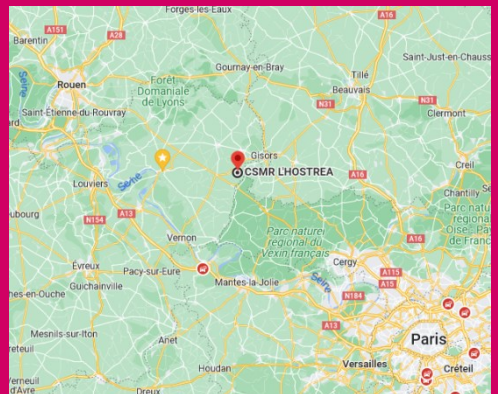




LIVRET d'Accueil CSMR* L'HOSTREA



*** Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation**

CSMR Ugecam L'Hostréa

Sente de Gisancourt

27720 Noyers

02.32.27.75.75

Site internet : <https://www.groupe-ugecam.fr/csmr-lhostrea-0>

Version actualisée en Août 2025

Le CSMR UGECAM L'Hostréa est situé à Noyers (27720), au cœur du Vexin normand, dans le département de l'Eure, à 9 km de Gisors et à proximité immédiate des départements de l'Oise (60) et du Val d'Oise (95). Installé dans un parc paysager de 4 hectares, le CSMR UGECAM L'Hostréa dispense des soins de suite et réadaptation polyvalents dans un cadre calme particulièrement propice à la rééducation et à la convalescence.

L'établissement accueille 82 patients en hospitalisation complète et 6 patients en hospitalisation de jour.

ACCES

En voiture :

- Depuis Cergy/Pontoise : D915
(40 minutes)
 - Axe Vernon-Gisors : D181
(30 minutes de Vernon / 10 minutes de Gisors)
- Parking visiteurs gratuit sur place**

Par le train :

Gare de Gisors (10 minutes)

Par avion :

Aéroport de Beauvais (45 minutes)

**L'accueil du CSMR L'Hostréa est ouvert du
Lundi au Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h
à 17h**

Tél : **02.32.27.75.75**

Email : hostrea.ug-normandie@ugecam.assurance-maladie.fr

Depuis le téléphone de votre chambre,
composez le **9**

Vous repérer dans l'établissement



-1

- Plateau de rééducation kinésithérapie
- Salle d'ergothérapie
- Balnéothérapie

REZ-DE-CHAUSSEE

- Accueil – Secrétariat médical
- **Hôpital de jour : Allée Renoir**
- Salle Snoezelen
- Bureaux de consultations
- Salon des familles/animations
- Plateau technique d'Activités Physiques Adaptées (APA)
- **USSR 3 : Allée Aquarelle
(chambres 300 à 311)**
- Direction et administration

1^{er} étage

- USSR 1 (hospitalisation complète) : Allée Gauguin **(ch 101 à 112)**
Allée Monet **(ch 120 à 132)**

2^{ème} étage

- USSR 2 (hospitalisation complète) :
Allée Cézane **(ch 201 à 212)**
Allée Van Gogh **(ch 220 à 232)**

SOMMAIRE

MOT D'ACCUEIL	4
NOTRE OFFRE DE SOINS, NOTRE EXPERTISE	5
VOS INTERLOCUTEURS	7
VOTRE ADMISSION	10
VOTRE SEJOUR	15
NOS ENGAGEMENTS	24
VOS DROITS	30
VOTRE SORTIE.....	38
NOS VALEURS	39

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

FORMULAIRE DE REDACTION DES DIRECTIVES ANTICIPEES

FORMULAIRE D'AUTORISATION DE PHOTOGRAPHIE

MOT D'ACCUEIL



Votre état de santé vous amène à être hospitalisé au CSMR L'Hostrea, Etablissement de santé Privé d'Intérêt Collectif à but non lucratif géré par le groupe UGECAM, organisme de l'Assurance Maladie.

La Direction, les équipes médicales, soignantes et de rééducation, vous souhaitent la bienvenue.

Engagé dans une politique d'amélioration continue de la qualité et implanté sur le territoire depuis 1949, notre établissement est porteur de valeurs fortes pour vous offrir un accompagnement de qualité. Nous mettons toutes nos compétences et notre bienveillance au service de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil, élaboré pour vous et pour vos proches, exprime la volonté du CSMR L'Hostrea d'aller à votre rencontre, de vous informer sur vos droits et de guider votre démarche afin que votre séjour se déroule dans des conditions optimales.

Je vous souhaite un agréable séjour et un prompt rétablissement.

Vicky Matheron, Directrice



**Bienvenue au
CSMR L'Hostrea**



NOTRE OFFRE DE SOINS, NOTRE EXPERTISE



Notre offre de prise en charge en hospitalisation complète

L'**hospitalisation complète** désigne un mode d'hospitalisation impliquant le fait de dormir sur place : le patient dispose d'une chambre, double ou individuelle au sein de l'établissement, et est hospitalisé pendant plusieurs jours. La durée de l'hospitalisation est définie à votre arrivée dans l'établissement et après une **évaluation pluridisciplinaire**, réalisée en coordination avec votre **médecin référent**, en fonction de votre pathologie et du projet thérapeutique personnalisé qui aura été élaboré en concertation avec vous. La durée de votre hospitalisation sera ainsi variable (de quelques jours à plusieurs semaines), en fonction des **objectifs thérapeutiques** liés à votre hospitalisation. Votre projet thérapeutique pourra être réévalué au cours de votre hospitalisation.

Au CSMR Ugecam L'Hostrea, **nos équipes pluridisciplinaires** participent activement à la réussite de votre rétablissement et interviennent, de façon coordonnée, à toutes les étapes de votre prise en charge. A votre arrivée, le médecin référent et l'infirmière coordinatrice de l'unité de soins dans laquelle vous êtes hospitalisé, seront chargés de la coordination de votre hospitalisation, entre tous les professionnels médicaux, paramédicaux et soignants intervenant.



Votre projet thérapeutique personnalisé

A votre arrivée au CSMR Ugecam L'Hostrea, votre **projet thérapeutique personnalisé** sera défini, en lien avec **l'équipe pluridisciplinaire** (médecins, rééducateurs, infirmières, aides-soignantes, assistante sociale etc..) et avec **votre consentement** afin de définir ensemble les **objectifs thérapeutiques** de votre hospitalisation. Des réévaluations et réadaptations régulières pourront avoir lieu, afin de tenir compte des progrès et de l'évolution de votre état de santé.

Notre objectif est de définir avec vous les **conditions de réussite** de votre prise en charge, afin qu'une solution de sortie, adaptée à vos besoins, aboutisse à l'issue de votre hospitalisation. Le but : vous assurer une ré-autonomisation vous permettant de regagner votre domicile. En fonction de votre état de santé et de vos souhaits, nous pourrions vous accompagner dans la mise en œuvre d'autres solutions de sortie comme la recherche d'une place en EHPAD ou la mise en place d'aides à domicile.

Vous êtes un acteur majeur de la réussite de votre projet personnalisé : des **échanges réguliers** avec le médecin, les rééducateurs et soignants, vous permettront d'exprimer **vos attentes, vos souhaits et vos besoins**, à l'égard de votre prise en charge.



Notre expertise au service de votre convalescence :

Que vous soyez hospitalisé au CSMR Ugecam l'Hostréa pour des soins post-opératoires, à la suite d'une hospitalisation en service aiguë de médecine/chirurgie, ou directement de votre domicile, par adressage de votre médecin traitant, nos équipes mettent tout **leur savoir-faire et leurs compétences** au service de votre rétablissement, afin de vous garantir un prompt retour à domicile.

Nos **plateaux techniques** et nos équipements sont adaptés pour dispenser des actes de rééducation et ré-autonomisation. Un **programme personnalisé** de rééducation sera établi chaque semaine : séances de kinésithérapie, balnéothérapie, prise en charge en activités physiques adaptées, séance d'ergothérapie,



Nos consultations spécialisées

Notre équipe médicale est compétente pour vous recevoir dans le cadre de **consultations d'évaluation gériologique**. A l'issue de votre hospitalisation ou sur orientation de votre médecin traitant, nos médecins gériatres dispensent des consultations spécialisées le lundi, le mardi et le jeudi. Ces consultations ont pour but une évaluation globale de votre état de santé et un dépistage des fragilités gériatriques (troubles de la mémoire, dénutrition, risque de chute,...)



Notre hôpital de jour

Depuis 2022, l'établissement dispose d'une autorisation de 6 places en hôpital de jour, en SSR polyvalent. L'hôpital de jour est ouvert du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00.

A l'issue d'une première consultation médicale, visant à évaluer le besoin et à définir avec vous, votre projet, un programme de prise en charge en hôpital de jour vous sera proposé sur mesure, impliquant des séances et activités avec des professionnels adaptés à votre situation :

- Médecin
- Infirmière
- Assistante sociale
- Kinésithérapeute
- Educateur en activités physiques adaptées
- Ergothérapeute
- Psychologue
- Diététicienne

VOS INTERLOCUTEURS



L'équipe médicale :

Le médecin qui va vous prendre en charge depuis votre arrivée et tout au long de votre parcours de soins est votre médecin référent. Il validera avec vous et/ou votre personne de confiance, votre projet de soins. Toutefois, d'autres professionnels médicaux seront en charge de votre suivi thérapeutique, tout au long de votre hospitalisation.

Le pharmacien est responsable de la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse, pendant votre séjour. Il pourra éventuellement réajuster vos traitements, en lien avec la prescription du médecin, pendant la durée de votre hospitalisation, et vous donnera toutes les informations souhaitées, concernant vos traitements, en s'assurant que ceux-ci soient les mieux adaptés.



L'équipe soignante

Des infirmières coordinatrices sont affectées dans chaque unité de soins. Elles sont chargées de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Elles sont à votre disposition pour recueillir vos demandes et vos interrogations.

Les infirmières sont à votre écoute et dispensent les soins qui vous seront nécessaires. Elles vous conseilleront en matière d'éducation à la santé.

Les aides-soignantes assurent, sous la responsabilité de l'infirmière, les soins d'hygiène et de confort.



VOS INTERLOCUTEURS



L'équipe de rééducation

Une équipe pluridisciplinaire intervient tout au long de votre parcours de soins, afin de dispenser des séances de rééducation. Des kinésithérapeutes, ergothérapeute, éducateurs en Activités physiques adaptées vous proposeront des séances dont le contenu et la fréquence sont adaptés à votre projet thérapeutique personnalisé. Une diététicienne et une neuropsychologue complètent cette équipe. Un brancardier sécurise si besoin vos déplacements dans l'enceinte de l'établissement durant votre séjour.



La pharmacie

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur (PUI) gérée par une pharmacienne. 2 préparatrices en pharmacie assurent la préparation des piluliers et contribuent à la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse.



L'accompagnement social



L'assistante sociale vous assiste dans vos démarches administratives et lors de votre sortie d'hospitalisation. Un entretien avec l'assistante sociale sera planifié dans les 15 jours suivant votre arrivée.



Les étudiants et stagiaires

L'établissement est agréé comme lieu de stage pour la formation des futurs professionnels paramédicaux. Des étudiants en cours de formation (soignants, rééducateurs,...) stagiaires sont susceptibles de participer à votre prise en charge. Ils seront systématiquement sous la supervision d'un professionnel titulaire et sont encadrés par des tuteurs spécifiquement formés à cette fonction.

VOS INTERLOCUTEURS



Les services support

D'autres professions concourent à la qualité, au confort et à la sécurité de votre séjour :

- ✓ Le service hôtellerie
- ✓ La logistique et le service technique
- ✓ Les services administratifs (Ressources humaines, Achats, Information médicale, Facturation, ...)
- ✓ Le service Qualité et Gestion des risques
- ✓ Le secrétariat médical
- ✓ L'agent en Service civique, chargé des animations

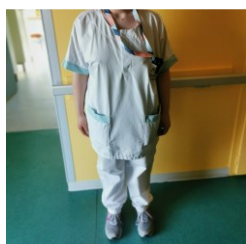


Comment reconnaître nos professionnels ?

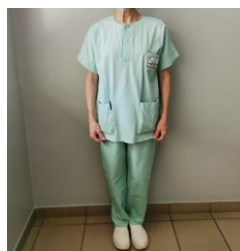
Tous les professionnels du CSMR Ugecam L'Hostrea sont identifiés par un badge, reprenant le logo de l'UGECAM/Assurance Maladie et indiquant l'identité + la profession.

Un code couleur vous permettra également d'identifier les différents corps de métiers.

**Les soignants et
paramédicaux**



**Les agents
hôteliers**



Les techniciens



Les prestataires extérieurs

Des prestataires extérieurs à l'Hostrea sont également amenés à intervenir au sein de l'établissement, notamment :

- Une équipe de cuisiniers de l'entreprise « API RESTAURATION »
- Une équipe d'ASH de l'entreprise « ABSOLU PROPRETE »



VOTRE ADMISSION



Votre accueil



A votre arrivée au CSMR Ugecam L'Hostréa, vous serez accueilli par un agent administratif qui s'assurera de récupérer les documents requis pour votre hospitalisation.

Au moment des **formalités administratives**, il est important de nous communiquer le nom d'une personne à prévenir et le nom d'une personne de confiance.

Dans les jours qui suivent votre arrivée, vous bénéficierez d'un **accueil individualisé en chambre**, assuré par un agent d'accueil.

Les documents à présenter



- **Pièce d'identité** officielle (carte d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille)
- **Carte vitale** et/ou attestation à jour de votre CPAM ou MSA et/ou d'un justificatif en cas d'aide de complémentaire santé solidaire (CSS, AME,...)
- **Carte de mutuelle** ou assurance privée et/ou attestation de prise en charge complémentaire.

Le trousseau

Pensez à apporter vos effets personnels pendant votre hospitalisation :



- Pyjama/chemise de nuit
- Sous-vêtements
- Tenue de sport
- Baskets de sport
- Maillot de bain
- Linge de toilette
- Trousse de toilette

Tout le linge doit être marqué.

Les biens et objets de valeur

Un **coffre-fort** est à votre disposition pour y déposer vos effets personnels.

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur lors de votre séjour. La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de disparition des effets et des biens que vous auriez conservés.

L'inventaire de vos objets de valeur est réalisé à votre arrivée par l'équipe soignante.



VOTRE ADMISSION



Vous êtes alors accompagné en chambre, où vous serez accueilli par l'équipe pluridisciplinaire : infirmière, aide-soignant(e), médecin, pour une première prise de contact.

Notre équipe médicale et paramédicale récupérera, auprès de vous, les documents suivants :

- Les derniers **résultats d'analyse du laboratoire**
- Votre **carte de groupe sanguin**
- Les clichés de radiologie en votre possession
- Un électrocardiogramme si vous en disposez
- **Les médicaments et ordonnances de traitement en cours**
- Si, avant votre admission, **des rendez-vous d'examen ou consultations** ont été fixés, vous devez en informer le médecin à votre arrivée.

Votre identification

A votre arrivée dans l'établissement, une infirmière vous placera un bracelet d'identification, après avoir vérifié votre identité. Ce bracelet permettra aux professionnels intervenant pendant votre hospitalisation, de procéder à des vérifications de votre identité, avant tout acte de soin, et ainsi éviter tout risque d'erreur d'identité.

Un agent administratif recueillera votre consentement, via un formulaire d'autorisation, pour une prise de photo : celle-ci permettra d'alimenter notre dossier de soins informatisé, afin de renforcer notre système d'identitovigilance.

Vos traitements

L'introduction de médicaments est subordonnée à l'autorisation du médecin du service.

Afin d'assurer la continuité des soins en toute sécurité, il vous est donc demandé :

De remettre, à votre admission, tous vos médicaments personnels, auprès d'une infirmière du service.



L'ensemble des médicaments nécessaire à votre hospitalisation et à votre traitement habituel sera fourni par la Pharmacie de l'établissement, suivant son livret thérapeutique. Selon celui-ci une forme générique pourra vous être délivrée.

les traitements non remboursés de confort habituellement non remboursé par l'assurance maladie **ne sont pas pris en charge.**

Les médicaments personnels seront rendus à la sortie par la Pharmacie en fonction de l'ordonnance de sortie.

VOTRE ADMISSION



Mieux comprendre vos frais d'hospitalisation



Où consulter les frais d'hospitalisation ?

Vous pouvez consulter les tarifs mis à disposition sur les panneaux d'affichage au niveau de l'accueil de l'établissement.

Que représentent vos frais d'hospitalisation ?

Les frais d'hospitalisation sont composés :

- ✓ **Des frais de séjour** : ils représentent les prestations d'hébergement, les actes médicaux, de soins et de rééducation
 - Pris en charge par l'assurance maladie à **100% dans les cas suivants** :
 - Affection de longue durée (ALD)
 - Invalidité
 - Accident de travail
 - Hospitalisation de + de 30 jours
 - Acte chirurgical sous certaines conditions
 - Pris en charge à **80% par l'assurance maladie dans tous les autres cas**. Les 20% restants seront pris en charge par votre mutuelle ou à votre charge.
- ✓ **Du forfait journalier**: il représente les prestations hôtelières lors d'une hospitalisation complète. Ce forfait est facturé pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de la sortie et peut être pris en charge par votre mutuelle.

Si vous n'avez pas de mutuelle, un dépôt de garantie de 100€, correspondant au forfait journalier, vous sera demandé à votre arrivée.

Que sont les suppléments hôteliers ?

Les suppléments hôteliers sont les prestations supplémentaires, proposées par l'établissement et qui font l'objet d'une facturation en plus du forfait journalier (chambre particulière, télévision, etc.).

VOTRE ADMISSION



Quelles sont les prestations supplémentaires proposées ?

Dès votre arrivée, l'établissement vous demandera de compléter un formulaire appelé « Formulaire de supplément hôtelier ». Sur ce formulaire seront indiquées les prestations supplémentaires proposées au sein de l'établissement. Celui-ci devra être signé par vos soins ou par votre personne de confiance, y compris si vous ne souhaitez pas bénéficier de prestations complémentaires.

La chambre particulière

Le CSMR Ugecam L'Hostrea dispose de chambres doubles et de chambres individuelles. Dès votre admission, vous pouvez faire part de votre souhait de disposer d'une chambre particulière à l'accueil. Celle-ci pourra vous être accordée, selon nos disponibilités.

- Chambre particulière « standard »
- Chambre particulière « confort » (avec salle de bain privative)

Cette prestation peut être prise en charge par votre mutuelle.

Il vous sera demandé un dépôt de garantie forfaitaire de 300€, à votre arrivée en chambre particulière.

Le pack « TV » et le pack « WIFI »

Vous pouvez bénéficier d'un accès à la télévision par TNT et d'un accès WIFI sur demande auprès de l'accueil.

Il vous sera également demandé un dépôt de garantie forfaitaire de 100€.

Les repas accompagnants

Les visiteurs peuvent prendre leur repas avec vous en le réservant auprès de l'accueil, 48h à l'avance. Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'établissement.

VOTRE ADMISSION



Téléphonie

L'ouverture de ligne et la réception des appels sont gratuites. Pour vos appels émis vers l'extérieur, une demande d'avance sur consommation vous sera demandée.

Lors de votre sortie, le solde restant vous sera remboursé soit par espèces, soit par carte bleue.

Trousse hygiène

Vous avez la possibilité d'acheter une trousse hygiène de première nécessité comportant des produits d'hygiène : shampoing, gel douche, brosse à dents, dentifrice, cotons tiges, peigne etc.

Cette trousse est disponible sur demande auprès de l'accueil. Le tarif est affiché à l'accueil de l'établissement.

Coiffeur

Les rendez-vous de coiffure ont lieu tous les vendredis, sur rendez-vous auprès de l'accueil.

Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'établissement.

Pédicure

Il vous est possible de prendre rendez-vous avec une pédicure, sur demande auprès de l'accueil. Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'établissement.

Bon à savoir !

Nous pouvons vous renseigner sur les montants de prise en charge de votre mutuelle pour les suppléments hôteliers. Pour cela, présentez votre carte de mutuelle auprès du service accueil.

Les dépôts de garantie ne sont pas encaissés et vous sont remboursés à votre sortie, une fois les factures acquittées, dans un délai de 2 mois.

Pour tout règlement, l'établissement accepte les paiements par chèque, carte bleue et espèces.

Une question concernant votre facture ? Vous pouvez joindre le Pôle

Recette au **02.32.81.37.20** ou adresser directement votre demande à l'accueil
(02.32.27.75.75)

VOTRE SEJOUR



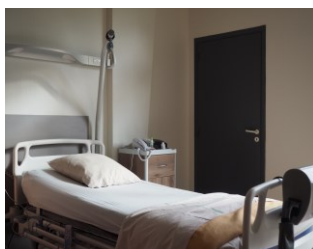
Votre confort hôtelier



Le CSMR UGECAM l'Hostréa offre un cadre sécurisant et confortable et développe sa qualité hôtelière autour de plusieurs services, afin de favoriser le bien-être pendant l'hospitalisation.

Plusieurs espaces sont aménagés afin de garantir votre confort, à toutes les étapes de votre prise en charge :

- Des salons aménagés dans chaque unité de soins, pour partager un repas ou un moment de convivialité avec vos familles et vos proches. Ils disposent tous d'une vue agréable sur le parc de l'établissement ou sur le Vexin normand.
- Le parc extérieur est propice à la détente et à l'activité physique.
- Une salle d'activités et d'animation est à votre disposition au rez-de-chaussée, à côté de la salle d'activités physiques adaptées : vous y trouverez des livres et des jeux de société.
- Au rez-de-chaussée, un espace de convivialité est aménagé à côté de l'accueil : des distributeurs automatiques de boissons et friandises sont à votre disposition.



Vos repas

La qualité des repas est une de nos priorités. C'est pourquoi nous disposons d'une équipe de cuisiniers qui élaborent des repas à base de produits frais, préparés sur place, pour une cuisine saine, locale et variée. Notre diététicienne participe à l'élaboration des menus et à l'adaptation de ceux-ci en fonction des régimes, textures, allergies,...

Notre équipe d'hôtellerie met tout en œuvre pour faire des repas un moment agréable et convivial, qui pourra être servi en chambre ou dans les salons communs.

PETIT-DEJEUNER

Servi de 7h30 à 8h00 en chambre

Tous les dimanches, une viennoiserie vous sera proposée

DEJEUNER

Servi de 12h à 12h30 en chambre ou en salle à manger

DINER

Servi de 18h00 à 19h00 en chambre ou en salle à manger

VOTRE SEJOUR



Nos équipements de rééducation



Le CSMR Ugecam L'Hostréa met à disposition plusieurs espaces dédiés à la rééducation et à l'activité physique adaptée :

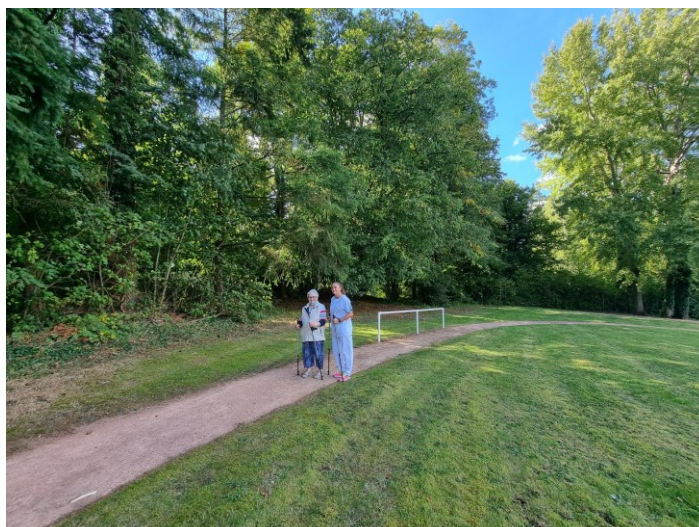
- ✓ 1 plateau de rééducation de kinésithérapie
- ✓ 1 Balnéothérapie
- ✓ 1 salle d'ergothérapie
- ✓ 1 salle d'activités physiques équipées d'un billard, avec un accès direct sur la terrasse
- ✓ 1 salle Snoezelen (Salle de relaxation et stimulation sensorielle)
- ✓ 1 cuisine thérapeutique



Votre environnement

Le CSMR Ugecam L'Hostréa bénéficie d'un environnement agréable avec un grand parc paysager agrémenté d'une terrasse aménagée, à votre disposition et accessibles par vos proches également.

Le parc est à votre disposition pour réaliser des balades dans un environnement verdoyant, offrant une vue panoramique sur le Vexin normand.



VOTRE SEJOUR



Nos services complémentaires pour votre bien-être



Bénévoles : Des bénévoles sont à votre écoute et présents à l'Hostréa. Tous les renseignements vous seront transmis à l'accueil (associations représentées, jours de présence,...)

Bibliothèque : Le CSMR Ugecam L'Hostréa met à votre disposition des ouvrages littéraires, qui peuvent être consultés gratuitement sur place. Cet espace est disponible depuis la salle d'activités du rez-de-chaussée. Par ailleurs, des « boîtes à lire » sont installées dans chaque unité de soin.

Coiffeur : Un salon de coiffure est ouvert tous les vendredis à l'Hostréa et disponible sur rendez-vous. Celui-ci est situé au rez-de-chaussée dans l'allée Renoir.

Courrier : La distribution du courrier est assurée quotidiennement. Notre adresse est la suivante : CSMR Ugecam L'Hostréa, Sente de Gisancourt 27720 Noyers. Les courriers à expédier peuvent être déposés auprès de l'accueil de l'établissement en semaine, du lundi au vendredi.

Cultes : Le respect de la liberté de conscience des personnes hospitalisées constitue une règle fondamentale pour l'établissement. Vous trouverez auprès de l'accueil les coordonnées des différents cultes.

Épicerie : Une épicerie ambulante est présente tous les mercredis au CSMR Ugecam L'Hostréa entre 9h et 9h45. Il est possible d'y réaliser quelques achats (paiement en espèces). L'épicerie est stationnée au -1 avec un accès direct depuis l'ascenseur, à côté du plateau de kinésithérapie. Rapprochez-vous d'un membre du personnel pour solliciter une aide au déplacement si vous souhaitez accéder à l'épicerie.

Jeux de société : Des jeux de société et des jeux de cartes sont à votre disposition, dans la salle d'animation du rez-de-chaussée. Vous pouvez les emprunter pendant votre hospitalisation. Adressez-vous à un membre du personnel pour toute demande de jeu.

Langue étrangère : Certains professionnels présents à l'Hostréa maîtrisent une langue étrangère (anglais, portugais, arabe, ...). Vous pouvez solliciter l'accueil pour être mis en relation avec l'une de ces personnes ressources.

VOTRE SEJOUR



Votre sécurité



Vidéo protection : Pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéo protection, dans le respect des dispositions légales (loi n°9573 du 21/1/1995 et le décret 96 926 du 17/10/1996).

Sécurité incendie : Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel qui a été formé à la sécurité incendie.

Sécurité sanitaire : L'établissement a adapté son organisation et son règlement intérieur selon les recommandations sanitaires en vigueur liées au contexte épidémique. Le port du masque est obligatoire. L'établissement propose des vaccinations gratuites contre la grippe saisonnière et le covid-19.

Appel malade : Toutes les chambres sont équipées d'un dispositif d'appel malade, vous permettant d'être mis en relation directement avec un membre de l'équipe soignante.

Anti-fugue : L'établissement est équipé d'un système anti-fugue. Sur prescription médicale, un bracelet anti-fugue pourra être mis en place afin de sécuriser les déplacements des patients et limiter tout risque de fugue pour les patients présentant un risque de déambulation.

VOTRE SEJOUR



Règlement intérieur



Tout patient a des droits mais également des devoirs à l'égard de la structure et du personnel qui l'accueille et l'accompagne tout au long de l'hospitalisation. Le règlement intérieur peut être consulté dans son intégralité auprès de l'accueil. Les consignes suivantes s'appliquent aussi bien pour les patients hospitalisés que pour leurs proches et visiteurs.

VIE PRATIQUE

REPAS



La présence aux repas est obligatoire (sauf permission médicale d'absence). Les repas sont servis dans les salons des étages ou en chambre. Les horaires des repas doivent être respectés.

Il est possible pour un accompagnateur de déjeuner avec le patient, à condition d'en avoir informé l'accueil 48h à l'avance. Le règlement sera demandé au moment de la réservation.

Les denrées alimentaires périssables (yaourt, saucisson etc.) ne sont pas autorisées au sein de l'établissement.

VISITE



Les visites sont autorisées 7J/7 entre 13h et 19h.

La priorité est donnée aux soins, aux consultations médicales et actes de rééducation : renseignez-vous auprès de l'équipe ou via le tableau d'activité présent dans la chambre pour consulter vos séances de rééducation et consultations médicales.

Les mineurs de – 12 ans ne sont pas autorisés à entrer dans les unités de soins.

Les animaux ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement, sauf chien d'assistance. En revanche, il est possible d'amener un animal de compagnie en restant à l'extérieur de l'établissement, sur la terrasse, et après accord express de l'encadrement.

Les visiteurs ne sont pas autorisés en chambre pendant les soins et la rééducation. Lorsqu'un acte est en cours, la présence dans la chambre est activée (lumière verte au dessus de la porte).

PERMISSIONS



Les permissions de sortie doivent être sollicitées minimum 48h à l'avance, auprès des équipes de soins. La permission sera validée par le médecin, le cas échéant, et les horaires établis devront être respectés par le patient.

Vous devrez communiquer au personnel un numéro de téléphone sur lequel vous serez joignable pendant la permission.

Vous devrez vous présenter à l'accueil dès votre retour de permission, ou auprès du personnel soignant en dehors des heures d'ouverture de l'accueil.

TENUE VESTIMENTAIRE



Une tenue décente est de rigueur lors de vos déplacements, en dehors de votre chambre.

VOTRE SEJOUR



Règlement intérieur (suite)



VIE PRATIQUE

TELEPHONE



L'usage du téléphone portable est toléré pendant l'hospitalisation, à condition de rester discret et de respecter le confort de chacun. Il conviendra d'éteindre votre téléphone pendant les soins, les séances de rééducation et les repas pris en collectif, le cas échéant.

TELEVISION



Les télévisions des salons d'étage sont disponibles à partir de 9h et doivent être éteintes à partir de 23h00, pour respecter le repos de chacun.

Il vous est possible de bénéficier de l'accès à une télévision en chambre (supplément hôtelier). En chambre double, une seule télévision est présente : c'est le patient ayant demandé l'accès à la télévision en premier qui sera facturé pour cette prestation.

HYGIENE



Il vous est demandé, ainsi qu'à tout visiteur extérieur au service, de respecter scrupuleusement les règles d'hygiène et consignes sanitaires en vigueur.

- Le port du masque est obligatoire dans l'enceinte de l'établissement
- Une friction hydro-alcoolique doit être réalisée avant et après toute visite
- Des consignes particulières peuvent s'appliquer si vous êtes en isolement : une affiche précisera, sur la porte de votre chambre, la conduite à tenir et indiquera à vos visiteurs éventuels de s'adresser à un membre de l'équipe.

LINGE



A votre arrivée, vous devez prévoir le linge et le nécessaire de toilette pour votre hospitalisation. L'entretien du linge personnel ne relève pas du CSMR Ugecam L'Hostrea : un proche pourra récupérer vos affaires pour assurer l'entretien du linge. Nous pouvons vous fournir la liste des pressings alentours.

OBJETS DE VALEURS



Il est fortement déconseillé d'amener des objets de valeurs et des sommes d'argent importantes pendant votre hospitalisation. L'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Vous pouvez déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre chambre, disponible sur demande auprès du personnel.

LUNETTES PROTHESES AUDITIVES ET DENTAIRES



Les lunettes, prothèses auditives et dentaires doivent être rangées dans un boîtier approprié, identifié à votre nom et fourni par vos soins, afin d'éviter toute perte ou casse.

Dans le cas contraire, l'établissement décline toute responsabilité en cas de casse ou perte pendant l'hospitalisation.

Un inventaire sera réalisé à votre arrivée et à votre sortie.

VOTRE SEJOUR



Règlement intérieur (suite)



VIE PRATIQUE

SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL



En vertu de dispositions de l'article L1111-5 du Code de la santé publique, vous avez la possibilité de mettre fin à votre hospitalisation. Dans ce cas, une décharge de responsabilité sera signée par le médecin et la Direction, avant votre sortie.

MEDICAMENTS



- Toute médication en cours doit être remise au médecin ou à l'infirmière du service, à votre arrivée, au même titre que vos ordonnances de traitements.
- Pendant votre hospitalisation, seule la délivrance des traitements prescrits par le médecin de l'établissement est autorisée. Ne prenez aucun autre traitement que celui qui vous sera distribué par l'infirmière du service.
- Selon le livret thérapeutique de l'établissement, il se peut que vous observiez des changements par rapport à votre traitement habituel (forme ou couleur du comprimé, nom commercial différent etc.)
- Vous pouvez solliciter des renseignements sur votre traitement médicamenteux auprès des infirmières, préparatrices en pharmacie ou du personnel médical (médecins et pharmacien).

COURTOISIE



Une attitude courtoise, à l'égard du personnel et des autres patients hospitalisés est de rigueur. Les insultes ou toute autre forme de manque de respect ou violence feront l'objet d'un signalement et peuvent aller jusqu'à votre exclusion de l'établissement, sur décision du médecin et de la Direction.

RESPECT DES LOCAUX ET MATERIELS



L'établissement met à la disposition des patients et visiteurs des infrastructures, équipements et mobiliers conformes, entretenus et propres. Il vous est demandé de respecter les locaux et matériels, pendant votre hospitalisation.

En cas de disparition ou de casse dont un patient ou un visiteur pourrait s'être rendu responsable, la Direction se réserve le droit de réclamer des dommages.

CONSULTATIONS



Les consultations organisées par le médecin, pendant votre hospitalisation, sont planifiées en lien avec le secrétariat médical et un bon de transport est émis.

Si vous avez d'autres consultations avec des spécialistes, sans lien direct avec votre hospitalisation, il vous appartient d'en informer le médecin. Le transport sera à votre charge.

ATTRIBUTION DES CHAMBRES



Les chambres sont attribuées sous réserve de disponibilité : nous ne pouvons vous réserver une chambre en particulier.

En cas d'hospitalisation dans un autre établissement, au cours de votre séjour à l'Hostrea, votre chambre pourra être attribuée à un autre patient. Le cas échéant, vos affaires seront mises de côté et confiées au personnel soignant.

A votre retour, une nouvelle chambre pourra vous être attribuée.

VOTRE SEJOUR



Règlement intérieur (suite)

VIE PRATIQUE

DEPOT DE GARANTIE



En vertu de dispositions de l'article L1111-5 du Code de la santé publique, vous avez la possibilité de mettre fin à votre hospitalisation. Dans ce cas, une décharge de responsabilité sera signée par le médecin et la Direction, avant votre sortie.

CULTE



Le respect de la liberté de conscience des patients constitue une règle fondamentale. La libre pratique du culte est garantie tant que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à :

- La qualité des soins et aux règles d'hygiène
- La tranquillité des autres personnes hospitalisées
- Au fonctionnement du service
- A l'organisation des équipes de personnels

Les coordonnées des principaux cultes sont disponibles à l'accueil.

DISTRIBUTEURS



Des distributeurs automatiques de boissons et friandises sont disponibles à l'accueil. Pensez à prévoir de la monnaie car le distributeur n'accepte pas les cartes bleues. Nous ne sommes pas habilités à vous faire de la monnaie sur un billet à l'accueil de notre établissement.

VOTRE SEJOUR



Règlement intérieur (suite)



INTERDICTIONS

TABAC



Par l'application du décret n°2006-1386 du 15 Novembre 2006, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite à l'intérieur de l'établissement.

Un espace fumeur, sur la terrasse, est à votre disposition. Des cendriers sont installés : merci de veiller à y jeter vos mégots de cigarettes.

Notre équipe médicale est à votre écoute si vous souhaitez entamer un sevrage pour arrêter de fumer : nous pourrions vous communiquer les coordonnées des centres spécialisés sur le secteur.

Tabac Info Service : numéro 3989

DETENTIONS ILLICITES

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est interdite.

ALCOOL



Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

Il est strictement interdit d'apporter et de consommer de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement.

STOP VIOLENCES A L'HOPITAL



Le respect est de rigueur, à l'égard de l'ensemble du personnel de l'établissement, des visiteurs et des patients hospitalisés. Des poursuites seront engagées contre toute personne ayant des propos ou une attitude violente, dans l'enceinte de l'établissement.

APPAREILS ELECTRIQUES/ A GAZ/ BOUGIES



Pour éviter tout risque d'incendie, les appareils électriques (bouilloire, multiprise, rallonge) ou à gaz, ainsi que les bougies et l'encens sont formellement interdits. Ils vous seront retirés et restitués à la sortie.

CONDUITE DE VEHICULE PERSONNEL STATIONNEMENT



Pendant votre hospitalisation au CSMR Ugecam L'Hostrea, la conduite automobile est interdite, sauf autorisation de votre médecin.

Toute absence de l'établissement est conditionnée à la validation de permission de sortie, signée par l'équipe médicale et la Direction.

Il est interdit de stationner sur les places réservées aux ambulances, devant l'établissement. De même, il est interdit de stationner à tout autre emplacement autre que ceux identifiés « parking visiteur ».

2 places de stationnement sont réservées aux personnes à mobilité réduite.

ANIMAUX DE COMPAGNE

Nos amis à quatre pattes ne sont pas autorisés dans l'enceinte de l'établissement.

DENREES PERISSABLES

Les denrées périssables (yaourt, saucissons etc.) sont interdites : vous ne pouvez pas les conserver dans votre chambre.

POURBOIRE



Aucune somme d'argent ne doit être versée aux membres du personnel par les patients ou leur famille.

NOS ENGAGEMENTS



Contrat d'engagement de lutte contre la douleur



Au CSMR Ugecam L'Hostréa, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur, pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Selon l'article L1110-5-3 du Code de la santé publique : « [...]Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toutes circonstances prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. »

VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Contrat d'engagement

1 PRÉVENIR
Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions...
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme la toilette ou un simple déplacement...

2 TRAITER OU SOULAGER
Les **douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
Les **douleurs chroniques**, comme la migraine qui nécessite une prise en charge spécifique.
À savoir : les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur, la morphine est l'un des plus puissants. D'autres méthodes médicamenteuses ou non sont efficaces et peuvent vous être proposées.

3 INFORMER
L'ensemble des partenaires de soins se relaient pour vous donner une information claire et précise depuis votre admission jusqu'à votre sortie.

1

GRUPE UGECAM
Sociétés : Ugecam, Hostrea, L'Hostrea
CSMR L'HOSTREA

Contrat d'engagement

4 ORGANISER
L'Hostréa a un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), chargé :
- De réaliser et de mettre en application les protocoles adaptés aux différentes situations,
- D'établir des recommandations en matière de prise en charge de la douleur,
- De coordonner au niveau des services des actions visant à mieux organiser cette prise en charge.
Pour la prise en charge de la douleur, l'Hostréa a formé une infirmière référente.

5 ADAPTER
Nos médecins et nos équipes soignantes adaptent une stratégie de prise en charge de la douleur personnalisée.

6 EVALUER
Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge et la satisfaction de nos patients.
Pour toute question ou préoccupation, veuillez contacter le 02 32 27 75 47/02 32 27 75 48 (IDEC) ou par mail : hostrea.ug-normandie@ugecam-assurance-maladie.fr
www.ugecam-normandie.fr

2

GRUPE UGECAM
Sociétés : Ugecam, Hostrea, L'Hostrea

L'équipe pluridisciplinaire intervenant au CSMR Ugecam L'Hostréa est formée à la lutte contre la douleur. Les actions de prévention, de traitement, d'évaluation et de soulagement de la douleur font l'objet d'échanges et de concertation lors du CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur).

Des actions d'éducation thérapeutique sont proposées au sein de l'Hostréa, pour vous aider à mieux comprendre, appréhender et soulager votre douleur.

NOS ENGAGEMENTS



Prévention du risque de dénutrition

L'établissement a mis en place un CLAN (Comité de Liaison Alimentation et Nutrition) afin de coordonner les actions visant à prévenir le risque de dénutrition des patients hospitalisés. Cette instance pluridisciplinaire décline la politique de prise en charge nutritionnelle en objectifs opérationnels, en lien avec les différents services : cuisiniers, hôtellerie, soins, médical, etc.



Lutte contre les infections associées aux soins

Notre établissement a mis en place des actions de vigilance et de veille en matière de prévention des infections associées aux soins. Avec l'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène), les membres du CLIAS (Comité de Lutte contre les Infections Associées aux soins) participent à la mise en œuvre des recommandations en matière d'hygiène et à la formation des professionnels.

Vous êtes également acteur de cette démarche, ce pourquoi nous vous demandons de respecter scrupuleusement les mesures applicables au sein de l'établissement pour prévenir et éviter la transmission et la multiplication de la flore microbienne :

- Lavez-vous régulièrement les mains à l'eau et au savon
- Frictionnez-vous les mains avec une solution hydro alcoolique
- Respectez les mesures d'isolement applicables



La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse

L'établissement s'appuie sur un livret thérapeutique, réévalué régulièrement avec l'ensemble de l'équipe médicale. Durant votre hospitalisation, la délivrance des médicaments par la PU est conforme à la prescription médicale (délivrance de médicaments génériques ou de biosimilaires notamment). Le COMEDIMS (Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles) lutte également contre la « iatrogénie » et pilote les vigilances sanitaires : pharmacovigilance et matériovigilance. Ce comité s'inscrit dans le Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficiencia des soins (CAQES).

NOS ENGAGEMENTS



L'identitovigilance



L'identitovigilance est un système de prévention des erreurs, de surveillance et de gestion des risques liés à l'identité. Cela se traduit en pratique par la vérification de l'identité du patient, à toutes les étapes de soin afin d'assurer le bon soin, au bon patient, au bon moment.

GROUPE NORMANDIE UGECAM
Soigner, réduire, réinsérer : la santé sans préjugés

IDENTITO VIGILANCE

L'identification du patient

Dès votre arrivée, votre pièce d'identité valide ainsi que votre carte Vitale et votre carte de mutuelle vous seront demandées.

Grâce à ces données fiables sur votre identité, **des étiquettes d'identification** seront éditées afin d'assurer la qualité de votre prise en charge tout au long de votre séjour.

L'agent qui vous accueillera dans le service va vous proposer un **bracelet d'identification**.

Ce bracelet permettra de vous identifier en tant qu'individu. Mais chaque acte quel qu'il soit sera accompagné d'un questionnaire sur votre identité.

En tant que patient, vous êtes acteur de cette démarche d'identitovigilance :

- A votre admission, apportez vos documents administratifs : pièce d'identité + carte vitale + mutuelle
- Les équipes solliciteront votre autorisation pour une prise de photo, afin d'alimenter votre Dossier Patient Informatisé.
- Gardez votre bracelet d'identitovigilance à votre poignet pendant toute la durée de votre hospitalisation

Pour toute question ou préoccupation,
veuillez contacter le 02 32 27 75 75 ou par mail :
hostrea.ug-normandie@ugecam.assurance-maladie.fr

NOS ENGAGEMENTS



La politique qualité et gestion des risques



Le CSMR Ugecam L'Hostréa est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, qui repose sur la gestion et l'analyse des risques, la promotion de la bientraitance et la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO).

La démarche qualité vise à améliorer la qualité de prise en charge globale des patients, dans les soins et les actes de la vie courante, en assurant un niveau de sécurité maximal.

Notre politique qualité, déclinée en objectifs opérationnels partagés s'attache plus particulièrement aux axes suivants :

- Renforcer le système de management de la qualité
- Renforcer les droits des patients au sein de l'établissement
- Développer la culture qualité et sécurité

La certification

La certification est une procédure d'évaluation externe qui s'effectue tous les 4 ans au sein des établissements de santé. Des professionnels de santé mandatés par la HAS (Haute Autorité de Santé) réalisent les visites de certification sur la base d'un manuel. Ce référentiel permet d'évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé.

Le CSMR Ugecam L'Hostréa a été certifié en « A » par la Haute autorité de santé, en 2017. La prochaine visite de certification est prévue en Janvier 2024.

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins. Le management de la Qualité a pour objectifs d'améliorer :

- Le service médical rendu au patient
- La sécurité des personnes
- La satisfaction des patients et autres clients
- L'efficience



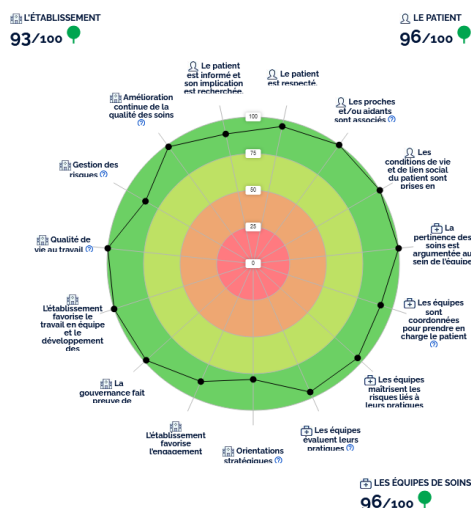
Nos indicateurs qualité et sécurité des soins sont affichés sur les panneaux d'affichage de chaque unité de soins. Ils sont également consultables sur **QUALISCOPE**.



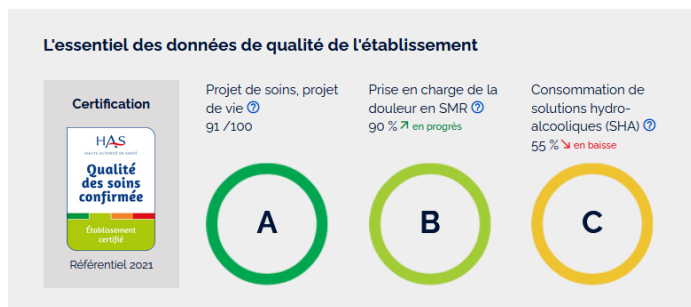
NOS ENGAGEMENTS



Les résultats de la certification et indicateurs qualité



Résultats de la certification (19/06/2024)



Résultats IQSS* 2024 (dossiers de 2023)

*Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins



La qualité au quotidien

Tout au long de l'année, plusieurs temps forts sont organisés autour de la qualité, afin de renforcer l'adhésion des équipes, l'appropriation de la démarche et « faire vivre » la qualité au quotidien, à travers les pratiques :

- **Mai** : Journée mondiale de l'hygiène des mains
- **Octobre** : Octobre rose
- **Novembre** : Semaine de lutte contre la dénutrition
- **Novembre** : La Semaine de Sécurité des patients

La participation des patients et visiteurs, à l'occasion de ces journées thématiques est vivement appréciée, la qualité étant l'affaire de tous.

Les enquêtes de satisfaction

Votre avis compte pour nous aider à améliorer la qualité de nos services et accompagnements. Un questionnaire de satisfaction vous est remis à votre arrivée au CSMR ugecam L'Hostrea : nous vous remercions de prendre quelques minutes pour le compléter et le remettre à un membre du personnel à votre sortie. Vous pouvez également trouver des questionnaires de satisfaction, à l'attention de vos proches, dans le hall de l'établissement. Vos remarques, commentaires positifs ou axes d'amélioration nous aident à identifier nos marges de progrès !

NOS ENGAGEMENTS



La satisfaction des patients en synthèse

Critère	% de satisfaction en 2022
Accueil et admission	80%
Prise en charge médicale	90%
Prise en charge par l'équipe soignante	88%
Prise en charge par les rééducateurs	100%
Prise en charge de la douleur	88%
Communication sur la préparation de la sortie	69%
Respect de l'intimité	79%
Hôtellerie	97%
Restauration	88%
Animations	88%
Rencontre assistante sociale	80%
Satisfaction générale	94%

Votre expression est encouragée

Le questionnaire de satisfaction n'est pas le seul outil nous permettant de recueillir votre avis. Tout au long de votre hospitalisation, un livre d'or est à votre disposition au rez-de-chaussée si vous souhaitez adresser vos remerciements à l'équipe.

Des groupes de travail ou sondage sont par ailleurs organisés, avec la contribution des patients volontaires, pour certaines décisions qui vous concernent directement : les repas, le livret d'accueil, etc.

94% de patients satisfaits à l'issue de leur hospitalisation au CSMR Ugecam L'Hostréa



La bientraitance

L'établissement s'engage dans une démarche qui vise à rendre notre accueil respectueux des besoins et attentes des personnes afin de promouvoir le bien-être des usagers. Une équipe opérationnelle regroupant des personnels médicaux et soignants travaille avec l'ensemble des professionnels pour mener des actions de prévention, par la formation, l'évaluation et la surveillance du risque et la diffusion des bonnes pratiques de promotion de la bientraitance.



L'éducation thérapeutique

Dans son projet médical, l'établissement a mis en place un programme de formation des soignants à l'éducation thérapeutique afin de vous accompagner au mieux dans la prise en charge de votre pathologie, en vue de votre retour à domicile dans les meilleures conditions.



VOS DROITS



Votre personne de confiance

Référence : Article L.1111-6 du Code de la santé publique

Il vous est possible de désigner une personne de confiance pendant votre hospitalisation. Celle-ci peut-être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Dans le cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance sera consultée afin de rendre compte de votre volonté, auprès du corps médical. Si vous le souhaitez, votre personne de confiance pourra vous accompagner dans toutes vos démarches et assister aux entretiens médicaux qui vous concernent. La désignation d'une personne de confiance peut être modifiée ou annulée à tout moment, par vos soins.

Au CSMR Ugecam L'Hotréa, un formulaire vous est remis, par le personnel administratif, à votre arrivée, afin de recueillir l'identité de votre personne de confiance, si vous le souhaitez.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition auprès de l'accueil de l'établissement, flyer « Vos droits ».



Vos directives anticipées

Référence : Article L.1111-11 du Code de la santé publique

Les directives anticipées expriment la volonté du patient, relativement à sa fin de vie et notamment les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux, dans le cas où le patient serait un jour en fin de vie et dans l'incapacité de s'exprimer.

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées, sur une feuille libre. Un support est mis à votre disposition. Sans limite dans le temps, vos directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Le statut des majeurs protégés :

l'établissement applique la réglementation en vigueur concernant le statut des mineurs et majeurs protégés. Si vous souhaitez des informations complémentaires, merci de vous adresser à la direction de l'établissement.



Votre état de santé

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes vous informeront sur votre état de santé avec les précisions les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tout acte ou transfert dans un autre service sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis.

Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à solliciter le médecin ou l'infirmière coordinatrice ; c'est important pour eux, comme pour vous, que vous compreniez les soins qui vous sont prodigués.

VOS DROITS



Votre droit d'accès au dossier médical

Référence : Article L.1111-7 et R1111-09 du code de la santé publique

Depuis la loi du 4 Mars 2002, tout patient dispose d'un droit d'accès direct aux informations de santé contenues dans son dossier. Ce droit se traduit par le respect du droit à l'information de la personne sur son état de santé et la nécessité de son consentement au traitement.

Dans le souci du respect de la vie privée, seuls peuvent en faire la demande :

- Le patient lui-même, après son hospitalisation
- Le responsable légal (tuteur, curateur, titulaire de l'autorité parentale)
- Les ayants droit d'un patient décédé, s'il n'y est pas opposé de son vivant et dans les cas ci-après :
 - Connaître les causes du décès
 - Défendre la mémoire du défunt
 - Faire valoir leurs droits

Il vous est possible d'accéder à ses informations en en faisant la demande auprès de la Direction, par écrit. Il vous est également possible de consulter votre dossier sur place, après prise de rendez-vous et en présence d'un médecin.

Les pièces justificatives à fournir, dans votre demande d'accès à votre dossier médical sont les suivantes :

- Copie de la pièce d'identité en cours de validité du demandeur du dossier patient
- Copie de preuve de la qualité de demandeur du dossier patient (livret de famille, décision du juge des tutelles, certificat d'hérédité, certificat de décès).

A dater de la réception de la demande comportant tous les justificatifs nécessaires, la communication du dossier s'opère selon un délai de 8 jours pour les dossiers archivés depuis moins de 5 ans et dans les 2 mois pour les dossiers archivés depuis plus de 5 ans.

Les dossiers médicaux sont archivés 20 ans dans les archives de l'établissement.



Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence au CSMR Ugecam L'Hostrea ne soit pas divulguée, signalez-le à une infirmière du service ou à l'accueil. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.

Nous rappelons aux familles qu'il n'est pas possible de donner des renseignements d'ordre médical par téléphone.



VOS DROITS



Votre droit en matière de protection des données

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent, sur des supports informatiques. Certaines de ces informations, une fois anonymisées, peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L.1461-3 du Code de la santé publique.

Le délégué à la protection des données de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « Informatique et liberté » révisées en Juin 2018.

La protection de ces données est encadrée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et par la loi Informatique et libertés.

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

- Droit à l'information sur la finalité des fichiers constitués
- Droit d'accès aux informations vous concernant
- Droit de rectification de ces informations
- Droit d'opposition pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi.

Vous pouvez exercer ces droits par demande écrite, adressée au directeur de l'établissement ou au DPO par mail : dpo.ug-normandie@ugecam.assurance-maladie.fr

Règlement Général sur la Protection des Données

Nos engagements

Nous nous engageons à respecter la vie privée de chaque personne dont nous sommes amenés à traiter les données à caractère personnel conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 Janvier 1978 renforcée par le Règlement Général Européen sur la protection des données (RGPD) en application depuis le 25 mai 2018.

Quelles sont les données personnelles que nous traitons ?

Nous traitons les données à caractère personnel de nos patients et plus globalement de toute personne avec laquelle nous rentrons en contact dans le cadre de notre activité professionnelle.

Les données personnelles des patients traitées au CSMR Ugecam L'Hostrea sont les suivantes : données d'identification (nom, adresse mail, adresse postale, numéro de téléphone,...), données administratives, données médicales, paramédicales, sociales (Données de santé), autres données nécessaires ou imposées par la loi ou les autorités sanitaires.

VOS DROITS



La finalité du traitement des données personnelles des patients

Les données personnelles de nos patients sont traitées dans le cadre :

- De la prise en charge administrative et de la communication avec les patients
- De la prise en charge médicales et paramédicales
- De la prise en charge sociale
- Des études statistiques réglementaires et dans le cadre d'études ou recherches scientifiques
- De la sécurité de la prise en charge (identitovigilance)



Mon Espace Santé (art. R. 1111-46 du Code de la santé publique)

L'établissement doit alimenter votre DMP (Dossier Médical Partagé), qui permet à chaque bénéficiaire de l'Assurance Maladie de disposer d'un dossier informatisé consignait les informations médicales qui le concernent (Mon Espace Santé). Le DMP est automatiquement ouvert et intégré à Mon Espace Santé pour l'ensemble des personnes affiliées à un régime d'Assurance Maladie, à compter de Janvier 2022.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, les professionnels de santé et l'équipe de soins qui vous prend en charge a besoin d'accéder aux données de santé stockées dans votre compte Mon Espace Santé et d'y déposer les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Ils pourront être consultés par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge dans le cadre de cet épisode de soins.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre compte Mon Espace Santé et/ou à son alimentation, en invoquant un motif légitime. Cependant, cela pourrait avoir des conséquences sur la qualité de votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple : masque un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé ou clôturer complètement Mon espace santé) sur le site internet : <https://www.monespacesante.fr>.

lifem
CONSULTER SES DOCUMENTS MÉDICAUX

Différents modes d'envoi pour vous garantir un accès rapide à vos documents

Votre hôpital enverra progressivement vos documents médicaux sur le nouveau service public Mon Espace Santé. Si vous n'utilisez pas encore ce service, d'autres modes d'envoi seront utilisés :

Documents médicaux

Mon Espace Santé (messagerie citoyenne et DMP)

Lien email sécurisé Lifem (email et numéro de téléphone portable à transmettre lors de votre arrivée à l'hôpital)

Courrier

Qu'est-ce que Mon Espace Santé ?

Lancé progressivement auprès de l'ensemble des citoyens français, Mon Espace Santé est un carnet de santé numérique visant à faciliter le suivi médical. Vous y retrouvez :

- le contenu de votre Dossier Médical Partagé (ex "DMP")
- une messagerie sécurisée pour échanger avec vos praticiens en toute confidentialité.

En savoir plus ?

Pour Mon Espace Santé, rendez-vous sur monespacesante.fr rubrique "Besoin d'aide", ou contactez le 3422 par téléphone.

Lifem facilite le partage des données médicales en toute sécurité, dans le respect des droits du patient et du secret médical. Lifem est développé par Hostreica SAS - Ne pas jeter sur la voie publique

VOS DROITS



Les représentants des usagers

En application de la loi du 4 Mars 2002 et du décret n°2005-213 du 2 Mars 2005 modifié par le décret n°2016-726 du 1^{er} Juin 2016, il est instauré au sein du CSMR Ugecam L'Hostrea une Commission des Usagers (CDU). La Commission des usagers permet de faire le lien entre l'Etablissement et les Usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à l'amélioration de l'accueil des patients et de leur entourage. Elle se réunit à minima 4 fois par an.

MEMBRES DE LA COMMISSION	
REPRESENTANT LEGAL Mme MATHERON Vicky 02 32 27 75 55	SUPPLEANT Mme NKODIAT Noella 02 32 27 75 55
MEDIATEUR MEDICAL Dr KHEIRDDINE El Hadi 02 32 27 75 81	SUPPLEANT Dr SIMAHFOUD Mourad 02 32 27 75 62
MEDIATEUR NON MEDICAL Mme AUVRE Doris 02 32 27 75 47	SUPPLEANT Mme KOUGNON Séverine 02 32 27 75 48
MEDIATEUR NON MEDICAL Mme FONTAINE Mathilde 02 32 27 75 75	SUPPLEANT Mme MONTAILLIER Carole 02 32 27 75 53
REPRESENTANT DU PERSONNEL Mme HAUDEGOND Séverine 02 32 27 75 62	REFERENTS Mme Nathalie B. Mme Imane B. Mme Peggy G.
REPRESENTANT DES USAGERS Mme HOMO Josette (LIGUE CONTRE LE CANCER) Mme TIXIER Michelle (France ALZHEIMER 27)	PATIENT RESSOURCE M LECUYER Bénévoles NADINE et JEAN LUC
REPRESENTANT DU CONSEIL DE L'UGECAM M. BUSVETRE Laurent	

Les représentants des usagers sont des bénévoles d'associations agréées. Ils font part de vos besoins et exercent un droit de regard au sein de l'établissement.



cdu.hostrea.ug-normandie@ugecam.assurance

La

PARTICIPER

à dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et les droits des usagers)

PROPOSER

Un projet des usagers exprimant leurs attentes et propositions.

ETRE INFORMEE

Des plaintes et réclamations et des événements indésirables graves survenus dans l'établissement. Ils sont associés à la définition conjointe des actions d'amélioration.

VOS DROITS



Le recueil et le traitement des plaintes et réclamations



Une réclamation ? Parlez-en à l'infirmière coordinatrice ou à l'équipe soignante de votre étage. Ils s'efforceront de vous fournir toutes les explications nécessaires et enregistreront vos remarques et observations afin que la Commission des Usagers puisse prendre connaissance des plaintes orales et que nous puissions mettre en place des actions d'amélioration.

Le plaignant peut exprimer son mécontentement oralement, auprès de tout membre de personnel, qui en informera un membre de la Commission des Usagers.

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la Directrice de l'établissement. Une réponse écrite vous sera apportée après enquête. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous sera possible d'être mis en relation avec un « médiateur médical » ou un « médiateur non médical » et vous pourrez, si vous le souhaitez, vous faire accompagner d'un Représentant des Usagers, membre de la Commission des Usagers.

Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation. Il se peut que l'entretien avec l'un des médiateurs ait apporté satisfaction. Si ce n'est pas le cas, la Commission des Usagers vous proposera des recommandations ou des voies de recours pour résoudre votre litige.

Si la saisine du médiateur relève de votre propre initiative, elle devra être faite par lettre recommandée en mentionnant les dates d'hospitalisation et l'exposé de vos griefs.



L'établissement, mes médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et la direction générale de l'UGECAM. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographier, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser. Au sein de l'établissement, il arrive aussi que nous souhaitons vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

* 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 du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTE ROMAIN JACOB

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



VOTRE SORTIE



Sortie après avis médical

La sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation. La date et l'heure de votre départ seront communiquées par le médecin lui-même ou par une infirmière du service.

Sortie contre avis médical

Vous pouvez quitter l'établissement avant la date prévue par le médecin. Toutefois, vous devrez signer une décharge de responsabilité attestant que vous avez eu connaissance des conséquences et des risques éventuels encourus par votre décision.

Formalités médicales

Avant de quitter le service, l'infirmière vous remettra les ordonnances relatives à la poursuite du traitement en cours, vos radiographies, ainsi que tous les examens pratiqués durant votre séjour.

Formalités administratives

Le jour de votre sortie, après avoir quitté votre chambre, présentez-vous au bureau des admissions/sorties afin de réaliser les formalités administratives.

Selon la nature de votre prise en charge et les suppléments hôteliers éventuels que vous avez choisis, vous aurez à régler :

- Le téléphone : Remboursement ou règlement suivant l'avance versée
- La télévision et / ou le wifi
- Les prestations spécifiques liées aux accompagnants : les repas
- Les suppléments hôteliers
- Les frais de séjour
- Le forfait journalier

Questionnaire de satisfaction

Vous le trouverez ci-inclus, il est destiné à recueillir vos remarques et suggestions. En le remplissant, vous nous aiderez à améliorer les conditions d'hospitalisation et la qualité de nos prestations.

Ne manquez pas de le déposer, dûment complété, à la personne chargée de vos formalités de sortie. Vous pouvez également l'adresser par courrier ultérieurement.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,

Soucieux de la qualité de votre prise en charge et de votre satisfaction, nous souhaitons recueillir votre avis. Ce questionnaire reste confidentiel, et ne vous prendra que quelques minutes. Merci de le retourner à l'Accueil de l'Etablissement.

IDENTITE (facultative) :

NOM : ☐ volontaire ☐ refusé

ÂGE : ☐ Moins de 40 ans ☐ 40 à 60 ans ☐ 60 à 80 ans ☐ Plus de 80 ans

DURÉE DU SÉJOUR : ☐ Moins de 1 mois ☐ Entre 1 mois et 2 mois ☐ Entre 2 et 3 mois ☐ Plus de 3 mois

INDICE DE SATISFACTION : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

VOTRE ACCUEIL :

- Êtes-vous satisfait de :

- L'Accueil à votre arrivée : ☐ oui ☐ non
- L'Accueil dans les unités de soins : ☐ oui ☐ non

- Avez-vous reçu le livret d'Accueil ? ☐ OUI ☐ NON

VOS DÉPLACEMENTS :

- Êtes-vous satisfait de :

- La signalétique indiquant les différents étages : ☐ oui ☐ non
- L'accessibilité aux différents espaces : ☐ oui ☐ non

LE GROUPE UGECAM – NOS VALEURS

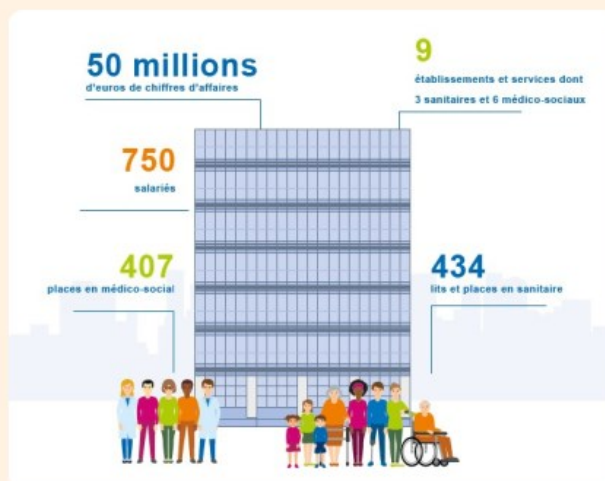


Bienvenue au Groupe UGECAM



Fort de ses **242 établissements et services sanitaires et médico-sociaux** et avec **14 000 salariés engagés** au quotidien auprès des patients et personnes accompagnées sur l'ensemble du territoire, le Groupe UGECAM, **opérateur de santé majeur de l'Assurance Maladie** soigne et accompagne des personnes (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées) fragilisées médicalement et socialement par la maladie ou le handicap. Avec près de 15 500 lits et places installées partout en France, le Groupe UGECAM dispose d'un ancrage territorial fort, contribuant à la reconnaissance de ses expertises.

Nos chiffres clés



9 établissements et services dont 3 sanitaires et 6 médico-sociaux répartis sur trois départements : orne, eure et seine-maritime.

Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le Groupe UGECAM est un groupe de l'Assurance Maladie. Il en porte les valeurs d'universalité, de solidarité, de responsabilité et d'innovation.

Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le Groupe UGECAM soigne et accompagne des personnes, sans considération sociale, familiale ou financière. Il veille à maintenir l'égalité d'accès aux soins et à l'accompagnement pour tous. Les établissements de santé du Groupe UGECAM offrent un accès aux soins pour tous au cœur des territoires.

Une proximité valorisée

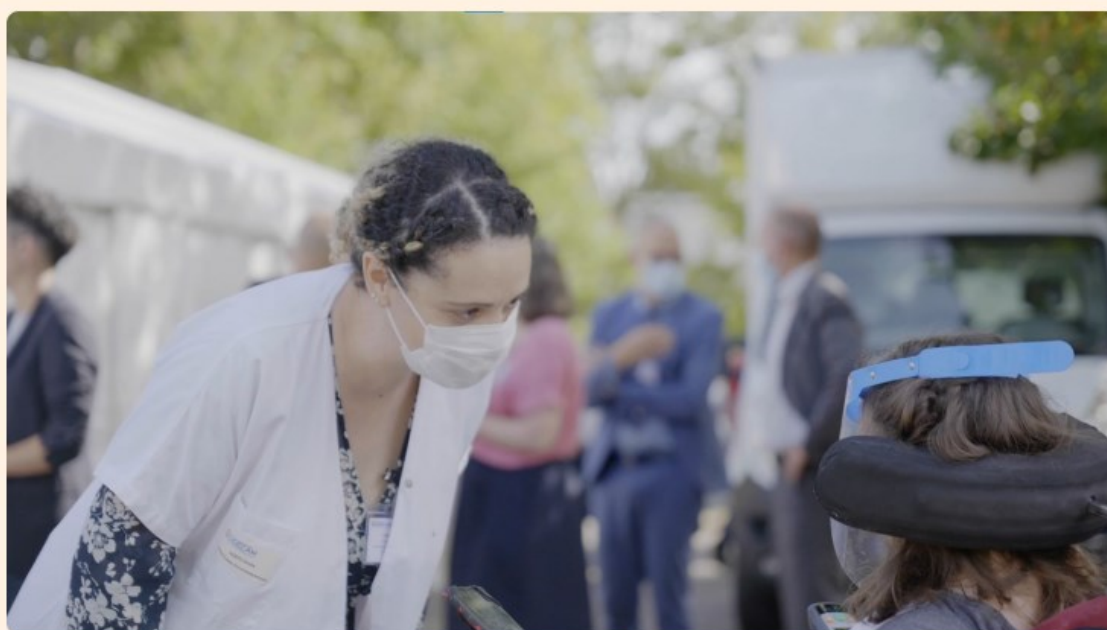
Avec des plateaux techniques de rééducation et de réadaptation performants, le Groupe UGECAM offre des parcours de soins pluridisciplinaires et coordonnés. Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour répondre à leurs besoins.

Une prise en charge personnalisée

Le Groupe UGECAM a pour ambition de contribuer à la prise en charge et à l'accompagnement de la personne dans son intégralité, dans toutes ses dimensions : médicale, familiale, financière, professionnelle...

Un accompagnement dans et vers l'emploi

Le Groupe UGECAM est un acteur majeur de la réadaptation professionnelle pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Avec 10 établissements et services de réadaptation professionnelle, 6 structures de pré-orientation et 9 unités d'évaluation de réentraînement et d'orientation sociale et professionnelle, le Groupe propose un accompagnement médico-psycho-social adapté et global pour offrir une inclusion professionnelle et un accès à la vie sociale, culturelle et sportive.



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Madame, Monsieur,

Soucieux de la qualité de votre prise en charge et de votre satisfaction, nous souhaitons recueillir votre avis. Ce questionnaire reste confidentiel, et ne vous prendra que quelques minutes. Merci de le retourner à l'Accueil de l'Etablissement

IDENTITE (FACULTATIF) :

SEXE : ☐ HOMME ☐ FEMME

ÂGE : ☐ Moins de 40 ans ☐ 40 à 60 ans ☐ 60 à 80 ans ☐ Plus de 80 ans

DUREE DU SEJOUR : ☐ Moins de 1 mois ☐ Entre 1 mois et 2 mois ☐ Entre 2 et 3 mois ☐ Plus de 3 mois

INDICE DE SATISFACTION :



VOTRE ACCUEIL :

- Etes-vous satisfait de :
 - L'Accueil à votre arrivée :
 - L'Accueil dans les unités de soins :



☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

- Avez-vous reçu le livret d'Accueil ?

☐ OUI ☐ NON

VOS DEPLACEMENTS :

- Etes-vous satisfait de :
 - La signalétique indiquant les différents étages
 - L'accessibilité aux différents espaces



☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

VOS DROITS :

- Etes-vous satisfait:
 - Du respect de votre confidentialité
 - Du respect de votre intimité
 - Des informations sur votre état de santé



☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Avez-vous été informé(e) de la possibilité de désigner une personne de confiance ?

☐ OUI ☐ NON

Avez-vous été informé(e) de la possibilité de formuler des directives anticipées ?

☐ OUI ☐ NON

Avez-vous été informé(e) sur le rôle de représentant des usagers ?

☐ OUI ☐ NON

VOTRE PRISE EN CHARGE :



- Etes- vous satisfait de :
 - La prise en charge de la douleur ☐ ☐ ☐ ☐
 - La qualité des soins ☐ ☐ ☐ ☐
 - L'écoute et la disponibilité de l'équipe soignante ☐ ☐ ☐ ☐
 - L'écoute et la disponibilité du Médecin ☐ ☐ ☐ ☐
- La qualité d'écoute et les informations transmises par l'équipe paramédicale (assistante sociale, diététicienne, psychologue) vous ont-elles convenu ? ☐ ☐ ☐ ☐
- Pendant votre séjour, avez-vous été satisfait(e) des réponses apportées sur vos soins et traitements ? ☐ ☐ ☐ ☐

VOS CONDITIONS D'HEBERGEMENT :



- Etes-vous satisfait :
 - Du confort de votre chambre ☐ ☐ ☐ ☐
 - De la propreté de votre chambre ☐ ☐ ☐ ☐
- De la qualité / variété des repas ☐ ☐ ☐ ☐
- Des quantités servies pendant les repas ☐ ☐ ☐ ☐
- Des lieux communs ☐ ☐ ☐ ☐



Prestations proposées :



- Mise à disposition de la **télévision** ☐ ☐ ☐ ☐
- Mise à disposition de la **WIFI** ☐ ☐ ☐ ☐
- Mise à disposition du **téléphone** ☐ ☐ ☐ ☐
- Des espaces mis à votre disposition (Terrasse, bibliothèque..) ☐ ☐ ☐ ☐

VOTRE APPRECIATION GENERALE DU SEJOUR :



- Votre appréciation générale concernant votre séjour ☐ ☐ ☐ ☐
- Votre séjour a été adapté à vos besoins ☐ ☐ ☐ ☐
- Recommanderiez –vous cet établissement à un proche ☐ ☐ ☐ ☐
- Si vous en aviez à nouveau besoin, reviendriez –vous dans cet établissement ☐ ☐ ☐ ☐
- Avez-vous reçu les informations nécessaires pour préparer Votre sortie ? ☐ ☐ ☐ ☐



COMMENTAIRES :

HOSTREA

LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance si elle le souhaite. Depuis la loi du 04 Mars 2002, les établissements hospitaliers ont le devoir de vous informer concernant la personne de confiance et de vous proposer d'en désigner une. Cependant, il s'agit d'un droit qui vous est offert et non d'une obligation.

La personne de confiance a deux rôles spécifiques :

- vous accompagner, lorsque vous le souhaitez, dans vos entretiens médicaux, pour vous aider à prendre une décision. Dans ce cas, le secret médical est partagé mais, selon vos désirs, certaines informations peuvent demeurer secrètes ;
- faire valoir vos volontés en matière de santé si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer ou de recevoir des informations.

Cette personne est consultée mais ne peut prendre des décisions à votre place.

En dehors de votre présence, la personne de confiance n'aura pas accès à votre dossier médical.

Vous pouvez désigner toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche, votre médecin traitant, etc..

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Je soussigné(e) nom, prénom, date et lieu de naissance

Déclare :

- ✓ avoir reçu l'information relative à la personne de confiance ☐ OUI ☐ NON
- ✓ Souhaiter désigner une personne de confiance ☐ OUI ☐ NON
- ✓ Si oui, je souhaite désigner :

Mme, Mlle, M. :

Adresse :

Téléphone :

qui deviendra personne de confiance.

Fait à

Le

Signature

Signature de la personne de confiance

Le patient n'est pas en capacité de désigner une personne de confiance ☐

RÉDACTION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L1111-11 à L1111-12 du Code de la santé publique)

Les directives anticipées sont des instructions écrites qui permettent à la personne majeure d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie, en ce qui concerne les conditions de poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Depuis la loi du 2 Février 2016, les directives anticipées sont valables sans limitation dans le temps et s'imposent au médecin.

Le support de rédaction des directives reste libre ; néanmoins, le CSSR L'Hostrea met à votre disposition un support si vous le souhaitez.

Je soussigné(e) nom, prénom, date et lieu de naissance

Déclare :

- ✓ avoir reçu l'information relative aux directives anticipées ☐ OUI ☐ NON
- ✓ Souhaiter rédiger mes directives anticipées ☐ OUI ☐ NON
- ✓ Avoir déjà rédigé mes directives anticipées ☐ OUI ☐ NON

Fait à

Le

Signature

Le patient n'est pas en capacité de rédiger ses directives anticipées ☐

Demande d'autorisation de prendre et d'utiliser une photographie numérique dans le cadre du Dossier médical informatisé

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons obtenir votre autorisation afin de réaliser votre portrait numérique. Cette image sera utilisée dans votre Dossier médical informatisé afin d'assurer un élément supplémentaire pour **l'identitovigilance** (système de surveillance et de gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients). Votre photographie est destinée à une utilisation **exclusivement professionnelle**. Elle ne sera ni communiquée à d'autres personnes, ni vendue, ni utilisée à d'autres usages, dans le respect de la loi Informatique et Libertés. Le libre accès aux données informatiques vous concernant est garanti. Vous pourrez à tout moment vérifier l'usage qui en est fait et disposer du droit de retrait de cette photographie si vous le jugez utile. Par conséquent, vous voudrez bien compléter le formulaire ci-dessous nous autorisant à faire votre portrait et à le mettre à disposition dans le dossier médical informatisé du CSSR l'Hostréa.

Par avance, nous vous remercions pour votre collaboration.

La direction

Je soussigné(e) ☐ Madame ☐ Monsieur (précisez le nom et prénom)
Demeurant (indiquez votre adresse).....

☐ Autorise le CSSR l'Hostréa à me photographier afin de renseigner mon dossier patient informatisé

☐ N'autorise pas le CSSR l'Hostréa à me photographier

A Noyers

Nom/Prénom :

Le/...../.....

Signature :

☐ Patient non communicant ou dont l'état ne lui permet pas de remplir la présente autorisation.

Personne sous tutelle

Je soussigné(e) ☐ Madame ☐ Monsieur (précisez le nom et prénom)
Demeurant (indiquez votre adresse).....
Agissant en qualité de tuteur de Madame / Monsieur

☐ Autorise le CSSR L'Hostréa à photographier Madame /Monsieur afin de renseigner le dossier patient informatisé

☐ N'autorise pas le CSSR l'Hostréa à photographier Madame /Monsieur

A Noyers

Nom/Prénom :

Le/...../.....

Signature :



GROUPE UGECAM DE NORMANDIE

CSMR L'Hostréa

Tél : 02.32.27.75.75

Sente de Gisancourt – 27720 Noyers

www.groupe-ugecam.fr/csmr-lhostrea-0

