



LIVRET d'Accueil Hôpital de jour **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>

Version actualisée en Août 2025

Le CSMR UGECAM L'Hostrea 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'Hostrea 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.

L'accueil du CSMR L'Hostrea 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

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)

Vous avez accès au parking gratuit de l'établissement.

Vous repérer dans l'établissement

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)
- Direction et administration

Niveau -1

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

L'hôpital de jour est ouvert du lundi au vendredi de 8h45 à 16h45



SOMMAIRE

MOT D'ACCUEIL	4
NOTRE HOPITAL DE JOUR	5
VOS INTERLOCUTEURS	8
VOTRE PRISE EN CHARGE	11
LES LOCAUX HDJ	12
UNE JOURNEE TYPE HDJ	13
REGLEMENT INTERIEUR.....	14
NOS ENGAGEMENTS	15
VOS DROITS	21

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 dans notre unité d'hôpital de jour.

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 hospitalisation se déroule dans des conditions optimales.

Je vous souhaite un prompt rétablissement,



**Bienvenue au
CSMR L'Hostrea**



NOTRE HÔPITAL DE JOUR EN SMR POLYVALENT



Les objectifs de votre séjour en hôpital de jour



Situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal du CSMR UGECAM L'Hostrea, l'hôpital de jour (HDJ) de soins de suite et réadaptation polyvalent constitue une alternative à l'hospitalisation complète.

Ses missions consistent à préserver et à restaurer l'autonomie, qu'elle soit d'origine physique, sociale ou psychosociale, tout en maintenant la personne dans son lieu de vie.

Les objectifs de votre prise en charge en hôpital de jour sont de :

- Améliorer vos capacités physiques et/ou cognitives
- Comprendre et améliorer vos symptômes et votre pathologie
- Améliorer votre autonomie et votre qualité de vie
- Vous redonner confiance



Types de prise en charge

Ce mode de prise en charge en ambulatoire s'adresse aux patients en perte d'autonomie relative, à domicile ou après une hospitalisation.

Nous proposons alors un accompagnement coordonné et pluridisciplinaire dans les domaines de :

- **La réadaptation des personnes âgées polypathologiques**
 - ✓ Orthopédie et rhumatologie, troubles statiques rachidiens
 - ✓ Neurologie sur le sujet âgé : AVC, maladies neurologiques dégénératives (Parkinson,..)
 - ✓ Troubles nutritionnels
 - ✓ Troubles vasculaires et amputations
 - ✓ Suivi des plaies chroniques (escarre, ulcères de jambe, ...)
 - ✓ Cardiologie et pneumologie (BPCO, insuffisance cardiaque)
 - ✓ Prévention des chutes
 - ✓ Perte d'autonomie et nécessité d'adaptations fonctionnelles
 - ✓ Rééducation et réadaptation post-covid

- **L'évaluation neuropsychologique et la réadaptation neurocognitive**
 - ✓ Diagnostic et suivi des maladies cérébrales avec troubles de la mémoire, du langage ou autres troubles cognitifs
 - ✓ Prise en charge des maladies neurodégénératives dont la maladie d'Alzheimer
 - ✓ Maladies cérébro-vasculaires et maladies neuro-psychiatriques

- **La rééducation et la réadaptation des affections de l'appareil locomoteur**
 - ✓ Affections dégénératives (arthrose,...)
 - ✓ Arthroplasties (prothèses de hanche, genou, épaule)
 - ✓ Lombalgie chronique, cimentoplastie
 - ✓ Troubles statiques du rachis (post fracture, ...)
 - ✓ Affections traumatologiques et post-chirurgicales (amputations, fractures complexes, polytraumatismes,..)



Conditions d'admission

L'hôpital de jour du CSMR L'Hostrea s'adresse à des patients pour lesquels une évaluation médicale a identifié un risque particulier en lien avec une ou plusieurs pathologies, ou bien en post-chirurgie, qui pourraient compromettre le maintien de l'autonomie.

Vous pouvez être orienté vers l'hôpital de jour du CSMR l'Hostrea :

- Par votre médecin traitant
- Par un médecin spécialiste
- Par un service d'hospitalisation ou suite à une consultation
- A l'issue de votre hospitalisation au CSMR L'Hostrea (hospitalisation complète)

La demande d'admission peut être adressée :

- Par mail au secrétariat médical : hostrea.ug-normandie@ugecam.assurance-maladie.fr
- Par Via Trajectoire



Pour tout renseignement sur notre hôpital de jour, vous pouvez contacter :

Secrétariat médical : 02.32.27.75.62 / 02.32.27.75.81

Infirmières coordinatrices : 02.32.27.75.47 / 02.32.27.75.48

Infirmier(e) de l'hôpital de jour : 02.32.27.75.40 / 02.32.27.75.85





Lors de vos séances à l'hôpital de jour :

Pensez à apporter les documents et effets personnels suivants :

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 attestatio de prise en charge complémentaire.
- **Ordonnances** des traitements en cours et derniers résultats d'analyses

Pour vos séances d'activités

- Vos **lunettes de vue** et **appareils auditifs**



- Vos **aides techniques** (canne, déambulateur, fauteuil roulant)

- **Maillot de bain** (si votre programme prévoit des séances de balnéothérapie)



- **Chaussures adaptées** pour les activités de rééducation

Votre identification



A votre arrivée dans l'établissement, **présentez-vous directement à l'accueil**.

Un agent administratif procèdera à la vérification de votre identité et **vous remettra un badge d'identification**, à conserver pendant la journée d'hospitalisation de jour.

A la fin de votre séance, le badge devra être restitué à l'agent administratif de l'accueil, avant votre départ.

Vos traitements

Lors de vos venues à l'hôpital de jour, vos traitements personnels devront être pris par vos soins, aux heures prévues de prise.

Au besoin, le médecin pourra procéder au réajustement de vos traitements, au cours de votre suivi.



Vos effets personnels

Un **vestiaire** est à votre disposition afin d'y déposer votre manteau.

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.

VOS INTERLOCUTEURS A L'HOPITAL DE JOUR



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



Le médecin

Notre équipe est composée de 3 médecins gériatres qui assurent une présence à l'hôpital de jour, pendant les horaires d'ouverture de celui-ci. Le médecin assure la synthèse des informations cliniques à l'entrée et assure votre suivi tout au long de votre prise en charge, en lien avec le médecin traitant à la sortie.



Les professionnels non médicaux

■ Les infirmières coordinatrices

Deux infirmières coordinatrices assurent en relai la coordination des soins et des prises en charge à l'hôpital de jour. En concertation avec le médecin référent et l'équipe soignante et de rééducation, l'infirmière coordinatrice constitue un interlocuteur privilégié de votre parcours thérapeutique en hospitalisation de jour.

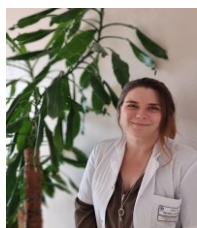


▪ L'infirmier(e) d'hôpital de jour

Un infirmier est présent dans l'unité d'hospitalisation de jour et assure :

- La préparation de votre dossier, en perspective de votre prise en charge
- Votre accueil à votre arrivée et l'orientation dans les différents services de l'unité
- Le suivi et l'organisation des soins nécessaires pendant votre hospitalisation
- L'organisation de votre sortie et la communication des informations relatives à votre prise en charge.

▪ L'assistante sociale



L'assistante sociale vous assiste dans vos démarches administratives et lors de votre sortie d'hospitalisation. Elle pourra vous accompagner dans vos différentes démarches (aides financières, dossiers APA, ...)

▪ Les professionnels de rééducation

Kinésithérapeutes, ergothérapeute, enseignants en activités physiques adaptées (APA), neuropsychologue, diététicienne, brancardier, ...

Cette équipe pluridisciplinaire :

- Assure les bilans physiologiques, fonctionnels et cognitifs ainsi que les techniques de rééducation, l'analyse de la marche, les soins de balnéothérapie et contribue aux programmes spécifiques (prévention des chutes, adaptation et utilisation des aides techniques etc.)
- Evalue les besoins d'aides techniques et d'aménagement de l'environnement
- Promeut l'activité physique adaptée



▪ L'agent administratif

L'agent administratif est présent à l'accueil de l'établissement et vous accueille à votre arrivée. Il vous confiera votre badge, après avoir vérifié votre identité. Celui-ci devra être porté pendant toute la journée de votre présence en hôpital de jour, puis restitué à l'agent administratif à la fin de votre journée.

L'agent administratif vous orientera vers le premier intervenant programmé sur votre planning.

▪ Le secrétariat médical

Le secrétariat médical rédige et transmet vos convocations, participe à la planification de vos soins et bilans, gère votre dossier médical et la complétude de celui-ci en y intégrant les courriers, compte-rendus, bilans et évaluations, prises de rendez-vous, rédaction des formulaires administratifs etc.

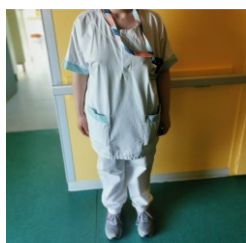


Comment reconnaître nos professionnels ?

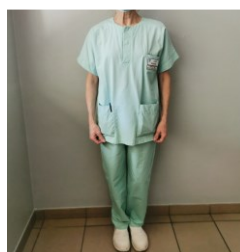
Tous les professionnels du CSMR Ugecam L'Hostrea sont identifiés par un badge, reprenant le logo de l'UGECAM/Assurance Maladie et indiquant l'identité + la profession.

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

*Les soignants et
paramédicaux*



*Les agents
hôteliers*



Les techniciens



VOTRE PRISE EN CHARGE



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.

Quelle prise en charge pour vos frais de transport ?

L'Assurance maladie peut prendre en charge vos frais de transport dans le cadre d'une prescription médicale. Votre médecin apprécie le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé.

- ✓ Pour des transports de moins de 50 kms aller : Votre médecin établit une prescription médicale de transport sur laquelle il note la durée d'hospitalisation, à joindre à la demande de remboursement.
- ✓ Pour des transports de plus de 50 kms aller : Votre médecin établit une demande d'accord préalable sur laquelle il note la durée de l'hospitalisation. Vous devrez transmettre celle-ci au contrôle médical de votre caisse de sécurité sociale.

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)

LES LOCAUX DE L'HÔPITAL DE JOUR



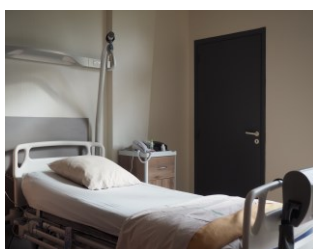
Votre confort dans l'unité d'hospitalisation de jour

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.

Notre hôpital de jour est situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal (Aile Renoir)

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

- Des bureaux de consultation paramédicaux
- Une tisanerie / salon de repos
- Une cuisine thérapeutique
- Une chambre équipée
- Une salle Snoezelen de stimulation multi-sensorielle



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 (Niveau -1)
- ✓ 1 Balnéothérapie (Niveau -1)
- ✓ 1 salle d'ergothérapie (Niveau -1)
- ✓ 1 salle d'activités physiques équipées d'un billard, avec un accès direct sur la terrasse (Rez-de-chaussée)



UNE JOURNEE TYPE A L'HÔPITAL DE JOUR



Convocation

Lorsqu'une date est disponible pour l'HDJ, vous serez contacté par téléphone pour vous communiquer une date d'admission.

Dès lors que vous nous donnez votre accord, nous vous enverrons par mail (ou par voie postale à défaut), toutes les pièces justificatives qui confirment votre future admission au CSMR L'Hostré.

Cela comporte :

- 1 lettre de convocation avec le rappel des rendez-vous importants
- Le présent livret d'accueil



Prise en charge

Lors de votre première venue, une consultation médicale sera réalisée et permettra de définir, en lien avec l'équipe pluridisciplinaire, votre programme de prise en charge.

Votre prise en charge en hôpital de jour est organisée par demi-journée :

- Le matin de **8h45 à 11h45**
- L'après-midi de **13h45 à 16h45**

Selon votre programme thérapeutique, les activités proposées lors de votre venue en hôpital de jour peuvent être organisées selon le format suivant :

- **8h30** : Accueil, remise du badge, vérification de l'identité et formalités administratives
- **8h45** : Consultation avec l'infirmière d'hôpital de jour, prise de constantes, recueil de données
- **9h45-10h30** : Séance de kinésithérapie – Plateau de rééducation kiné (Niveau -1)
- **10h45-11h30** : Séance d'activités physiques adaptées – Plateau de rééducation APA (RDC)
- **11h45** : Restitution du badge, transmission des prochaines dates planifiées et du planning

En cas d'absence ou de retard, nous vous demandons de prévenir l'établissement au 02.32.27.75.75.

Chaque semaine, toute l'équipe d'HDJ se réunit pour évoquer votre projet thérapeutique. Nous pourrions être amenés à modifier votre planification en y intégrant un bilan médical ou un entretien avec l'infirmier.

REGLEMENT INTERIEUR



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 COMPAGNIE

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 pendant

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
Société d'assurance maladie
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
Société d'assurance maladie

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 PUI 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 NORMAND
UGE CAM
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
- 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 Mars 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



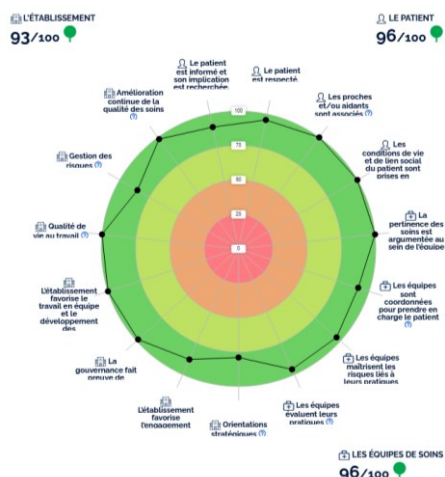
Nos indicateurs qualité et sécurité des soins sont affichés sur les panneaux d'affichage de chaque unité de soins. Ils sont également consultables sur **QUALISCOPE**.



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 a 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-maladie.fr

La CDU est chargée des missions suivantes :

- PARTICIPER** A l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers)
- 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, les 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



LE GROUPE UGECAM – NOS VALEURS



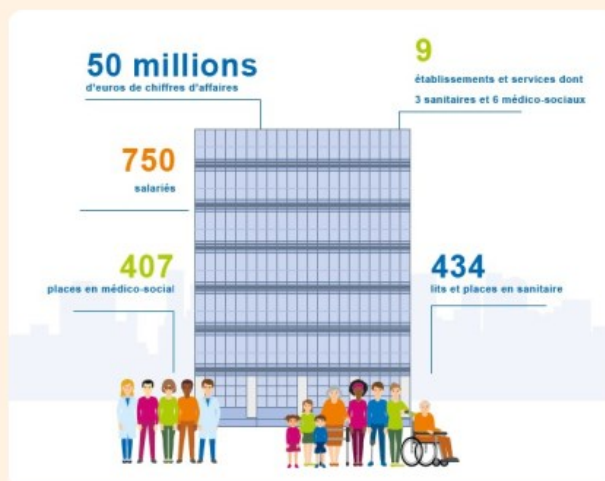
Bienvenue au Groupe UGECAM



“ 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

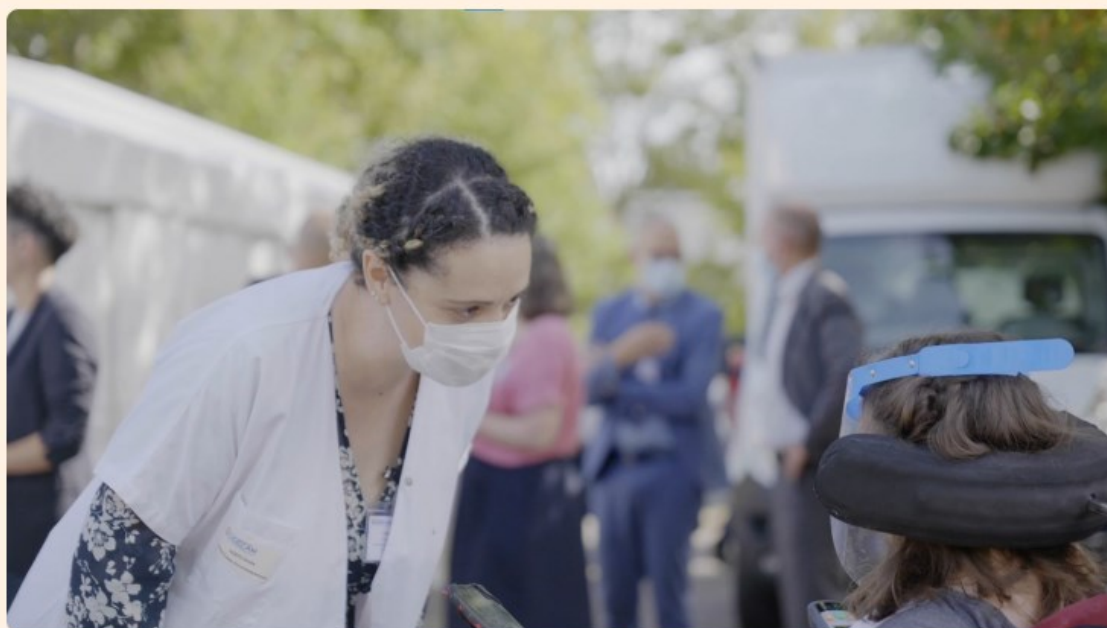
Avec des plateaux techniques de rééducation et de réadaptation performants, le Groupe UGECAM offre des parcours de soins pluridisciplinaires et coordonnés. Dans un souci d'efficacité et de qualité, le Groupe UGECAM se positionne au plus près des populations pour répondre à leurs besoins.

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

Hôpital de jour



CSMR L'Hostréa

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 ou dans l'urne prévue à cet effet.**

IDENTITE (FACULTATIF) :

SEXE : ☐ HOMME ☐ FEMME

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

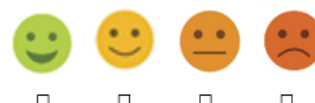
DATE DE L'HÔPITAL DE JOUR : .../.../20...

INDICE DE SATISFACTION :



AVANT VOTRE ARRIVEE :

Comment jugez-vous le délai pour obtenir votre premier rendez-vous ?



Etes-vous satisfait des informations transmises par notre service avant votre admission ? ☐ OUI ☐ NON

A VOTRE ARRIVEE :



Le livret d'accueil vous a-t-il été remis ?

☐ OUI ☐ NON

Quelle a été votre impression concernant l'accueil qui vous a été réservé ?

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ☐ A la réception | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ☐ Dans le service | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

LES CONDITIONS D'ACCUEIL :



- Etes-vous satisfait:

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ☐ Du confort des locaux d'hôpital de jour | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ☐ Du respect des horaires de rendez-vous | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ☐ De la propreté des locaux | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

- Avez-vous eu connaissance de l'identité et de la fonction de vos interlocuteurs ?

☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Parfois ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas

- 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 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ▪ L'écoute et la disponibilité de l'infirmier(e) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ▪ Votre prise en charge sur le plan psychologique | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ▪ Votre prise en charge sur le plan social | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ▪ Votre prise en charge en rééducation | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
- Pendant votre séjour, avez-vous été satisfait(e) des réponses apportées sur vos soins et traitements ? ☐ ☐ ☐ ☐
- Etes-vous satisfait :
- | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Du respect de votre intimité | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ▪ De respect de la confidentialité | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
- | | | | | |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Des lieux communs | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
-
- Votre sortie a été bien préparée par l'équipe ☐ ☐ ☐ ☐
- (Date de fin de prise en charge en hôpital de jour, relai avec
Un cabinet libéral si besoin, ordonnances,)*

Remarques :

VOTRE APPRECIATION GENERALE DU SEJOUR :

Si vous deviez donner une note à votre prise en charge en hôpital de jour
(Merci d'entourer votre réponse)



0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



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

