

Livret d'accueil



Secteur d'hébergement pour personnes âgées
CH Robert Bisson de Lisieux

Unité de Soins de Longue Durée (USLD) Joseph Colombe



Votre admission

Votre séjour

Vos droits



CH Robert Bisson LISIEUX

Bienvenue !

L'ensemble de l'équipe vous souhaite la bienvenue au sein de l'USLD Joseph Colombe du Centre Hospitalier Robert Bisson de Lisieux et vous remercie de votre confiance.

L'arrivée dans un nouveau lieu de vie demande un temps d'adaptation et nous avons conçu ce livret pour vous aider à faire connaissance avec votre nouvel environnement.

Il contient des informations pratiques et des rappels sur vos droits.

La prise en charge au sein de l'USLD comme l'ensemble du Centre Hospitalier Robert Bisson repose sur des valeurs qui sont :

- Le respect
- La bienveillance
- La solidarité
- L'adaptabilité
- La rigueur

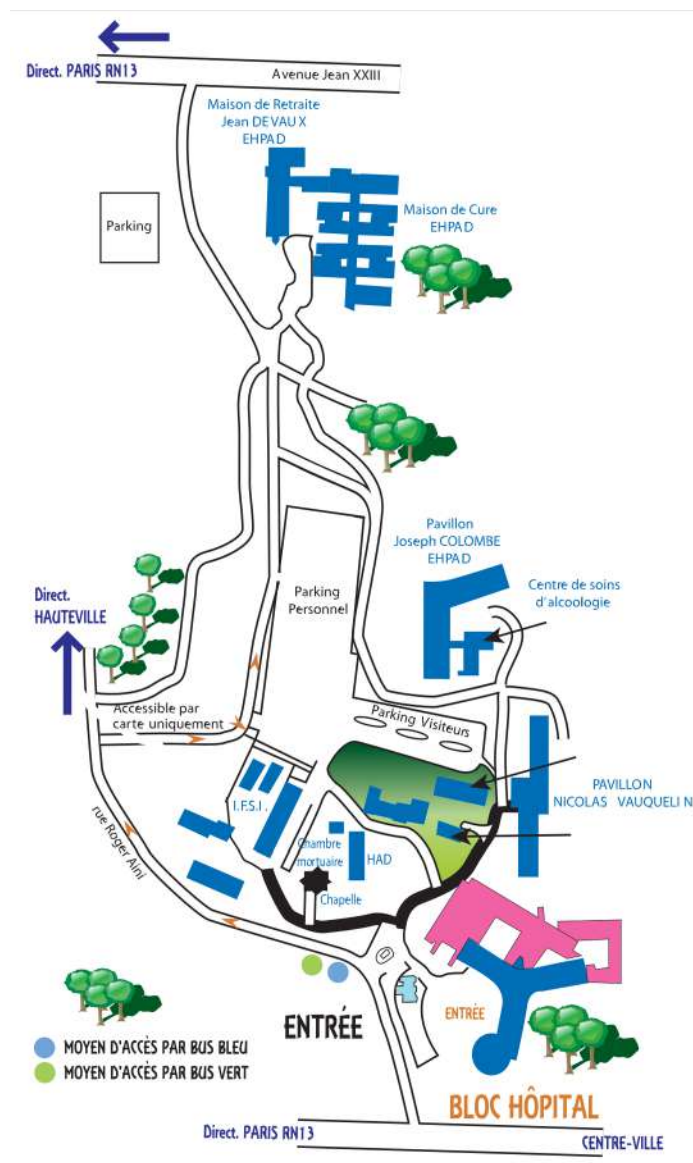
Nous sommes attachés à votre bien-être et à la qualité de nos services. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques d'amélioration.

Bonne installation !

Toute l'équipe de l'USLD.



4 rue Roger Aini
14107 LISIEUX CEDEX
02 31 61 31 31



Sommaire

Présentation de l'USLD 3

Votre quotidien

- Chambres – hébergement 4
- Le linge et son entretien 4
- Repas 5
- Visites et sorties 5
- Animations 6
- Coiffeur – Courrier 6
- Culte 6

Nos professionnels

- Equipe de soins 7
- Services et soins complémentaires 7
- Projet de soins et accompagnement personnalisé 8

Votre admission

- Les formalités d'admission 9
- Les frais médicaux 9
- Tarification 10

Vos droits

- Dossier médical 11
- Majeur protégé 12
- Le consentement 12
- Le secret médical 12
- Bientraitance et dignité 12

- Comité d'éthique 13
- Droit à l'image 13
- Partage d'expérience 13
- Vos interlocuteurs 13
- Personne de confiance, directives anticipées et personne à prévenir 14
- Les représentants des usagers et la Commission des usagers 15
- Les réclamations et satisfactions 15
- Les données de santé 16

Vos devoirs

- Prévention, confidentialité, tranquillité, interdiction de fumer 17
- Hygiène des mains 17

Charte de la personne hospitalisée 18

Charte des droits et libertés de la personne âgée 19

Charte Romain Jacob 20

Présentation de l'établissement 21

Annexes

- Questionnaire de satisfaction
- Déclaration de la personne de confiance
- Déclaration de vos directives anticipées



Interprétariat

En cas de besoin, des solutions d'interprétariat peuvent vous être proposées (langue étrangère, handicap). N'hésitez pas à vous manifester auprès des différents professionnels vous prenant en charge.

If you require any assistance, interpreting solutions can be offered to you (foreign language, disability). Do not hesitate to contact the various professionals caring for you.

Bei Bedarf (Fremdsprache, Behinderung) können Ihnen Dolmetscherlösungen angeboten werden.

Si es necesario, podemos ofrecerle soluciones de interpretación (idioma extranjero, discapacidad).

Se necessario, possiamo offrirvi soluzioni interpretative (lingua straniera, disabilità).

Présentation de l'USLD

PREMIÈRES ÉTAPES DE VOTRE HOSPITALISATION

L'USLD est située sur le site du Centre hospitalier Robert Bisson dans le pavillon **Joseph Colombe** au **premier étage**.

L'USLD est intégrée au sein du pôle de gériatrie.

L'établissement bénéficie de locaux sécurisés, adaptés aux personnes dépendantes.

La capacité d'accueil totale est de 40 lits (en chambre individuelle et en chambre double) répartis sur 2 ailes.

Les patients et l'admission

L'USLD accueille des personnes âgées dépendantes de 60 ans et plus.

Il peut y avoir, exceptionnellement, sur dérogation d'âge, des personnes de moins de 60 ans.

L'USLD prend en charge des personnes présentant une pathologie chronique ou une polypathologie, soit active au long cours, soit susceptible d'épisodes répétés de décompensation pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie.

Une commission d'admission se réunit tous les 15 jours. Elle étudie les dossiers d'inscription et oriente les personnes en fonction de leur état de santé et de leur autonomie.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Au sein du service vous trouverez :

- Un poste de soins infirmiers
- Le bureau du cadre de santé
- Le bureau médical
- Une salle d'animation avec accès à un jardin
- Une salle de restauration
- Un espace de rééducation
- Deux salles de douche
- Un espace bien-être

Votre quotidien

POUR VOTRE CONFORT

Chambres – Hébergement

Les chambres sont équipées d'un lit médicalisé et de mobilier adapté.

Chaque chambre est également équipée d'un système d'**appel malade**, d'un cabinet de toilette avec lavabo, et de placards.

Il est possible d'installer une ligne de téléphone fixe et une télévision.

Vous êtes chez vous !

Vous pouvez personnaliser votre chambre avec des petits meubles et vos objets personnels.



Le linge et son entretien

Le **linge hôtelier est fourni et blanchi** par l'établissement (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...).

L'entretien du linge personnel du patient (vêtements) peut être assuré par vos proches ou être pris en charge par l'établissement, par le biais d'un prestataire spécialisé.

Un **trousseau type du linge nécessaire** pour passer le séjour dans de bonnes conditions vous est proposé lors de la visite de pré-admission. Dans tous les cas, le linge est marqué par notre prestataire en fonction de la matière après un pré-marquage par vos soins afin de le retrouver en cas de perte.

Repas

Les repas sont servis aux heures suivantes (à titre indicatif) :



- Petit-déjeuner : 7h45 – 9h30
- Déjeuner : 12h30
- Goûter : entre 16h et 16h30
- Dîner : 19h00

Les repas sont servis dans la **salle de restauration** ou dans les chambres en fonction de votre état de santé.

Durant **la nuit**, vous avez la possibilité de demander **une collation** au personnel.



Les menus sont établis par la cuisine du centre hospitalier en collaboration avec le service diététique. Ils sont **adaptés aux besoins de chacun**. Un menu de substitution vous est proposé en cas d'aversion pour un aliment.

Une **commission repas** se réunit régulièrement pour évaluer la qualité des repas servis.

Repas accompagnant

Il est possible de **partager votre repas** avec votre entourage, il suffit pour cela de prévenir l'équipe 48 heures avant.

Le prix du repas accompagnant est fixé par le conseil de surveillance. La facture sera adressée à l'entourage.

Visites et sorties

Les visites sont conseillées entre 12h et 20h. Toutefois, dans certaines conditions particulières, ces horaires peuvent être adaptés. N'hésitez pas à nous faire part de vos contraintes.

Les sorties sont autorisées sous réserve de l'avis médical. Un séjour dans votre famille, pendant un ou plusieurs jours, est possible sous réserve d'un accord médical.

Les animations

Différents types d'activités sont proposées au sein de l'USLD. Elles peuvent avoir plusieurs objectifs : favoriser la motricité, maintenir le lien social, se divertir... Il y en a pour tous les goûts.

Les animations sont réalisées en prenant compte des spécificités de l'unité et surtout des projets de soins et d'accompagnement personnalisé.



Exemples d'animations :

- Lecture du journal
- Arts créatifs, décorations
- Jeux de sociétés
- Atelier musique
- Ateliers bien-être
- Petits exercices physiques
- Chorale
- Atelier pâtisserie
- Médiation animale
- Gymnastique adaptée
- Spectacles

Des sorties en petits groupes sont organisés dans Lisieux et aux alentours.

Coiffure

Cette prestation reste à la charge du patient. Vous pouvez prendre RDV auprès de la coiffeuse.

Courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi par le vaguemestre. Pour l'envoi de courriers, vous pouvez les remettre affranchis à l'équipe soignante qui veillera à son expédition.

Votre adresse est la suivante : CH Robert BISSON, USLD, MR/MME, 4 rue Roger AINI 14100 LISIEUX.

Culte

Si vous souhaitez un accompagnement spirituel, vous pouvez contacter l'aumônerie de l'établissement ou le ministre du culte de votre choix par l'intermédiaire d'un membre de votre famille, ou l'équipe soignante.

Un prêtre, un diacre et une religieuse sont à votre disposition pour répondre à vos demandes.

Si vous appartenez à un autre culte ou une autre religion, l'équipe d'aumônerie fera le maximum pour vous mettre en contact avec un représentant de votre culte.

Les coordonnées de l'aumônier sont : 02.31.63.65.23.

Nos professionnels

VONT PRENDRE SOIN DE VOUS

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

Un badge vous permettra de l'identifier : bandeau rouge pour le personnel médical, jaune pour les cadres de santé, bleu pour les infirmiers-ères, violet pour les aide-soignant et agents de service hospitalier, rose pour les agents médico-techniques, orange pour le personnel administratif.

Soins et surveillance médicale et paramédicale

Un médecin salarié de l'établissement assure, en journée, votre prise en charge au plan médical. Il deviendra votre médecin traitant. En dehors de ces heures de présence, l'équipe soignante peut faire appel au service des urgences du Centre Hospitalier. En cas d'urgence vitale, il est fait appel au SMUR intra-hospitalier.

L'équipe de soins est composée :

- **D'infirmier(ère)s** présents 24h/24. Ils dispensent les soins et les traitements prescrits. Ils assurent une surveillance de votre état de santé et coordonnent les soins avec l'équipe pluridisciplinaire.
- **D'aides-soignants et d'agents de services hospitaliers qualifiés** présents 24h/24. Ils vous aident à réaliser les actes de la vie quotidienne, contribuent à votre confort et assurent l'entretien et l'hygiène des locaux.
- **De kinésithérapeutes** prenant en charge les patients nécessitant des soins de rééducation ou de maintien de l'autonomie. Ils interviennent sous prescription médicale.
- **D'ergothérapeutes** impliqués dans l'installation et le positionnement des patients, dans le choix et la préconisation d'aide technique et dans la conduite d'ateliers thérapeutiques.
- **De diététiciens** veillant à l'équilibre alimentaire et adaptant les menus à vos goûts, besoins nutritionnels et régimes éventuels.
- Possibilité d'intervention **d'une pédicure libérale** pour les soins de pédicurie.
- **D'un cadre de santé** qui assure la qualité et la sécurité des soins qui vous sont prodigués.



Services et soins complémentaires

L'implantation de l'USLD au sein de l'hôpital vous permet de bénéficier rapidement du plateau technique d'imagerie et du laboratoire, et d'accéder plus facilement aux services médicaux spécialisés.

Il est également possible, en fonction des besoins, de bénéficier de l'intervention au sein de l'unité de :

- l'équipe mobile de soins palliatifs
- l'équipe douleur
- l'antenne médico-psychologique

JALMALV – Association de Bénévoles

Des bénévoles formés apportent aide, accompagnement et soutien aux patients en fin de vie. Ils apportent aussi un soutien aux personnes confrontées à un deuil.

Projet de soins et d'accompagnement personnalisé

En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge.

Un **recueil d'informations de vos besoins et souhaits** est réalisé à l'admission et durant les semaines qui suivent auprès de vous et/ou de vos proches.

Ce recueil permet de définir, en équipe pluridisciplinaire, **des objectifs de prise en soins** avec votre participation. L'équipe soignante est à votre disposition pour vous aider à comprendre et à participer à ce projet de soins et d'accompagnement personnalisé.

Votre **personne de confiance et vos directives anticipées** sont également des informations précieuses pour l'équipe de soins.

Le projet de soins et d'accompagnement personnalisé est à réaliser dans les 3 mois de votre admission. Il est révisé au minimum une fois par an.

Un référent est nommé et communiqué aux patients et à leurs proches à l'admission.



L'admission

L'ÉTAPE ADMINISTRATIVE

Formalités d'admission

Au préalable, il vous faudra retirer un **dossier de demande d'admission** auprès du secrétariat ou remplir un dossier sur **Via trajectoire**.

Il devra être **rempli et retourné accompagné** des photocopies des pièces administratives, d'un compte rendu médical et de la grille d'autonomie.

Afin d'offrir les meilleures conditions d'accueil possibles, un **entretien de pré-admission** vous permettra d'obtenir toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour et de visiter le service qui vous accueillera. L'admission ne pourra être prononcée que lorsque le dossier administratif sera complet.

Pour maintenir un lien particulier entre l'équipe pluridisciplinaire et la famille du patient, un **référént familial** est désigné au moment de l'admission. Il est l'**interlocuteur privilégié** avec le personnel pour toute question relative au séjour de votre parent.

Frais médicaux : Quelle prise en charge par l'USLD ?

Par l'établissement : les actes de kinésithérapies et de pédicuries prescrits, les analyses de laboratoire, les examens de radiologie ne nécessitant pas le recours à des équipements lourds, les médicaments et les dispositifs médicaux inscrits sur une liste exhaustive de l'Assurance Maladie.

Par le patient : les frais de transport pour les consultations à l'extérieur, les honoraires des médecins spécialistes, les appareils auditifs, les lunettes, les soins dentaires, les bas de contention...

Tarification

La dotation versée par l'Assurance Maladie permet d'assurer la prise en charge de vos soins. Seul **le règlement du prix de journée** (c'est-à-dire le tarif hébergement et le talon dépendance) **reste à votre charge**.

Concernant le financement de l'hébergement, **si vous disposez de ressources suffisantes, vous êtes admis à titre payant**. Vous devez régler, chaque mois, au reçu de la facture, l'intégralité des sommes dues au Trésor Public.

En revanche, en cas de **ressources insuffisantes, vous avez la possibilité de constituer un dossier de demande d'Aide Sociale à l'Hébergement** qui sera adressé au Conseil Départemental de votre dernier lieu de résidence.

Si votre demande est rejetée, vous restez redevable des frais d'hébergement à compter de la date de votre admission dans l'établissement. En cas d'octroi de l'aide sociale, le Conseil Départemental est susceptible de solliciter vos enfants et petits-enfants pour le règlement de vos frais de séjour, une hypothèque sur vos biens peut être envisagée.

Suivant vos ressources, **vous pouvez également bénéficier de l'allocation logement** pour le financement des frais liés à l'hébergement.

Concernant le **financement de la dépendance** pour les personnes de plus de 60 ans, vous devez obligatoirement constituer un **dossier de demande d'APA** (Allocation Personnalisée d'Autonomie) en établissement. Ce dossier doit être adressé au CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination) de votre ancien lieu de résidence. L'APA dont vous bénéficiez sera directement versée à l'USLD. Une participation financière peut vous être demandée suivant vos ressources.

Le détail des tarifs est joint en annexe au contrat de séjour.

L'information médicale du patient

Article 1111-2 du Code de la Santé Publique

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé et des soins envisagés.

Ce choix devra être respecté y compris celui de ne pas recevoir l'information sur son état de santé. L'information doit se faire oralement et résulter d'un dialogue entre vous et votre médecin. L'information doit être loyale, claire, juste et transparente.

L'information médicale doit vous permettre :

- D'être en mesure de comparer au mieux les avantages et les risques de l'acte médical envisagé, et de donner ainsi votre consentement en toute connaissance de cause ;
- D'être partie prenante de votre prise en charge médicale afin d'améliorer votre état de santé.

Le dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte **toutes les informations de santé vous concernant**.

Les dossiers patients sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement. **La conservation est en règle générale de 20 ans** à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée. Le dossier d'un patient décédé peut être détruit au bout de 10 ans. Ce sont des dispositions réglementaires.

Accès à votre dossier médical

(cf.art. L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la **demande écrite auprès de la direction**. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande. Elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours.

Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil et dans les secrétariats médicaux. Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès.

Majeur protégé

Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'une personne âgée de plus de 18 ans sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge au point de compromettre ses intérêts, il peut être nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection. Décidée par le juge des tutelles, un mandataire judiciaire est nommé (organisme, privé ou familial).

Le consentement éclairé aux soins

Le principe : **tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé** de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

Cas particuliers :

1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.



Le secret médical

Conformément à la loi, tout patient a droit au respect et au secret des informations le concernant. L'ensemble du personnel travaillant à l'hôpital est tenu au secret professionnel.

Bientraitance et dignité

Tout patient a droit au respect de sa dignité. Cela implique le **respect de votre personne et de votre intimité**. Vous devez être traité avec égards et ne pas souffrir de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels. L'établissement doit respecter vos croyances et convictions.

Si vous êtes **témoin d'une situation de maltraitance**, une procédure interne vous permet de la signaler. Vous pouvez demander conseil auprès du cadre de santé du service. Des numéros de téléphone nationaux existent pour avertir d'une maltraitance à l'encontre d'une personne vulnérable, âgée ou handicapée, le 39 77.

Droit à l'image

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux patients sans l'accord préalable du Directeur. De plus, un formulaire d'autorisation pour l'utilisation de l'image d'une personne est compris dans le dossier d'admission.

Comité d'éthique

Un Comité d'éthique est présent au sein de l'hôpital de Lisieux. Il est composé de 23 professionnels et d'un représentant des usagers. En fonction des sujets traités, des professionnels experts peuvent être sollicités. **Les usagers ont également la possibilité de saisir le Comité d'éthique** pour poser une question éthique en rapport avec une prise en charge patient. N'hésitez pas à demander conseil auprès du cadre de santé du service.

Partage d'expérience

Accompagnant, patient, partagez votre expérience et devenez partenaire de nos équipes !

L'hôpital Robert Bisson s'engage aux côtés des patients, des associations et des représentants des usagers pour améliorer ses parcours de soins, en développant la prise en compte de leur expérience, de leurs besoins et de leurs préférences.

- Vous avez des idées pour améliorer la qualité des soins et l'organisation au sein de notre hôpital ?
- Vous avez envie de partager votre expérience de patient, famille ou aidant ?
- Vous souhaitez améliorer la relation patient/soignant ?
- Vous avez participé à des ateliers d'éducation thérapeutique ?

Contactez-nous ! Via le/la cadre de santé du service ou le/la médecin du service, ou par mail à direction@ch-lisieux.fr



Vos interlocuteurs

Si vous avez des questions ou des remarques sur les soins, votre accueil ou votre prise en charge, vos premiers interlocuteurs sont **le/la cadre de santé du service ou le médecin du service**. Ils sauront vous aiguiller et vous orienter si besoin.

Personne de confiance

Vous pouvez désigner **une personne de confiance de votre choix** (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) **qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.**

Un formulaire en annexe du livret ou téléchargeable sur le site vous permettra de désigner par écrit votre personne de confiance.

Son rôle :

Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Qui pouvez-vous désigner ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de tutelle : Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Vous pouvez annuler à tout moment votre désignation.

Personne à prévenir

Il est possible de désigner une personne à prévenir qui sera informée des données non confidentielles et ponctuelles vous concernant (démarches administratives, gestion de vos affaires personnelles, hospitalisation...).

Directives anticipées

Toute personne peut, si elle le veut, faire une déclaration écrite afin de **préciser ses souhaits quant à sa fin de vie ou les traitements invasifs qu'elle désire**, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Cette déclaration écrite est appelée «directives anticipées» (loi du 22 avril 2005 et décret du 6 février 2006).

Vos directives :

- Ne vous engagent pas définitivement, elles sont modifiables ou peuvent être annulées à tout moment
- Seront prises en compte par l'équipe médicale pour toutes décisions vous concernant
- Sont une aide pour l'équipe médicale, qui reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Vous pouvez **rédiger vos directives anticipées sur papier libre ou à l'aide du formulaire en annexe** de ce livret et téléchargeable sur notre site internet.

Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance, être datées, signées, et sont à durée illimitée avec possibilité de réviser ou de révoquer à tout moment.

Attention :

Toutes clauses contraires à la loi et plaçant le professionnel de santé dans l'illégalité seront déclarées nulles et non avenues.



Représentants des Usagers et Commission Des Usagers

Les **Représentants des Usagers (RU)** ne sont ni médecins, ni soignants. Ils assurent la **représentation des personnes malades et des usagers** au sein de l'établissement. Ils écoutent et font remonter à la direction les problèmes rencontrés à l'hôpital, ils répondent aux questions des usagers et défendent leurs droits.

Ils siègent notamment au sein de la Commission des Usagers (CDU). Ils exercent leur mandat au nom de tous les usagers.

Quatre RU sont présents au sein de notre établissement : Mme Annick CZECKO, M. Nicolas VINCENT, Mme Myriam LEROY, Mme Françoise CHANCE.

Vous pouvez les contacter pour leur faire part de remarques et réclamations, par courrier à déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet au niveau du bureau des hôtesse d'accueil, ou par mail : cdu@ch-lisieux.fr

La **principale mission de la CDU** est de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches, et de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge.

Elle étudie régulièrement les **plaintes et réclamations** adressées à l'établissement, qui ne font pas l'objet d'un recours devant un juge, et, le cas échéant, **formule des avis ou des recommandations** destinés aux professionnels.

La CDU participe au **suivi des indicateurs de satisfaction** des usagers. Elle est composée des RU, de la direction, de représentants du personnel et des médiateurs.

Déposer votre courrier à l'accueil, juste ici !



Réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge (ou de celle de votre proche), nous vous invitons à vous adresser directement au responsable de l'unité de soins concernée.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement :

- M. Le Directeur du Centre Hospitalier Robert Bisson - 4 rue Roger Aini, CS 97223, 14107 Lisieux Cedex
- ou par mail : direction@ch-lisieux.fr

Questionnaire de satisfaction

Votre avis est précieux !

Vous pouvez **faire part de votre appréciation** à travers le **questionnaire de satisfaction** spécifique à l'USLD, qui vous est donné par l'équipe.

Celui-ci nous permettra de mesurer la qualité de notre service et de l'améliorer.

Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour ces questionnaires.

e-Satis

Vous pouvez aussi renseigner votre email à l'admission et répondre

à **e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé**. Un questionnaire en ligne totalement anonyme vous est transmis par mail 2 semaines après votre retour à domicile. Cette enquête concerne les séjours en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Chirurgie ambulatoire, Soins Médicaux et Réadaptation. Les questions portent sur votre accueil, votre prise en charge, la chambre et les repas et l'organisation de votre sortie.



Vos droits

VOS DONNÉES DE SANTÉ

Mon Espace Santé



L'hôpital de Lisieux **alimente votre profil Mon Espace Santé en y déposant les documents utiles** (comptes rendus d'hospitalisation, des résultats d'examens, etc.).*



Il s'agit d'un espace numérique individuel permettant de **stocker vos documents de santé** en toute sécurité. Ainsi, les professionnels de santé autorisés peuvent consulter votre dossier pour **une meilleure continuité des soins**, et échanger avec vous en toute confidentialité par messagerie sécurisée.



Vous pouvez **consulter votre profil Mon Espace Santé**, et **gérer la confidentialité de vos données**, sur www.monespacesante.fr ou sur l'application Mon Espace Santé. Si vous ne souhaitez pas l'alimentation de "Mon Espace Santé", vous pouvez effectuer les démarches directement sur votre profil, et le signaler auprès du secrétariat.



Pour plus d'informations, vous pouvez :

- consulter le site : www.monespacesante.fr/questions-frequentes
- ou contacter le support Mon Espace Santé au **34 22**.



Dossier Patient Informatisé



Le Dossier Patient Informatisé est un **dossier informatique sécurisé**, qui rassemble et conserve vos données administratives, médicales et paramédicales, enregistrées lors de chaque accueil dans notre établissement.

L'accès à votre dossier est **réglementé, contrôlé, et réservé** à l'équipe de soins vous prenant en charge. L'accès à des professionnels non soignants peut être autorisé après accord de votre part.

Vos données de santé personnelles sont sécurisées grâce à **votre numéro personnel INS** (Identité Nationale de Santé).

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

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Centre Hospitalier de Lisieux **respecte la réglementation applicable** au traitement de données à caractère personnel*.

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

- soit par mail : dpd@ch-lisieux.fr
- soit par voie postale : Centre hospitalier de LISIEUX – Protection des données personnelles – M. Le Directeur Général, 4 rue Roger Aini, CS 97223, 14107 LISIEUX Cedex.

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



Messagerie sécurisée

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

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

Vos devoirs

EN TANT QUE PATIENT ET USAGER

En tant que patient ou usager, il y a quelques règles à respecter au sein du CH Robert Bisson.

Prévention incendie

Les recommandations à suivre en cas d'incendie sont affichées dans votre chambre et dans le service. Nous vous invitons à les consulter dès votre arrivée.

Respect de la tranquillité

- Limiter le niveau sonore
- Limiter les visites de groupes importants en chambre. La salle d'animation ou de restauration peuvent être mise à disposition si besoin après demande auprès de l'équipe soignante.

Interdiction de fumer

En application du décret n°2006-1386 du 15/11/2006 l'interdiction de fumer est totale au sein de l'USLD. L'usage du tabac est toléré dans des espaces extérieurs identifiés, il vous suffit de vous adresser à l'équipe soignante pour connaître ces lieux. Si vous souhaitez entreprendre une démarche de sevrage de tabac, vous pouvez demander auprès de l'équipe une consultation en tabacologie.

Respect de la confidentialité

Respecter les interdictions d'entrer dans les locaux de soins

Hygiène des mains

L'hygiène des mains est une priorité. Des solutions hydro-alcooliques sont disponibles à cet effet dans chaque chambre. La présence éventuelle d'une pancarte sur la porte indique que des précautions complémentaires sont à prendre. L'équipe soignante vous donnera les consignes à suivre et répondra à vos questions à vous et à vos proches.



La charte de la personne hospitalisée

1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de sa vie.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 - Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné** par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne **ainsi que la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendu** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès de l'accueil.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



CHARTE ROMAIN JACOB

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



Handidactique

Pieux comprendre la charte

L'hôpital Robert Bisson

EN QUELQUES LIGNES

Le centre hospitalier dispense des soins de courte durée en médecine, chirurgie, et obstétrique, ainsi que des soins de longue durée, comportant un hébergement, à des personnes n'ayant pas leur autonomie de vie dont l'état nécessite une surveillance médicale constante.

Il contribue par ailleurs à la formation du personnel paramédical, à l'éducation pour la santé, à la prévention et la promotion de la santé, à la lutte contre l'exclusion sociale avec les autres professions et institutions compétentes.

**Urgences adultes et enfants,
gynécologiques, obstétricales**

Maternité niveau 2B

Filière gériatrique

**Traitement médical et chirurgical
du cancer**

**Réanimation, soins intensifs et
continus de neurologie et de
cardiologie**

**Plateaux techniques
Bloc opératoire, Laboratoire de biologie
Endoscopie, Dialyse**



1473 ETP de professionnels
dont 148 ETP médicaux



50 étudiants internes en
médecine en moyenne



600 lits et places
36 services de spécialités



48 000 personnes accueillies
(adultes, enfants)



26 500 séjours MCO



80 000 consultations

Son organisation

Le centre hospitalier de Lisieux est une personne morale de droit public dotée de l'autonomie administrative et financière. Il est dirigé par un directeur nommé par le Ministre de la santé.

Il est organisé en pôles d'activité :

- Chirurgie
- Médecine
- Gériatrie
- Femme-Mère-Enfant
- Activités cliniques transversales
- Activités transversales support

Chaque pôle regroupe un certain nombre de spécialités médicales et médico-techniques.

Il est administré par un conseil de surveillance dont la présidence est assurée par le Maire de Lisieux.

Le conseil de surveillance comprend :

- Des représentants des collectivités territoriales ;
- Un représentant du personnel médical, odontologie et pharmaceutique ;
- Un représentant des soins ;
- Un représentant du personnel ;
- Des personnalités qualifiées ;
- Des représentants des usagers.

Le conseil de surveillance définit la politique générale de l'établissement.

LES SERVICES ET SPÉCIALITÉS

+ numéros des secrétariats



Médecine

- Addictologie..... 02.31.61.31.44
- Allergologie..... 02.31.61.41.06
- Cardiologie..... 02.31.61.31.29
- Centre Mémoire..... 02.31.61.34.40
- Diabétologie endocrinologie..... 02.31.61.31.20
- Douleur..... 02.31.61.33.44
- Gastro-entérologie..... 02.31.61.31.99
- Hospitalisation à domicile..... 02.31.61.34.10
- Médecine ambulatoire et oncologie..... 02.31.61.41.06
- Médecine interne - polyvalente..... 02.31.61.31.29
- Médecine vasculaire..... 02.31.61.31.29
- Néphrologie hémodialyse..... 02.31.61.31.55
- Neurologie..... 02.31.61.31.42
- Ophtalmologie..... 02.31.61.31.81



Chirurgie

- Anesthésie..... 02.31.61.31.16
- Chirurgie ambulatoire..... 02.31.61.31.95
- Chirurgie orthopédique et traumatologie 02.31.61.30.63
- Chirurgie viscérale, digestive et vasculaire..... 02.31.61.31.06
- Neuro-Chirurgie..... 02.31.61.31.06
- Stomatologie..... 02.31.61.31.81



Filière gériatrique

- Centre d'évaluation gériatrique..... 02.31.61.40.54
- EHPAD..... 02.31.61.33.25
- Gériatrie..... 02.31.61.33.41
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) gériatrique..... 02.31.61.32.86
- Unité Cognitivo-Comportementale..... 02.31.61.32.86
- Unité de Soins Longue Durée..... 02.31.61.30.83

Horaires secrétariats :
sauf exception

9h - 16h20
du lundi au vendredi



Pôle mère-enfant

- Gynécologie obstétrique et médicale et maternité..... 02.31.61.32.23
- Néonatalogie..... 02.31.61.32.39
- Pédiatrie..... 02.31.61.32.13
- Urgences gynécologiques..... 02.31.61.31.31
- Urgences pédiatriques..... 02.31.61.31.31



Services support

- Imagerie médicale (radiologie, échographie, scanner)..... 02.31.61.30.15
- Imagerie IRM GIE 02.31.61.40.35
- Laboratoire d'analyses..... 02.31.61.30.81
- Pharmacie - uniquement à usage interne

CH Robert Bisson de Lisieux USLD

Le secrétariat administratif se tient à votre disposition,
au rez-de-chaussée de l'EHPAD - Bâtiment Jean Devaux,
pour vous aider dans vos démarches administratives.

Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00.

Selon vos disponibilités, il est possible d'obtenir un rendez-vous sur le temps
du déjeuner, en contactant le secrétariat au numéro suivant : 02.31.61.33.25



02 31 61 31 31



www.ch-lisieux.fr



**4 rue Roger Aini
14 107 LISIEUX CEDEX**

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



Scannez ce QR code pour
télécharger le livret d'accueil



Retrouvez aussi le livret en "Facile A Lire
et à Comprendre" (FALC)



CH Robert Bisson LISIEUX