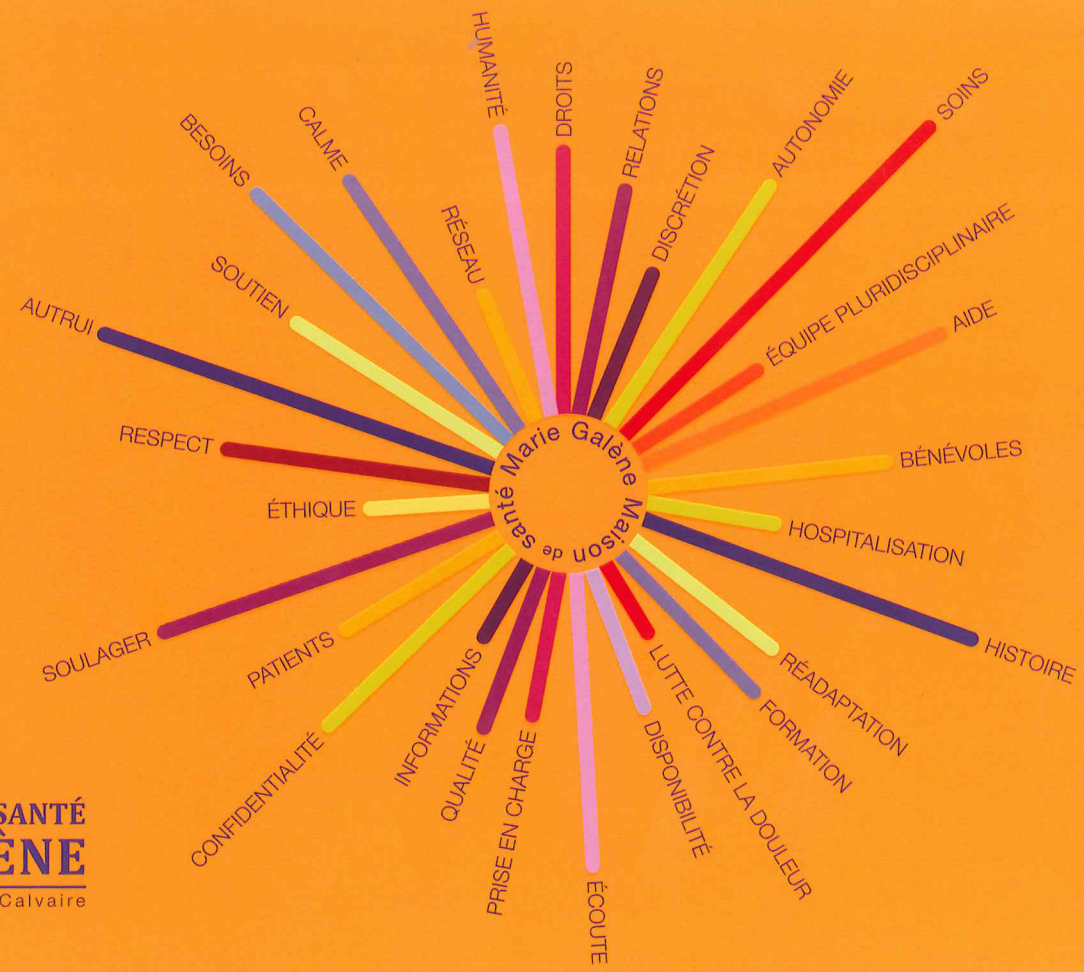
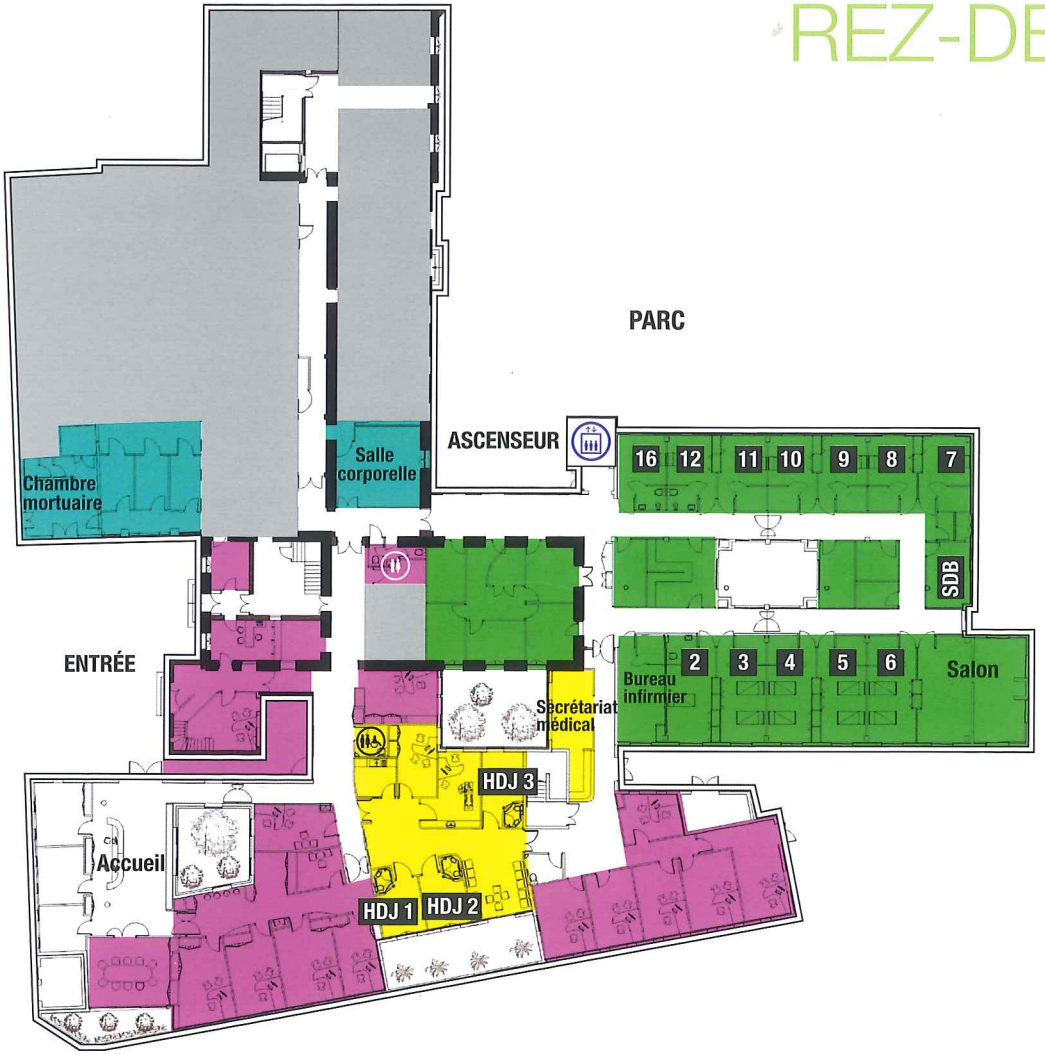
LIVRET D'ACCUEIL

Hôpital de jour



MAISON DE SANTÉ
MARIE GALÈNE
Association des Dames du Calvaire

REZ-DE-CHAUSSÉE



LÉGENDE

- HÔPITAL DE JOUR
- ADMINISTRATION
- UNITÉ DE SOINS PALLIATIFS
- ZONE RÉSERVÉE AU PERSONNEL DE SERVICE

SDB : SALLE DE BAINS

SOMMAIRE

L'HÔPITAL DE JOUR 02

L'ÉQUIPE SOIGNANTE 03

LES UNITÉS 04

VOTRE JOURNÉE 06

LES RECOMMANDATIONS INFORMATIONS 08

LES INSTANCES DE L'ÉTABLISSEMENT 14

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE 15

L'HÔPITAL DE JOUR

02

L'Hôpital de jour, créé en janvier 2013, a pour objectifs d'améliorer la qualité de vie et d'aider au maintien à domicile, des personnes le souhaitant, dans les meilleures conditions possibles.

Il s'est fixé comme missions de vous offrir :

- Une continuité des soins, c'est-à-dire un suivi tout au long de votre maladie ;
- Un accompagnement global dans toutes les dimensions (physique, psychologique, socio-familiale et existentielle) ;
- Une amélioration du lien avec l'ensemble de vos professionnels référents.

Une évaluation pluridisciplinaire sera systématiquement réalisée. Des soins personnalisés vous seront ainsi proposés afin de répondre au mieux à vos besoins.
Cette offre de soins est très diverse : soins techniques, réajustements de traitements symptomatiques, soutien des proches, entretien psychologique, bilan social…
Elle s'appuie sur les compétences et les moyens déjà existants au sein de la structure.

Un compte rendu détaillé sera adressé aux soignants référents à l'issue de chaque passage en hôpital de jour.

L'ensemble des professionnels de ce service est à votre écoute afin que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.
L'équipe pluridisciplinaire est en lien entre les 3 services de l'établissement que sont le service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), l'Unité de Soins Palliatifs (USP) et l'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP).

Pour un meilleur confort, vous serez accueilli(e) dans une des trois chambres particulières du service.

L'Hôpital de jour est ouvert toute la journée, du lundi au vendredi.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE 03

Une secrétaire médicale vous accueillera toute la semaine pour vos démarches administratives.

Les soins sont dispensés par :

- un médecin (blouse blanche) ;
- une infirmière coordinatrice (blouse blanche) ;
- une aide-soignante (tenue blanche bordée de rose) ;
- un masseur-kinésithérapeute (tenue blanche bordée de jaune) ;
- une assistante sociale (blouse blanche) ;
- des psychologues (blouse blanche) ;
- un psychomotricien (tenue blanche bordée de jaune) ;
- un éducateur sportif (tenue blanche bordée de jaune) ;
- une diététicienne (tenue blanche bordée de jaune) ;
- un ergothérapeute (blouse blanche).

L'entretien des chambres et des locaux est assuré par les Agents de Service Hospitalier qui portent des tenues blanches et vertes.

LES UNITÉS

À ce jour, l'établissement comprend :

Une unité de Soins de Suite et de Réadaptation

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacités des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Notre établissement de santé assure :

- Les soins médicaux, la rééducation et la réadaptation afin de limiter les handicaps physiques, sensoriels, cognitifs et comportementaux, de prévenir l'apparition d'une dépendance, de favoriser l'autonomie du patient ;
- Des actions de prévention et d'éducation thérapeutique du patient et de son entourage ;
- La préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale ou professionnelle.

Un service de 6 lits dédiés à la prise en charge de patients atteints de tumeurs cérébrales

Ce service peut accueillir jusqu'à 6 patients atteints de tumeur cérébrale en chambre particulière.

Une Unité de Soins Palliatifs (USP)

L'Unité de Soins Palliatifs accueille des personnes atteintes de maladie grave évolutive en phase symptomatique avancée. L'USP a une capacité de 12 lits.

Les soins palliatifs ont pour objectifs :

- De rechercher un confort maximal du malade par :
  - la maîtrise des douleurs intenses et le soulagement des autres symptômes,
  - la prise en compte des besoins physiques, psycho-affectifs, socio-familiaux et spirituels ;
- De proposer un accueil et un soutien des familles.

Les soins sont donnés par une équipe soignante pluri-disciplinaire.

Un Pôle de Réadaptation

Le pôle de réadaptation est composé d'une équipe paramédicale, pluridisciplinaire (masso-kinésithérapie, psychomotricité, activités physiques adaptées, ergothérapie et diététique).

Les membres du pôle de réadaptation interviennent sur les différentes unités de la Maison de Santé Marie Galène, en fonction des besoins moteurs, cognitifs, alimentaires ou environnementaux des patients.

Le pôle de réadaptation propose des séances de prises en charge spécifiques, à des fréquences graduées (1 à 5 séances par semaine), déterminées par prescription médicale.
À l'aide de bilans, de techniques adaptées et d'actions coordonnées, l'équipe du pôle, supervisée par le médecin référent, va définir avec le patient un projet de réadaptation visant à l'impliquer dans sa rééducation, favoriser son autonomie et préparer sa réinsertion.

Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

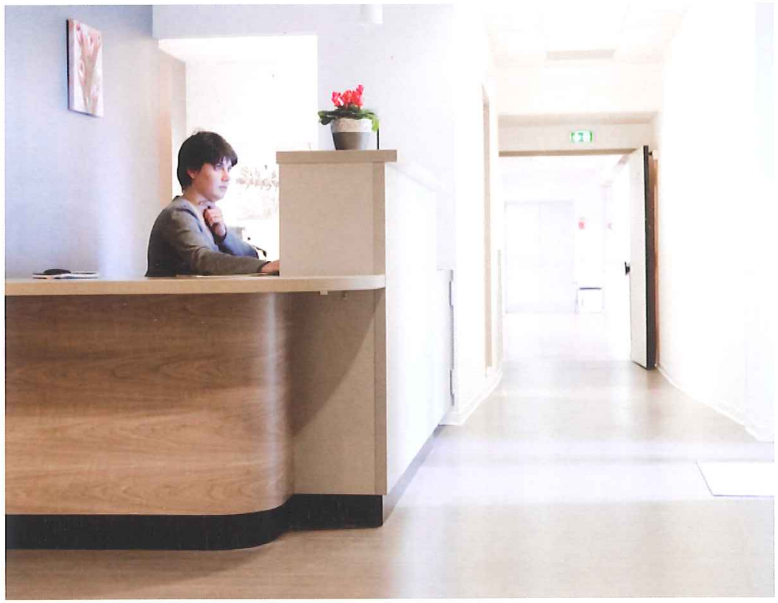
L'équipe mobile de soins palliatifs a pour objectifs d'aider les institutions :

- dans leur prise en charge des patients atteints de maladie grave évolutive,
- dans l'accompagnement de l'entourage,
- dans l'organisation du retour à domicile.

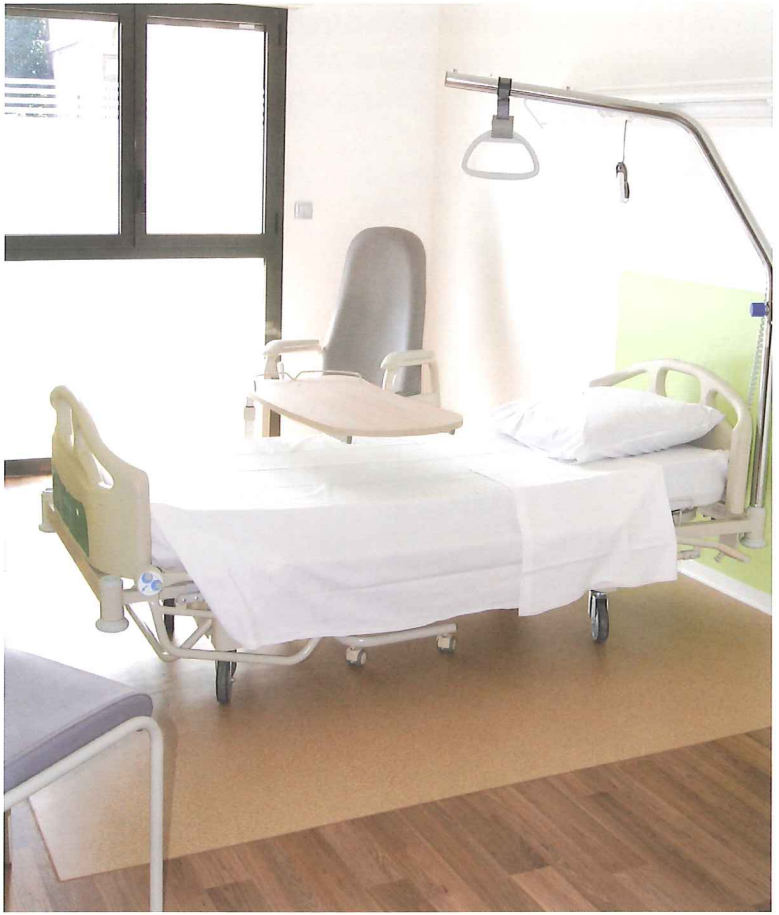
Cette équipe intervient dans 15 établissements, dont la Maison de Santé Marie Galène.

Un DEpartement de Formation Initiale en Santé (DEFIS)

DEFIS propose des formations et/ou sensibilisations sur les soins palliatifs et la gérontologie à destination des professionnels de santé.
Ce département fait partie du réseau des organismes agréés FEHAP (Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne).



VOTRE JOURNÉE



La secrétaire facilite vos formalités d'hospitalisation et complète avec vous (ou votre famille) votre dossier. Ce professionnel est à votre disposition afin de vous renseigner, vous aider à résoudre tout problème que vous pouvez rencontrer à votre arrivée ou au cours de votre séjour.

Le secrétariat est ouvert tous les jours du lundi au vendredi. Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, il est nécessaire de le préciser dès l'entrée à l'infirmière du service.

Les formalités administratives

Un certain nombre de documents sera à remplir par vos soins lors de votre entrée.

Il sera également indispensable de fournir à l'admission :

- votre carte Vitale ;
- votre attestation de Sécurité sociale ;
- votre carte de mutuelle en cours de validité ;
- votre attestation de CMU (Couverture Maladie Universelle) complémentaire ;
- votre carte d'identité ;
- si vous êtes ressortissant de l'Union européenne, vous devez vous munir de votre carte européenne ;

votre prise en charge doit être validée par le centre des relations internationales ;
- si vous n'êtes pas ressortissant européen, l'intégralité des frais d'hospitalisation est à votre charge.

Les éléments pouvant être à votre charge sont :
- le ticket modérateur (si vous ne bénéficiez pas d'une prise en charge en affection longue durée) ;
- les prestations supplémentaires demandées (eau et Wifi).

Les transports

Lors de votre venue, et si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira un transport médicalisé pris en charge par l'Assurance Maladie.
Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la Maison de Santé peut se charger de les contacter.

La chambre

Vous serez accueilli(e) dans le service dans une des 3 chambres individuelles équipées :
- d'un fauteuil confortable,
- d'un lit médicalisé à commande électrique,
- d'un cabinet de toilette.

Options payantes :
- accès internet (Wifi)* *Sécurisé selon la Loi HADOPI.*

Les valeurs

Tous vos biens personnels, vos objets de valeurs tels que les bijoux, montres, argent liquide, lunettes, prothèses auditives, dentaires... restent sous votre responsabilité, conformément au Code de la Santé Publique.
Confiez-les préférentiellement à vos proches.
Nous vous conseillons cependant de n'avoir aucun objet de valeur sur vous, et de n'avoir qu'un seul moyen de paiement.

L'accueil du patient et des proches

Il vous est vivement conseillé de venir accompagné de votre famille ou d'un de vos proches durant votre rendez-vous à l'Hôpital de jour.

Des espaces détente vous sont réservés :
- **un parc arboré** avec chemin accessible aux personnes à mobilité réduite ;
- **des distributeurs** de boissons chaudes, froides, de confiseries (rez-de-chaussée et 1er étage) ;
- **un salon détente/famille.**

RECOMMANDATIONS 08

Le tabac

Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006).

En cas de sinistre, la responsabilité du fumeur sera engagée. Le matériel de l'établissement est coûteux, son entretien nécessite des efforts et un financement important.

La sécurité incendie

L'établissement est équipé d'un système de détection incendie. Le personnel est régulièrement formé quant aux consignes à suivre en cas d'incendie.

En cas de sinistre, avertir immédiatement l'accueil en composant le 9 ou un membre du personnel, et vous référer aux consignes affichées dans les chambres.

L'hygiène et le confort

Nous mettons à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et leurs visiteurs. La Maison de Santé veille particulièrement, selon la législation en vigueur, à la lutte contre les infections nosocomiales (infections qui peuvent être contractées lors d'une hospitalisation).

Pour prévenir les risques d'infections :

- respecter les mesures d'isolement lorsqu'elles sont en place ;
- éviter de toucher le matériel médical ;
- éviter de rendre visite à un malade lorsque l'on est soi-même souffrant ;
- respecter les heures de visite (pas de visite durant les soins) ;
- limiter le nombre de personnes dans la chambre ;
- limiter les nuisances sonores ;
- ne pas jeter vos déchets personnels ailleurs que dans les récipients prévus à cet effet ;
- éviter les plantes en pot ;
- ne pas faire entrer d'animaux domestiques.

La sécurité des soins : identification du patient

Dans notre établissement, un ensemble de moyens organisationnels et techniques sont mis en œuvre afin d'obtenir une identification unique et fiable du patient.

Aidez-nous à bien vous identifier :

- en présentant une pièce d'identité lors de votre accueil (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour),
- et en nous signalant toute erreur sur les documents remis (art. L162 du code de la Sécurité sociale).

INFORMATIONS

De manière à s'assurer du bon soin au bon patient, vous ou vos proches seront sollicités à plusieurs reprises afin de communiquer votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) aux professionnels de l'établissement.

BIEN IDENTIFIÉ, BIEN SOIGNÉ
1 erreur d'identité = 1 risque médical

- Pour votre sécurité, merci de présenter : votre carte d'identité ou passeport + votre carte Vitale + votre carte de mutuelle et de **vérifier l'exactitude des informations enregistrées.**

- Lorsque vous êtes hospitalisé(e), un bracelet d'identification peut vous être remis. Vérifiez l'exactitude des informations vous concernant et portez-le. Cela permet au personnel hospitalier de vous identifier correctement et de vous prodiguer le bon soin.

Les traitements médicamenteux

Tout patient intégrant l'établissement doit être tenu informé par son médecin des risques thérapeutiques qu'il encourt.

Le patient prend les décisions concernant sa santé, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des conseils qu'il lui fournit.

Le patient est informé de la notion bénéfice/risque de son traitement. Le médecin doit respecter la volonté de son patient après l'avoir informé des conséquences de ses choix.
Le patient est désormais maître de toute décision médicale le concernant (Loi du 4 mars 2002).

Informatique et libertés

La Maison de Santé Marie Galène dispose d'un **système informatique** destiné à gérer les données administratives et médicales des patients, dans le plus strict respect du secret médical et professionnel.
Il permet également d'établir des statistiques concernant l'activité médicale, en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 – article L. 710-6 du Code de Santé Publique.
Les données sont transmises au Département d'Information Médicale (DIM) et sont protégées par le secret médical. Conformément aux dispositions de la loi n° 7817 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.

Vous pouvez exercer ce droit d'accès et de rectification auprès du praticien assurant votre prise en charge.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

Le dossier médical

En dehors d'une mesure judiciaire, tout patient ou toute personne habilitée souhaitant accéder aux informations relatives à la santé d'une personne hospitalisée à la Maison de Santé doit en faire la demande par courrier écrit à la directrice, y compris pour les expertises.

Seules sont communicables, sauf avis contraire écrit du patient, les informations formalisées suivantes (art. R.1111-2 du Code de la Santé Publique) :

- la lettre du médecin qui est à l'origine de la consultation ou de l'admission ;
- les motifs d'hospitalisation ;
- la recherche d'antécédents ou de facteurs de risque ;
- le type de prise en charge prévu et les prescriptions effectuées à l'entrée ;
- les conclusions de l'évaluation clinique initiale ;
- les informations relatives à la prise en charge en cours d'hospitalisation ;
- le consentement écrit du patient ;
- les informations relatives aux soins infirmiers ou paramédicaux ;
- les correspondances échangées entre professionnels de santé ;
- le compte rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la sortie ;
- la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie ;
- la fiche de liaison infirmière.

La consultation des informations demandées pourra se faire sur place, dans les délais prescrits (8 jours à la réception de la demande ou 2 mois si les informations remontent à plus de 5 ans) et sur rendez-vous organisé par le secrétariat médical, sous la responsabilité du médecin qui assure ou fait assurer l'accompagnement du demandeur.

Toute copie papier sera facturée aux conditions définies dans l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique.

Extrait de la circulaire n°DHOS/E1/2009/271 du 21 août 2009 concernant la communication des dossiers médicaux des personnes décédées :

« La réglementation applicable à tous les établissements, quels que soient leurs statuts : l'article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique organise l'accès aux informations de santé en faveur des ayants droit des personnes décédées.
Aux termes de ces dispositions, seuls les ayants droit d'une personne décédée (c'est-à-dire ses successeurs légaux) peuvent avoir accès aux informations de santé concernant le défunt sous certaines conditions :

- le défunt ne doit pas s'être opposé, de son vivant, à la communication de ces informations ;
- l'ayant droit doit motiver sa demande en indiquant en quoi les informations lui sont nécessaires et seules trois motifs sont retenus :
  - celui permettant de connaître les causes de la mort ;
  - celui permettant de défendre la mémoire du défunt ;
  - celui permettant de faire valoir ses propres droits. »

Seuls les éléments du dossier médical répondant au(x) motif(s) invoqué(s) seront communiqués au demandeur.

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé précise que : « Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance. Cette personne n'est pas obligatoirement la même que la personne à prévenir ».

La personne à prévenir

Une ou plusieurs personnes peuvent être désignées comme « Personne à prévenir » ; généralement, les patients choisissent la famille ou un proche.

Elle représente la famille et est avertie lors d'un éventuel problème ; elle doit transmettre certaines informations à l'ensemble des proches en cas de besoin. Le service administratif de l'établissement recueille l'identité de la « personne à prévenir » au moment de l'admission. La personne à prévenir n'a cependant aucun droit particulier vis-à-vis du secret médical.

La personne de confiance

Le consentement du patient, ou de son représentant, est nécessaire pour son hospitalisation, ainsi que pour tout acte médical (sauf si son état rend nécessaire un acte auquel il n'est pas à même de consentir).

Le patient ou son représentant légal désigne par écrit la (ou les) personne(s) qu'il souhaite voir informée(s) de son état de santé et sur les soins qui lui sont proposés par son praticien : il s'agit de la **personne de confiance** conformément à l'article L.111-6 du Code de la Santé Publique.

Les directives anticipées

Le patient peut rédiger des directives anticipées au sens de l'article R.1111-17 du même Code. Le patient majeur peut, s'il le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à la fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où il ne serait pas à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Cela peut concerner notamment les questions relatives à sa fin de vie et à l'arrêt ou à la diminution des traitements.

Elles ont une valeur consultative et doivent être rédigées depuis moins de trois ans (renouvelables).
Elles pourront être rédigées, modifiées ou révoquées à tout moment et conservées dans le dossier médical du patient. Si vous les avez déjà rédigées, vous pouvez nous les transmettre.

Le don d'organes

Dans le cadre de la révision de la loi de bioéthique du 29 juillet 1994 intervenue le 06 août 2004 et notamment l'article I.1233-1, l'Établissement Français des Greffes (EFG) rappelle que tous les établissements de santé doivent s'inscrire dans un réseau d'organes sur toute personne n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement.

Si vous êtes opposé(e) au don d'organes, il vous est recommandé de vous inscrire sur le Registre National des Refus dont l'adresse est la suivante :

- RNR – BP 2331 – 13213 MARSEILLE CEDEX 02.

Vous pouvez également demander une carte de donneur ou un formulaire d'inscription sur le Registre National des Refus par téléphone au :

Agence de Biomédecine
N° Vert 0 800 20 22 24 (N° vert – appel gratuit)

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)
(Décret n° 99 – 1034 du 6 décembre 1999)
Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) a pour objectif la mise en place des procédures de prévention et de surveillance des infections, la formation du personnel et l'évaluation de l'application et de l'efficacité de ces mesures.

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)
Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est composé d'une dizaine de personnes (directrice, médecins, cadres infirmiers, soignants) qui se réunissent régulièrement afin de travailler sur des protocoles et divers documents qui optimisent la prise en charge de la douleur chez nos patients hospitalisés.

La CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge) *(Loi du 4 mars 2002)*
… « Cette commission est chargée d'assister, d'orienter et d'informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose… »

Permanence hebdomadaire le jeudi de 11h à 12h tenue en alternance par les Cadres de Santé des services.

La prise des rendez-vous se fait auprès de la secrétaire médicale du rez-de-chaussée.

Qualité, Certification, Satisfaction
L'amélioration de la qualité des soins et de votre séjour à la Maison de Santé Marie Galène est au cœur de nos préoccupations.
L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Différents processus d'évaluation internes et externes permettent de s'assurer de l'atteinte des objectifs fixés dans notre politique qualité et gestion des risques, centrée sur le patient. Les résultats des indicateurs nationaux de qualité sont affichés et accessibles dans le hall d'accueil et sur notre site Internet :

www.mariegalene.org
(rubrique « Qualité et Indicateurs »)

L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS) suite à la visite effectuée en janvier 2013 (rapport disponible sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr).

Pensez à remplir le questionnaire de sortie :
Un questionnaire de sortie est mis à votre disposition à l'issue de votre séjour, pour vous permettre de donner votre avis.

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE 15

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.

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

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.

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. 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.

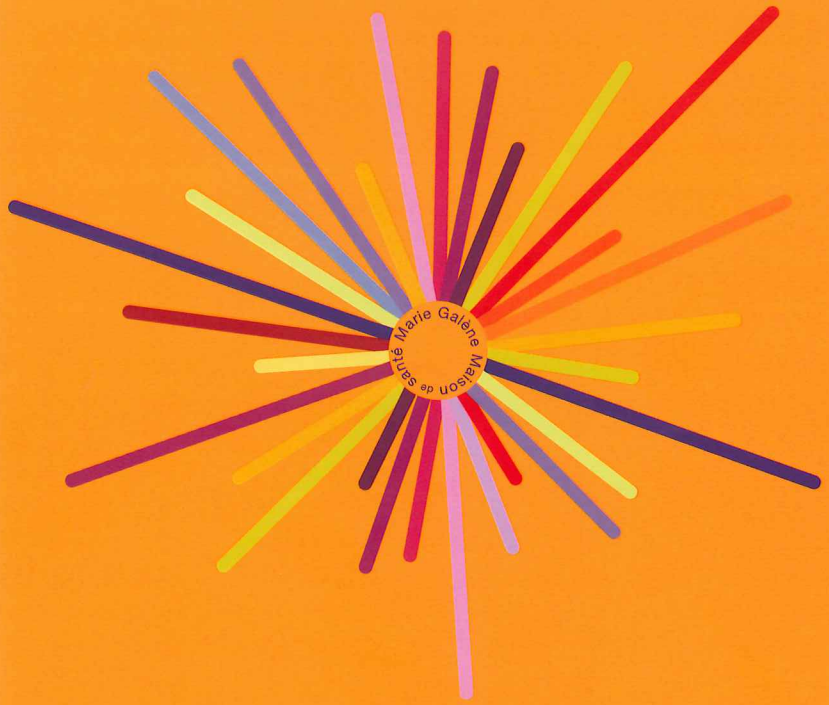
La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

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.

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.

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



Maison de Santé Marie Galène

30 rue Kléber 33200 BORDEAUX
Tél. : 05 57 22 25 57

Hôpital de jour
Tél. : 05 57 22 73 92
Fax : 05 57 22 25 58

ASSOCIATION DES DAMES DU CALVAIRE DE BORDEAUX

ŒUVRE RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE