



ŒUVRES DE PEN-BRON

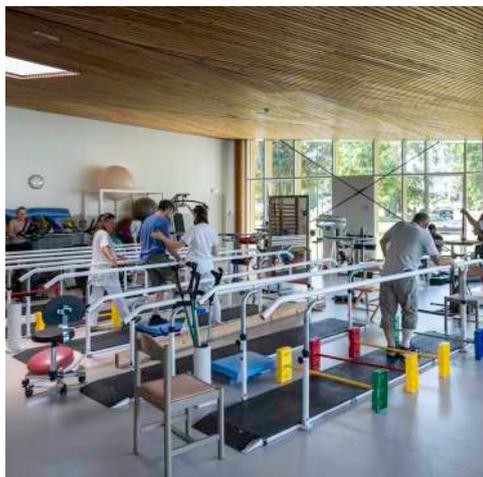
Centre MPR Côte d'Amour

LIVRET D'ACCUEIL



Centre de Médecine Physique et de Réadaptation Côte d'Amour

SOMMAIRE



- 03** Mot de bienvenue
- 04** L'association Œuvres de Pen-Bron
- 05** Le Centre MPR Côte d'Amour
- 06** L'équipe pluridisciplinaire
- 07** Votre admission
- 08** Organisation des soins
- 10** Engagement contre la douleur
- 11** Votre séjour
- 13** Votre sortie
- 14** Règles de vie de l'établissement
- 16** Démarche qualité & sécurité des soins
- 17** Droits et informations
- 19** La charte de la personne hospitalisée et informations
- 20** La charte de l'enfant hospitalisé
- 21** Nos partenaires
- 22** Plan de l'établissement



ANNEXES

- Formulaire pour désigner votre personne de confiance
- Formulaire pour rédiger vos directives anticipées
- Informations et liste des membres de la Commission des Usagers
- Questionnaires de satisfaction

MOT DE BIENVENUE



Madame, Monsieur,

La direction et le personnel du Centre de Médecine Physique et de Réadaptation Côte d'Amour vous souhaitent la bienvenue.

Vous avez choisi notre établissement pour y accomplir votre rééducation et réadaptation. Nous vous en remercions.

Nous mettons à votre disposition des moyens humains et techniques performants, pour satisfaire vos attentes.

L'ensemble du personnel médical, soignant, technique, social et administratif, s'efforce de remplir sa mission de soins en conciliant au mieux vos demandes en santé et les nécessités de fonctionnement d'un Centre de Médecine Physique et de Réadaptation.

Afin de mieux connaître l'établissement et pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous remettons ce livret d'accueil qui comprend le règlement intérieur de l'établissement.

Vous y trouverez toutes les informations utiles afin de faciliter votre séjour.

L'établissement s'inscrit dans un processus constant d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins. Dans cette démarche, votre avis nous intéresse. Aussi, nous vous remercions de remplir, à la fin de votre séjour, le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis. Vos remarques seront ensuite analysées et prises en compte dans la mesure du possible.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

La Direction

L'ASSOCIATION ŒUVRES DE PEN-BRON

L'association **Œuvres de Pen-Bron** favorise, depuis plus de 137 ans, la prise en charge des personnes en situation de handicap, atteintes de déficience physique ou intellectuelle, en tenant compte de leurs habitudes de vie et de leur environnement.

Régie par la loi 1901 et reconnue d'utilité publique, les Œuvres de Pen-Bron agissent dans le domaine **sanitaire, social et médico-social**.

Aujourd'hui, l'association est présente sur le département de la Loire-Atlantique au travers de **16 établissements et services**.



PÔLES ENFANCE & POLYHANDICAP

461

JEUNES
ACCOMPAGNÉS



PÔLE ADULTE

142

USAGERS
ACCUEILLIS



PÔLE SANITAIRE

988

PATIENTS
PRIS EN CHARGE
EN HOSPITALISATION
COMPLÈTE



PÔLE SANITAIRE

1576

PATIENTS
PRIS EN CHARGE
EN HOSPITALISATION À
TEMPS PARTIEL

Chiffres au 31/12/2023

L'ÉTABLISSEMENT

CENTRE MPR CÔTE D'AMOUR

Le Centre de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR) Côte d'Amour est un établissement proche de la cité sanitaire à Saint-Nazaire sur le site d'Heinlex. L'établissement est spécialisé dans la rééducation des affections neurologiques et de l'appareil locomoteur chez l'adulte et l'enfant.

Ouvert toute l'année, le Centre MPR Côte d'Amour propose plusieurs modalités d'accompagnement comme l'**hospitalisation complète**, l'**hospitalisation à temps partiel** et les **consultations spécialisées**. Le patient est orienté vers le centre suite à un avis médical.

L'équipe pluridisciplinaire accompagne le patient tout au long de sa prise en charge. L'établissement bénéficie d'un plateau technique de rééducation, d'un espace de balnéothérapie et d'équipements à la pointe de la technologie.

LE CENTRE MPR CÔTE D'AMOUR EN QUELQUES CHIFFRES*

80

lits en hospitalisation
complète

55

places en hospitalisation
à temps partiel

2 542

consultations spécialisées
réalisées

LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE MÉDICALE

Des médecins spécialisés en médecine physique et de réadaptation travaillent au Centre MPR Côte d'Amour. Ils sont responsables des unités et des programmes de soins. Ils peuvent être assistés d'internes dont ils assurent la formation.

L'équipe médicale est complétée par des professeurs et médecins ou chirurgiens experts du Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, du Centre Hospitalier de Saint-Nazaire et de la Clinique Mutualiste de l'Estuaire pour les spécialités suivantes : chirurgie pédiatrique, orthopédie, traumatologie, neurochirurgie, ORL, urologie, chirurgie plastique et neurologie.

Ils assurent, sur place, dans le cadre de consultations multidisciplinaires, le suivi post-opératoire et décident des conduites thérapeutiques en étroite collaboration avec les établissements de soins aigus et de court séjour.

LE SERVICE DE RÉINSERTION SOCIO- PROFESSIONNELLE

Le service social et de réinsertion professionnelle est disponible, sur rendez-vous, pour vous et votre famille. Il vous aidera dans vos démarches administratives pendant le séjour, à la préparation du retour à domicile, à la reprise d'une activité professionnelle.

L'équipe Comète France met en œuvre la Démarche Précoce d'Insertion (DPI), validée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Une plaquette de présentation du service est à votre disposition au point information situé dans le hall d'entrée.

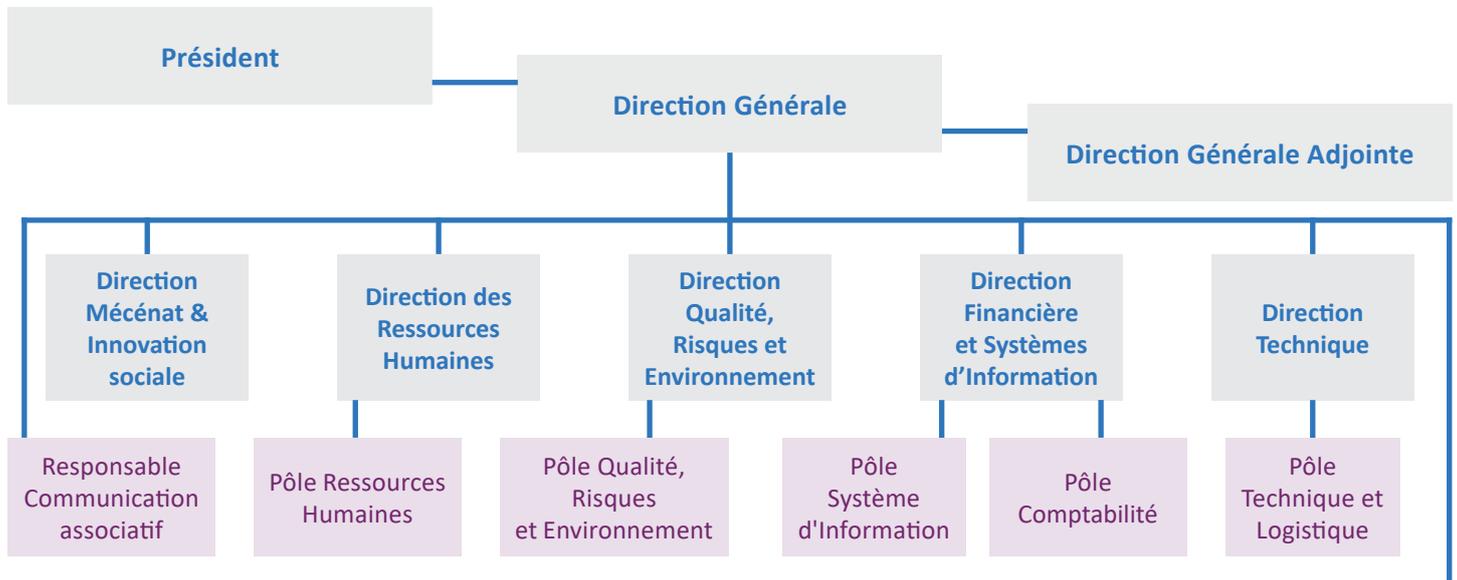
LA FORMATION

L'établissement est agréé pour accueillir des stagiaires et des professionnels en formation. Il accueille en moyenne chaque année 200 stagiaires.

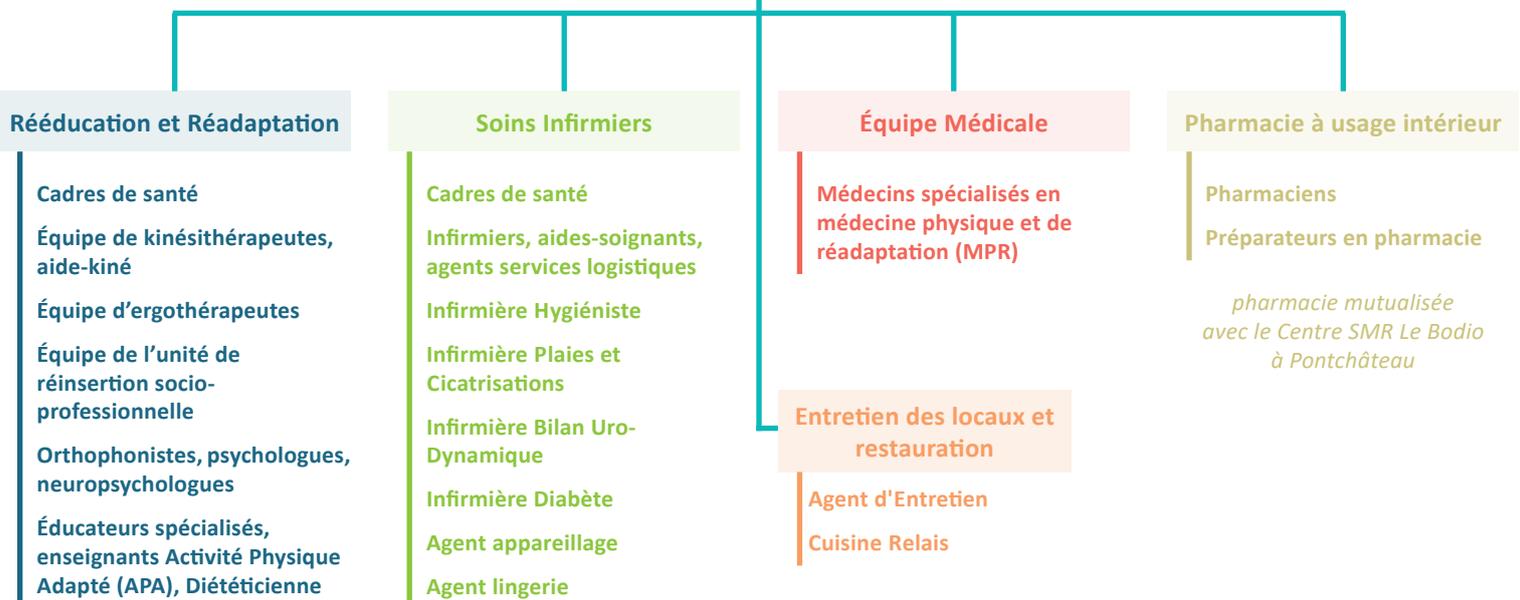
Il participe à la formation pour les diplômes d'état suivants : infirmier, médecin, ergothérapeute, kinésithérapeute, enseignant Activité Physique Adaptée (APA), aide-soignante, neuropsychologue, etc.

Chiffres au 31/12/2023

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE



DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT



COMMENT RECONNAITRE LE PERSONNEL DANS LES SERVICES

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire sont identifiables grâce à leur badge d'identification nominatif sur lequel est précisé leur fonction.

VOTRE ADMISSION

VOTRE ENTRÉE

À votre arrivée, une secrétaire du service admissions vous accueille, réalise votre entrée et, si besoin, complète avec vous votre dossier.

Les pièces à présenter obligatoirement sont :

- votre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport)
- carte d'assuré social (carte vitale et/ou attestation)
- carte de mutuelle
- un bulletin de situation en cas de transfert d'un autre établissement et toute pièce justificative d'une situation particulière (volet d'accident de travail, carte d'invalidité).

Votre ambulancier vous accompagnera dans l'unité de soins où vous serez accueilli par le personnel du service puis l'interne ou le médecin.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Désormais, vous pouvez accéder à votre DMP à partir du portail "Mon espace santé" (monespacesante.fr).

C'est un nouveau service public sur internet pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP).

"Mon espace santé" est créé automatiquement, **sauf en cas d'opposition de votre part.**

Les professionnels de santé du Centre MPR Côte d'Amour seront amenés à envoyer des documents dans votre espace santé, tels que la lettre de liaison de sortie et l'ordonnance de sortie. Les documents réalisés à la fin de votre hospitalisation vous seront transmis sur la messagerie sécurisée du DMP.

Tous les professionnels de l'équipe de soins et de rééducation qui vous prennent en charge au sein de l'établissement, peuvent être amenés à consulter votre DMP.

En cas d'opposition à la consultation à votre espace santé, merci de le signaler à votre entrée, auprès de l'équipe de soins.

FRAIS DE SÉJOUR

Une demande de prise en charge sera faite auprès de votre mutuelle pour :

- le ticket modérateur,
- le forfait journalier,
- le forfait participation assuré,
- la chambre particulière ou autres prestations.

DEMANDE DE CONFIDENTIALITÉ

Pour des raisons personnelles, vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) de manière anonyme et confidentielle. Pour cela, **vous devez en faire la demande au service des admissions lors de votre entrée.** Le personnel soignant assurera ensuite le maintien de votre anonymat.

COMMENT ACCÉDER À L'ÉTABLISSEMENT

Pour vous rendre au Centre MPR Côte d'Amour, vous pouvez utiliser :

- votre véhicule personnel ;
- un véhicule sanitaire si votre état de santé l'exige et sur prescription médicale. Ce mode de transport sanitaire peut être :
 - une ambulance, si votre état de santé nécessite un transport allongé.
 - un véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis.
 - un taxi conventionné.
- les transports en commun de la ville de Saint-Nazaire, STRAN : le Centre se situe à proximité des arrêts de bus :
 - Ligne de bus U1 arrêt « IUT »
 - Ligne 13 arrêt « Heinlex »
 - Ligne Hélyce arrêt « Heinlex »

Les horaires de bus sont à votre disposition à l'accueil.

- les transports à la demande « Lila » (renseignements, horaires, parcours et tarifs disponibles à l'accueil).

ORGANISATION DES SOINS

LE PROGRAMME DE SOINS ET D'ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES AU CENTRE MPR CÔTE D'AMOUR

La prise en charge thérapeutique est validée après la visite du médecin à votre arrivée dans le centre.

Elle fait l'objet d'un programme de soins individualisé organisé en fonction de votre état médical et de vos capacités à bénéficier des activités de rééducation et de réadaptation.

Ces activités sont multidisciplinaires et leur intensité est modulée en fonction de l'évolution de votre état. Elles sont régulièrement évaluées par des bilans, des visites et des synthèses auxquelles vous, et/ou votre représentant, participez. Elles sont notifiées sur un planning hebdomadaire qui vous est transmis.

Ces activités concernent :

- les actes médicaux,
- les soins infirmiers,
- la diététique,
- la kinésithérapie,
- l'ergothérapie,
- la balnéothérapie,
- la psychologie,
- la neuropsychologie,
- l'orthophonie,
- l'appareillage,
- la réinsertion socioprofessionnelle,
- les activités éducatives et d'animations,
- les activités physiques adaptées (APA).

LES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Les consultations respectent le parcours de soins et sont prescrites par de votre médecin traitant, un médecin du travail ou un autre médecin spécialiste.

LES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX

Vous venez d'être admis au Centre MPR Côte d'Amour qui possède une pharmacie à usage intérieur gérée par un pharmacien.

Les médecins, en collaboration avec le pharmacien et le personnel soignant, mettent tout en œuvre pour sécuriser le circuit du médicament et assurer ainsi la qualité de votre prise en charge.

Conformément à la réglementation en vigueur :

- Vous ne devez pas conserver votre traitement médical personnel avec vous.
- Vous devez remettre votre traitement médical personnel accompagné des prescriptions à l'infirmière qui vous accueille.
- Vos médicaments personnels vous seront restitués à la sortie pour reprise du traitement habituel sauf mention contraire du médecin qui assure votre prise en charge.

Nous vous rappelons que la prise de médicaments non prescrits par un médecin de l'établissement est interdite.

Toutes ces dispositions visent à réduire les risques liés à l'emploi des médicaments, à assurer votre sécurité et à garantir la qualité de votre prise en charge.



Le personnel de la piscine est mandaté pour interdire l'accès du bassin aux personnes ne respectant pas les règles élémentaires d'hygiène. Il est obligatoire de se doucher avant d'accéder à la piscine de rééducation et ôter tous ses bijoux (montre, bracelet, collier).

HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL

L'établissement comprend un service d'Hospitalisation à Temps Partiel (HTP). Le service est ouvert de 8h30 à 17h15 du lundi au vendredi.

L'hospitalisation à temps partiel repose sur des séances à la demi-journée, une à plusieurs fois par semaine.

Votre programme initial et la durée de votre prise en charge sont définis par votre médecin rééducateur référent. Ils peuvent faire l'objet d'une réévaluation au cours de la prise en charge. Vous êtes pris en charge par une équipe pluridisciplinaire.

Nous vous remettons un planning hebdomadaire de soins qui est renouvelé chaque vendredi à partir de 14h00.

La charte de fonctionnement de l'HTP vous sera remise à votre arrivée dans le service.

L'accueil

Le jour de votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des admissions, pour enregistrer votre entrée.

Vous devez vous munir de votre carte d'identité, carte Vitale, carte de mutuelle, si besoin, certificat initial d'arrêt de travail, document d'accident de travail ou de maladie professionnelle, vos radiographies, IRM, scanner et vos derniers examens sanguins.

Les transports

Ils sont assurés par vos propres moyens, dans la mesure du possible.

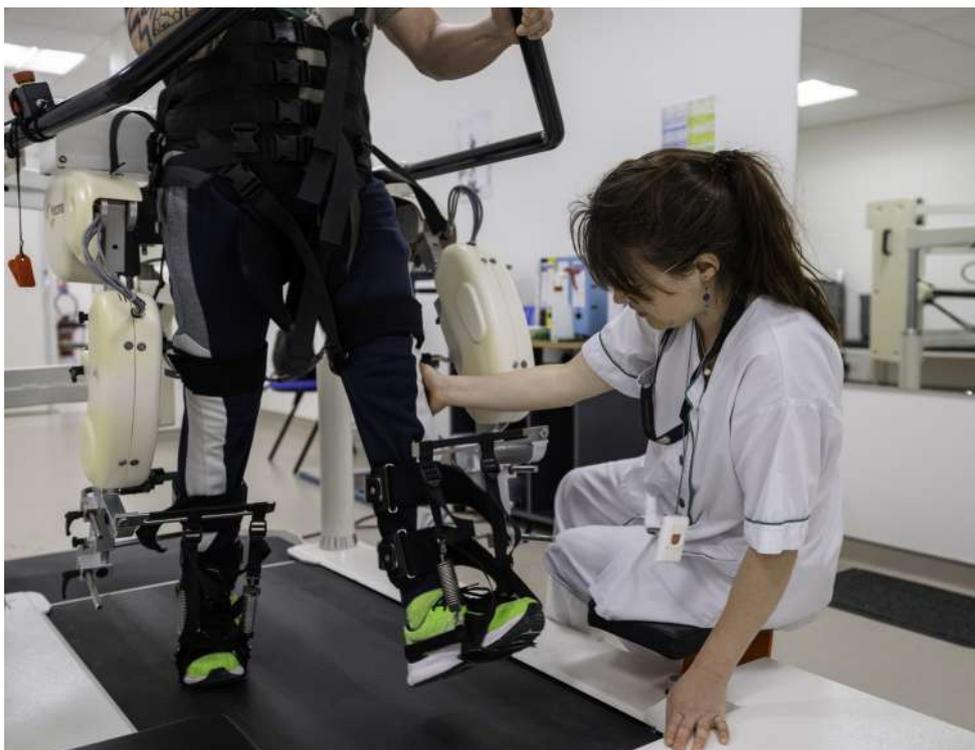
Toutefois, s'il le juge nécessaire, votre médecin rééducateur référent peut prescrire un mode de transport (taxi, transport assis professionnalisé).

Pour votre transport (taxi, véhicule sanitaire léger VSL, ambulance) vous avez le choix de la société. Vous traitez directement avec eux pour l'organisation de vos transports.

Autres informations

Vous disposez également d'un espace de repos.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis la semaine précédant votre sortie.



ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Au Centre MPR Côte d'Amour, nous nous **engageons** à prendre en charge **votre douleur**.

Le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**, en place au CMPR depuis 2001, définit et veille à la mise en œuvre de la politique de prise en charge de la douleur.

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- **les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- **les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

ÉVALUER

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



INFORMATION SUR LE DON D'ORGANE

Le Centre MPR Côte d'Amour n'est pas habilité à effectuer les prélèvements et les greffes d'organes et de tissus. Cette activité est réglementée par le code de la santé publique.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires : au « point infos » situé dans le hall d'accueil, un dépliant est à votre disposition.

Si vous refusez le prélèvement d'organes, vous devez vous inscrire sur le registre national du refus car le code de la santé publique donne la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne décédée n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

VOTRE SÉJOUR

Le personnel du Centre MPR Côte d'Amour s'efforcera de rendre votre séjour agréable tout en tenant compte du respect d'un certain nombre de règles inhérentes à la vie dans un établissement de santé.

VOTRE CHAMBRE

Chaque chambre est équipée d'une salle d'eau avec douche et toilettes. Les chambres particulières sont facturées ainsi que tout autre service sollicité.

En cas de nécessité d'accueil ponctuel de proche, adressez-vous au cadre du service afin d'étudier la demande.

LES REPAS



Sauf nécessité médicale, les repas sont servis dans la salle à manger de votre étage. Les menus vous sont proposés pour la semaine. Vous pouvez rencontrer une diététicienne sur prescription médicale, afin d'adapter votre régime alimentaire. **Les régimes spéciaux ne sont admis que sur prescription médicale.**

La traçabilité de l'origine des aliments et la qualité de tous les produits entrant dans la composition des menus sont respectées avec la plus grande rigueur pour garantir le respect de la sécurité.

La Direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas d'introduction de denrées périssables ou de boissons. Ces denrées ne pourront en aucun cas, être stockées dans les offices alimentaires du service.

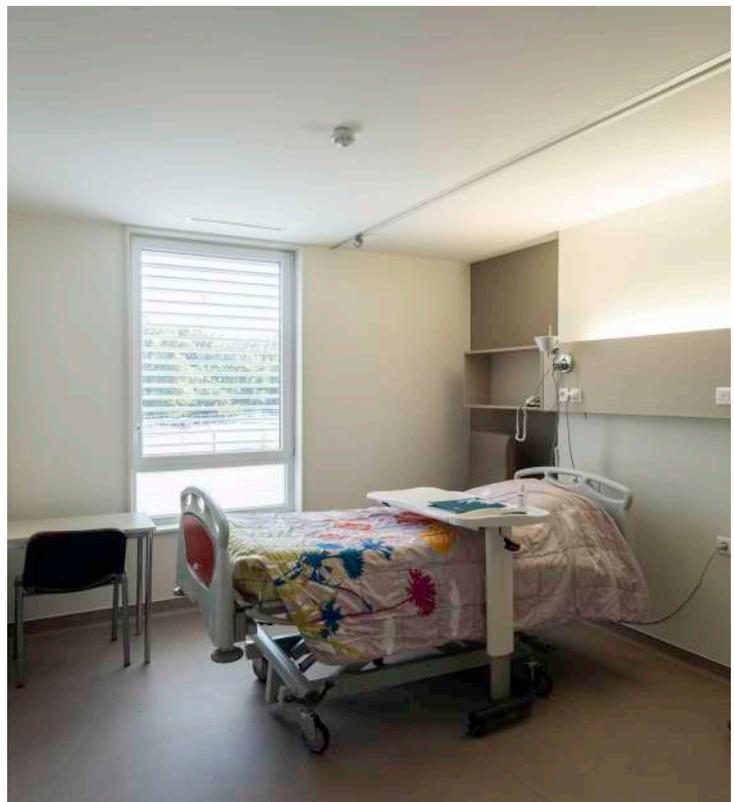
HORAIRES DES REPAS

Les repas sont pris dans la salle à manger de l'unité de soins :

petit-déjeuner en chambre de 7h30 à 9h00

déjeuner à 12h15

dîner à 18h30



LA TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

LE TÉLÉPHONE



Toutes les chambres sont équipées d'une ligne directe permettant de recevoir les communications téléphoniques.

Pour téléphoner à l'accueil de l'établissement, composer le 9 (de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30).

Par respect pour le personnel et les autres patients, l'utilisation des téléphones portables est interdite dans les salles à manger et les lieux de soins.

ACCÈS INTERNET

Vous avez la possibilité de vous connecter grâce au code WI-FI disponible à l'accueil du centre.

La navigation sur le net doit être conforme aux valeurs de l'Association Œuvres de Pen-Bron.

Par ailleurs, l'établissement a l'obligation de tracer chaque navigation.

LE COURRIER

Le courrier est distribué à 10h00 à l'accueil, où la levée se fait également du lundi au vendredi à 8h30.

LE LINGE PERSONNEL

En plus de vos vêtements personnels, il vous est demandé de vous munir de :

- serviettes et gants de toilette,
- bonnet de bain,
- deux maillots de bain,
- peignoir et grandes serviettes de bain,
- survêtements,
- chaussures de sport,
- claquettes pour accéder à la balnéothérapie.

ENTRETIEN DU LINGE PERSONNEL



Le linge doit être pris en charge par vos soins. Un traitement spécifique du linge est réalisé en cas de certaines infections contagieuses.

Il doit obligatoirement être marqué à votre nom et votre prénom par vos soins. Dans le cas contraire, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration.

Pour les patients dont la famille ne peut assurer l'entretien du linge, l'établissement propose un service de laverie via un prestataire, lequel assure une prestation payante de lavage, séchage et pliage.

L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEURS

La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de disparition des effets conservés par le patient.

La Direction recommande de déposer au coffre à disposition dans votre chambre : argent, objets de valeur, bijoux.



LES VISITES

Elles sont autorisées à partir de 13h00 (en dehors des heures de soins et de rééducation). Elles sont interdites dans les salles à manger pendant les heures de repas sauf cas particulier.

Pour le respect des personnes accueillies, **vos visiteurs sont priés de quitter l'établissement à 21h00 au plus tard.**

Les samedis, dimanches et jours fériés, les visites sont possibles également le matin en dehors des heures de soins à partir de 11h00.

Ponctuellement, le samedi ou le dimanche midi, un de vos proches peut déjeuner avec vous en chambre, en réservant et réglant son plateau auprès de l'accueil.

LA CAFÉTÉRIA

Vous trouverez des distributeurs de boissons chaudes, froides, à côté de l'accueil.

LA COIFFEUSE

Sur rendez-vous uniquement (à prendre à l'accueil) une coiffeuse se tient à votre disposition. Cette prestation est payable directement auprès de la coiffeuse.

POINT INFORMATION



Un point information est à votre disposition dans le hall d'accueil. Vous y trouverez, en libre-service, de la documentation "santé et pratique" ainsi qu'une liste d'associations que vous pouvez contacter.

VOTRE SORTIE

C'est le médecin responsable de votre programme de soins qui fixera la date de votre sortie du centre et l'heure selon votre planning de prise en charge.

Votre médecin traitant sera tenu informé de votre sortie et recevra un compte-rendu de votre hospitalisation.

En cas de sortie contre avis médical, il vous faudra impérativement signer une décharge.

LE JOUR DE VOTRE DÉPART, NOUS VOUS DEMANDONS DE :

- Rencontrer l'infirmier(ère) de votre service qui vous remettra vos documents médicaux.
- Passer au bureau des admissions afin de vérifier la régularité de votre dossier et payer votre reste à charge, le cas échéant. En effet, certains frais (ticket modérateur, chambre particulière, forfait journalier...) peuvent être remboursés par votre mutuelle ou rester à votre charge.



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Nul ne peut vous retenir contre votre volonté. Il vous est donc possible de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin (contre l'avis de celui-ci).

Il vous faudra alors signer une décharge dégageant le centre de toutes responsabilités et reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus.



RÈGLES DE VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

RESPECT DES SOIGNANTS

Vous êtes tenu de respecter le personnel soignant, administratif, technique et médicotechnique du centre. Il en va de même pour votre entourage. Les menaces, violences verbales ou physiques envers un membre du personnel pourront faire l'objet d'un dépôt de plainte. Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

LES AUTORISATIONS DE SORTIE PENDANT LE SÉJOUR

Pour sortir à l'extérieur de l'enceinte du centre, il est obligatoire d'y être autorisé médicalement.

Les sorties sont sous la seule responsabilité civile de la personne qui les demande (ou de son représentant). Pour chaque sortie, vous devrez signer un registre auprès du personnel de l'unité de soins, en indiquant les horaires prévus que vous devez impérativement respecter.

Les sorties en soirée ne sont accordées qu'à la condition que le retour se fasse avant 22h00, toutes portes fermant à 22h00.

Vous pouvez recevoir vos proches dans les salles à manger des services l'après-midi à partir de 15h00.

Si le médecin prescrit des médicaments ou des soins infirmiers pour la période de sortie, il vous appartiendra de les faire prendre en charge par l'organisme d'assurance maladie dont vous dépendez.

LUTTE CONTRE LES CONDUITES À RISQUE

L'établissement s'associe aux plans nationaux contre les conduites à risque dans le cadre de la lutte contre :



- **le tabac** : Il est interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et décret n°2017-633 du 25 avril 2017).

Des panneaux vous indiqueront la zone fumeur. Elle se trouve sur la terrasse nord au rez-de-chaussée et est accessible de 6h30 à 22h00. En cas de besoin, des substituts nicotiques peuvent être prescrits par votre médecin.

- **l'alcool et les substances illicites** (drogues et autres...) : Il est interdit d'introduire de l'alcool ainsi que toutes substances illicites dans l'établissement sous peine d'exclusion et de poursuites.

- **la prise de médicaments** non prescrits dans l'établissement est interdite.

L'équipe liaison en addictologie se tient à votre disposition, une demi-journée par semaine, pour vous accompagner dans vos démarches.

LES APPAREILS ÉLECTRIQUES

L'emploi d'appareils électriques est interdit dans l'établissement, hormis sèche-cheveux, rasoirs, poste de radio et ordinateur portable...

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, de télévision, ordinateurs, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

HYGIÈNE ET PROPRETÉ

L'établissement est garant des bonnes pratiques en hygiène hospitalière, ce qui requiert de votre part le respect et la mise en œuvre des règles d'hygiène.



Nous vous remercions de laisser les locaux, circulations, extérieurs en état de propreté vous interdisant d'y jeter débris de nourriture, cigarettes...

MESURES DE SÉCURITÉ

Personne étrangère

Aucune personne étrangère au service n'est tolérée après 21h00 dans l'établissement, sauf autorisation médicale.

Votre responsabilité est engagée si vous faites rentrer des personnes extérieures à l'établissement en dehors des horaires de visite.

Vidéosurveillance



L'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance.

Toute personne peut accéder aux enregistrements la concernant et en vérifier la destruction dans le délai fixé par l'autorisation préfectorale.

La conservation des images ne peut pas dépasser 1 mois, sauf procédure judiciaire en cours.

La demande d'accès doit être adressée au responsable du système de vidéoprotection.

Cet accès est un droit. Toutefois, il peut être refusé pour les motifs suivants : sûreté de l'État, défense, sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée d'autres personnes.

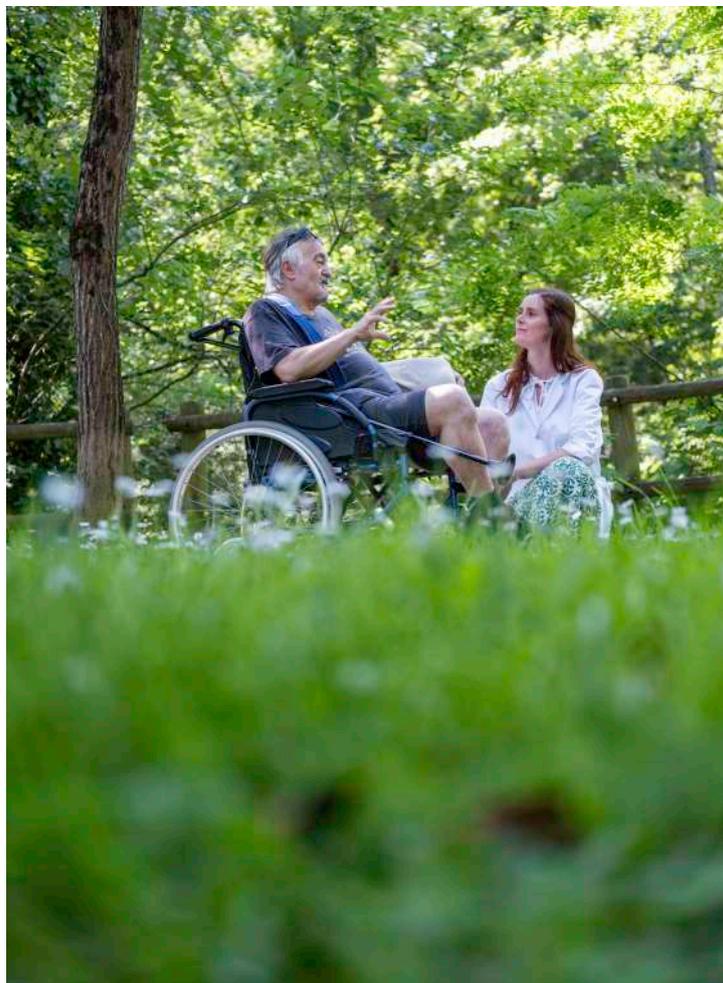
Conduite à tenir en cas d'incendie

L'établissement est doté d'un système de sécurité incendie comprenant notamment des détecteurs de fumée reliés à une centrale de détection.

Chaque année, l'ensemble du personnel est formé d'une part, à l'utilisation des moyens de première intervention et d'autre part, sur les mesures à prendre en fonction du service concerné, pour la protection des personnes.

Les consignes générales de sécurité et le plan d'évacuation sont affichés dans les services de soins à l'intention des personnes accueillies.

Vous pourrez être invité à participer à un exercice de sécurité incendie pendant votre séjour.



DÉMARCHE QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

Le Centre MPR Côte d'Amour est inscrit dans une démarche continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensées aux patients. L'organisation et la qualité de la prise en charge des patients sont régulièrement évaluées par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de ces évaluations permettent de déterminer les améliorations à apporter. Les rapports de certifications sont disponibles sur le site : www.has-sante.fr

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La lutte contre les Infections Nosocomiales, ou Infections Associées aux Soins est une des priorités en matière de santé publique.

Il existe dans l'établissement, une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui a pour mission de coordonner les actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales. Il s'inscrit dans le cadre global de la gestion des risques et de l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

La Commission Médicale d'Établissement (CME) élabore, chaque année, un programme d'action mis en œuvre par l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène. Elle établit un bilan de ses activités, évalué par l'Agence Régionale de Santé, qui évalue l'établissement au moyen de plusieurs indicateurs.



Afin de nous aider dans notre action de prévention, nous vous invitons ainsi que vos visiteurs, à utiliser les solutions hydro alcooliques (SHA) pour l'hygiène des mains, mises à votre disposition dans votre chambre et à l'entrée des plateaux de rééducation.

Dans le cas où malgré les précautions prises, une infection nosocomiale serait diagnostiquée, le médecin vous en informerait et mettrait en place le traitement adapté et toutes les mesures nécessaires.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène, et ses correspondants dans chaque service, sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

L'IDENTITOVIGILANCE

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins.

Cela passe notamment par la demande systématique d'une pièce d'identité lors de votre admission.

Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécuriser l'enregistrement de votre dossier de soins.

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Votre sécurité ne pourra être assurée que par la mise en place de vérifications concomitantes de plusieurs sources d'informations indépendantes (vos informations, le dossier patient...).

SATISFACTION DES USAGERS : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Pour améliorer la qualité de l'accueil et de votre prise en charge, nous avons besoin de vos observations et de vos appréciations : un questionnaire d'évaluation de votre séjour est annexé au présent livret d'accueil. Merci d'y répondre, et de le remettre au personnel de l'établissement.

Vous avez la possibilité de déposer vos remarques et suggestions à l'accueil à l'aide d'un formulaire qui vous sera remis.

Vous pouvez également rencontrer la Direction, le médecin ou le cadre de santé sur demande.

DES INDICATEURS POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS

Des indicateurs nationaux affichés au niveau de l'accueil et au secrétariat des admissions, permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins.

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins : www.has-sante.fr rubrique "Qualiscope".

DROITS ET INFORMATIONS

ACCÈS AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

En vertu de la loi du 4 mars 2002 et du décret N° 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et des établissements de santé en application des articles L.1111-7 et L.1112-1 du code de la santé publique, l'établissement s'engage à :

- **Vous donner "les informations relatives à votre état de santé** par le médecin responsable ou par tout membre du corps médical de l'établissement désigné par lui à cet effet". Elles sont protégées par le secret médical (art 710-5-7 du code de la santé publique).
- **Vous remettre directement à votre sortie les éléments utiles à la continuité des soins.**
- Informer, par courrier, de votre hospitalisation dans l'établissement, le médecin que vous aurez désigné.
- **Respecter la vie privée et le secret des informations** (art. L.1110-4).
- **Recueillir votre opposition** à transmettre des informations vous concernant à un ou plusieurs professionnels extérieurs hors équipe de soins (loi n° 2016-41, art 96).
- **Respecter votre volonté** (Art. L. 1111-4). Le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de vos choix.
- **Ne réaliser aucun acte médical ni aucun traitement sans votre consentement libre et éclairé.** Consentement que vous pouvez retirer à tout moment.
- Vous informer quand un étudiant est amené à vous prendre en charge.
- Respecter votre droit de "désigner par écrit une **personne de confiance** qui puisse être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir les informations. Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux" (Art. L. 1111-6) (voir feuillet en annexe).

DROITS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

- Droit d'accès (Art L. 1111-7) "toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenue par l'établissement, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre les professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, comptes rendus d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques, correspondance entre professionnels".
- Les dossiers médicaux des usagers sont conservés par le service d'archives médicales de l'établissement pendant une durée d'au moins 20 ans conformément aux dispositions de l'arrêté ministériel du 11 mars 1968. Vous pouvez obtenir communication de votre dossier médical en adressant un courrier, avec la copie de votre pièce d'identité, à : Monsieur le Directeur - Centre MPR Côte d'Amour - 57, rue Michel Ange - CS 1204 - 44616 SAINT-NAZAIRE CEDEX

Tout médecin désigné par vos soins peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

INFORMATION SUR LES TRAITEMENTS DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET SUR L'EXERCICE DE VOS DROITS

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein du Centre MPR Côte d'Amour, membre de l'Association Œuvres de Pen-Bron et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet d'une collecte et d'un traitement.

Conformément, au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à vos données. Vous disposez également d'un droit à définir des directives de conservation, d'effacement et de communication de ces données.

Pour exercer l'ensemble de vos droits, vous pouvez vous adresser en fournissant une copie d'un justificatif de votre identité auprès du Délégué à la Protection des Données de l'Association :

- Par mail, à l'adresse électronique suivante : dpo@association-penbron.fr
- Ou par courrier : **Association Œuvres de Pen-Bron, A l'attention du DPO** - 10 rue Gaëtan Rondeau - 44200 Nantes

Le Centre MPR Côte d'Amour et l'Association Œuvres de Pen-Bron s'engagent à traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(Art. L. 1112-3)

Dans le souci d'assurer les droits et le respect des patients hospitalisés, cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Elle facilite les démarches des personnes et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs remarques auprès des responsables de l'établissement.

Son fonctionnement est le suivant : un secrétariat de la permanence est tenu par le personnel de l'accueil de l'établissement. Il permet la prise de rendez-vous avec un membre de la commission des usagers.

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception au patient l'informant qu'une enquête administrative interne est ouverte et une proposition de rencontre avec un médiateur sera proposée.

Plus d'informations sur la commission des usagers sur la feuille, fournie en annexe, dans la pochette d'accueil.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé et/ou la direction.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité en entrant dans l'établissement de désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002).

Cette personne de confiance qui peut être un proche ou le médecin traitant et qui sera consulté au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Pour désigner votre personne de confiance remplissez le formulaire joint avec ce livret d'accueil.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté.

Ces directives vous permettent de faire connaître vos souhaits s'agissant des conditions de la limitation ou de l'arrêt du traitement.

Elles sont modifiables et révocables à tout moment.

Pour plus d'informations, rapprochez-vous de l'équipe médicale ou soignante.

Pour rédiger vos directives anticipées, remplissez le formulaire joint avec ce livret d'accueil.

LE CULTE

Les membres de la Pastorale de la Santé de l'Église Catholique – Diocèse de Nantes - assurent des visites à la demande du patient, se renseignent auprès de l'équipe soignante.

Un lieu de culte est situé à une cinquantaine de mètres de l'établissement. Il est ouvert chaque après-midi.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX : CIRCULAIRE N°DHOS/E1/DGS/SDLB/SD1C/SD4A/2006/90 DU 2 MARS 2006

- #1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- #2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer, à chacun, une vie digne avec une attention particulière à la fin de vie.
- #3** **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- #4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- #5** **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- #6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- #7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- #8** **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- #9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- #10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit, en cas de décès, bénéficient de ce même droit.
- #11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des usagers 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 et sur simple demande, à l'accueil de l'établissement.

LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

PRINCIPES GÉNÉRAUX : CHARTE EUROPÉENNE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ ADOPTÉE PAR LE PARLEMENT EUROPÉEN LE 13 MAI 1986. CIRCULAIRE DU SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA SANTÉ DE 1999 PRÉCONISE SON APPLICATION

#1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

#2

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

#4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

#3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

#5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

#6

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

#7

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

#10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

#9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

#8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

NOS PARTENAIRES

Au fil des années, le Centre MPR Côte d'Amour a développé de nombreux partenariats avec des associations locales et nationales.

Le centre évolue en partenariat avec les associations d'usagers, les hôpitaux et cliniques du territoire de santé, la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.), les médecins et professionnels de santé du secteur ambulatoire, le réseau COMÈTE France, l'association APPROCHE, l'association Kap Ouest, l'association "Amis de Pen-Bron", les établissements de soins médicaux et de réadaptation non spécialisés et spécialisés de proximité, les établissements médico-sociaux du champ du handicap et de la perte d'autonomie.

Retrouvez plus d'informations sur les partenaires de l'établissement sur le site internet de l'association rubrique Centre MPR Côte d'Amour.

DES BÉNÉVOLES POUR VOUS ACCOMPAGNER PENDANT VOTRE SÉJOUR

L'Association des Amis de Pen-Bron a été créée en 1984.

Des bénévoles accompagnent les patients en partenariat avec les professionnels dans différentes activités, et proposent des animations.

L'association accueille les patients à : "l'Espace des Amis de Pen-Bron" tous les jours entre 15h00 et 17h30, situé au rez-de-chaussée de l'établissement, en face de l'accueil, à côté de l'entrée principale.

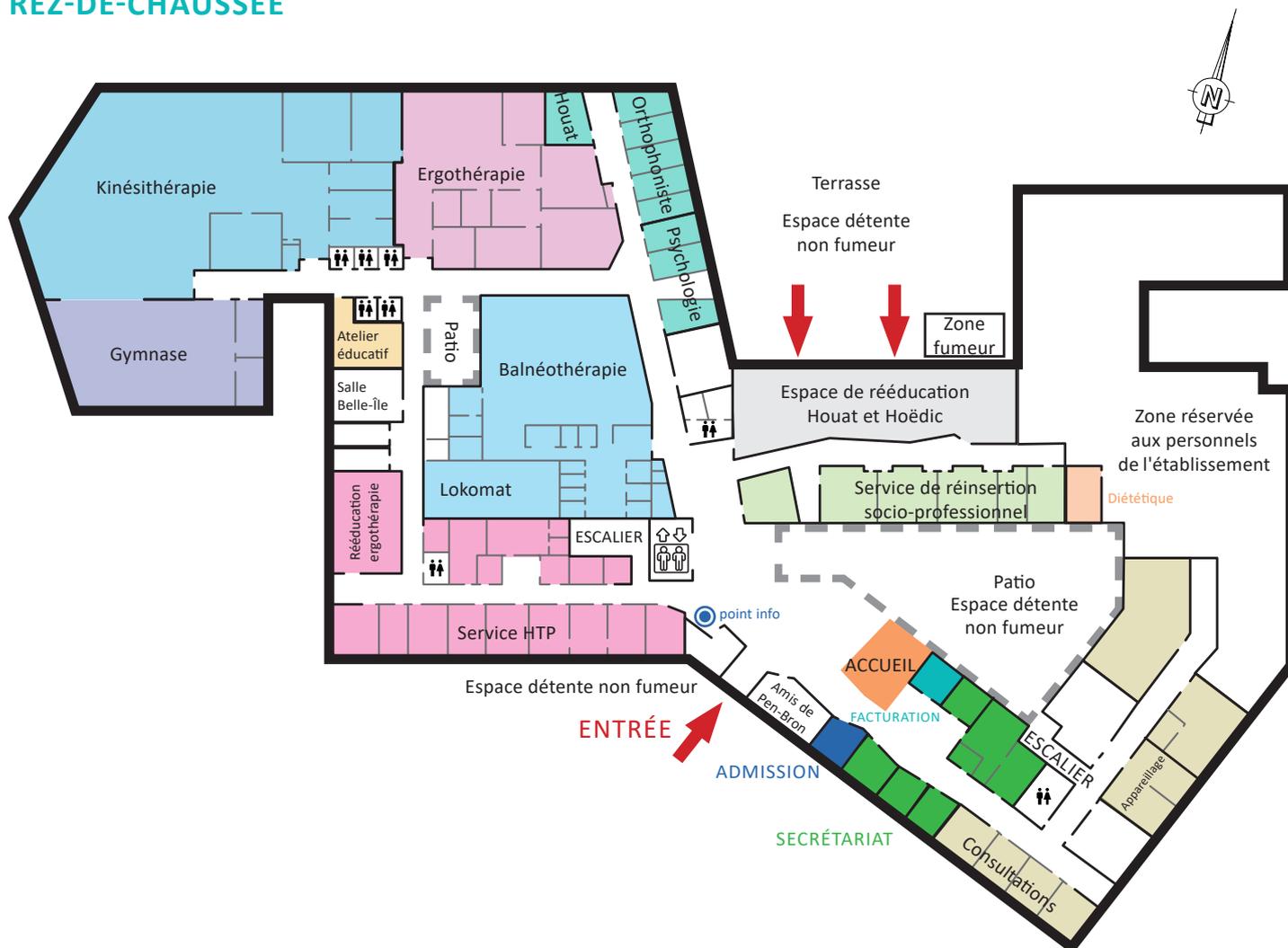
Dans cet espace convivial, vous y trouverez boutique, bibliothèque et jeux.

Renseignez-vous auprès de votre service.



PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

REZ-DE-CHAUSSÉE



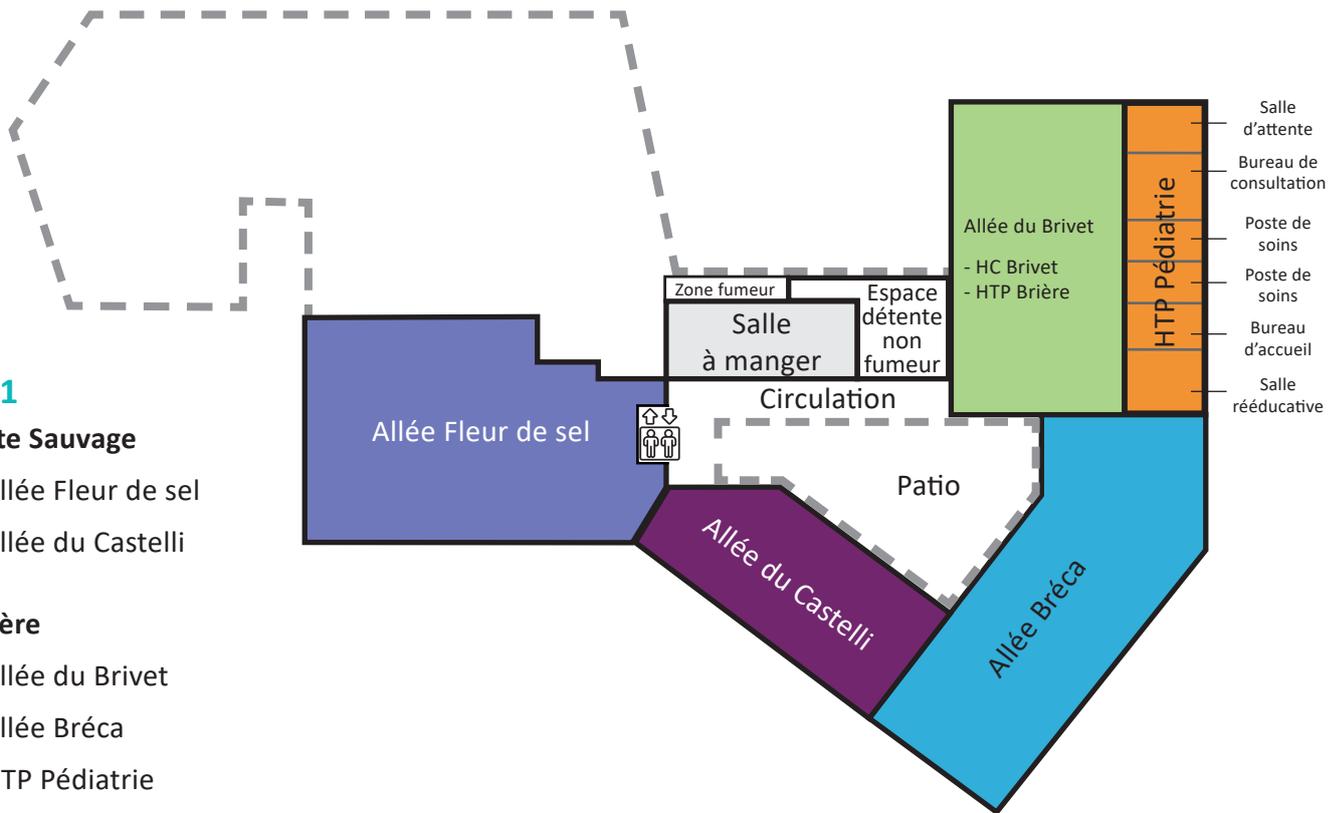
ÉTAGE 1

Unité Côte Sauvage

- Allée Fleur de sel
- Allée du Castelli

Unité Brière

- Allée du Brivet
- Allée Bréca
- HTP Pédiatrie

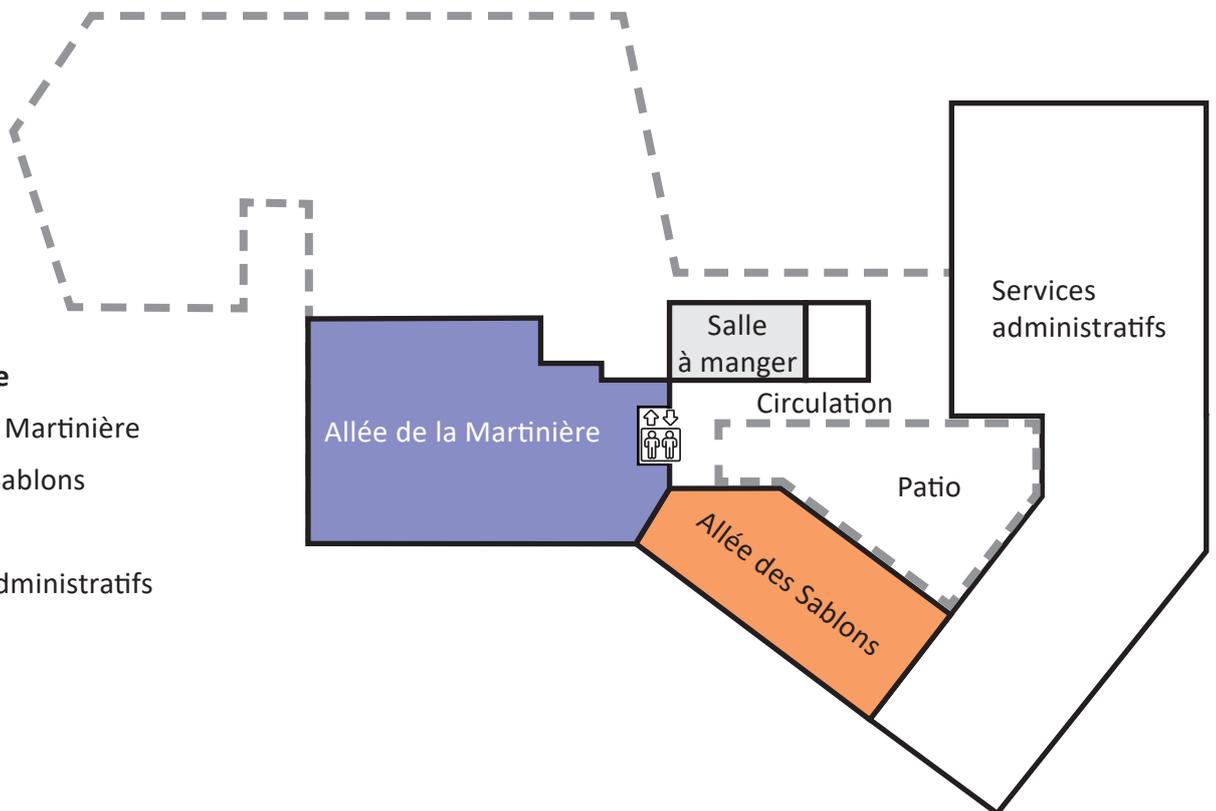


ÉTAGE 2

Unité Côte de Jade

- Allée de la Martinière
- Allée des Sablons

- Services Administratifs



Centre MPR Côte d'Amour

57, rue Michel Ange
CS 1204
44616 Saint-Nazaire CEDEX
02 40 00 01 00
cmpr@association-penbron.fr
www.association-penbron.fr

Association Œuvres de Pen-bron | 02/2023 | Crédits photographiques : Vloncheray, Œuvres de Pen-bron, Amis de Pen-bron | Illustrations : FlatIcon



Géré par l'association Œuvres de Pen-bron
10, rue Gaëtan Rondeau - CS 86236 - 44262 Nantes Cedex 2



ŒUVRES DE PEN-BRON
Centre MPR Côte d'Amour

ANNEXES

LIVRET D'ACCUEIL

LA PERSONNE DE CONFIANCE

au sens du code de la santé publique

L'ESSENTIEL

Ce que dit la loi du 2 février 2016 : La possibilité de désigner une personne de confiance a été instaurée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. La loi du 2 février 2016 est venue en préciser les contours et affirmer son rôle de témoin privilégié dans les procédures décisionnelles de fin de vie.

Plus concrètement, pour les professionnels de santé : Dans le cadre du suivi de son patient, le médecin traitant s'assure que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance. Lors de toute hospitalisation, il est également proposé au malade de désigner une personne de confiance.

EN PRATIQUE

Comment la personne de confiance est-elle désignée ?

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Celle-ci peut être un parent, un proche ou son médecin traitant. Cette procédure n'est pas obligatoire.

La désignation de la personne de confiance est faite par écrit, via le formulaire situé en bas de pages.

La personne de confiance peut en posséder un exemplaire. La désignation de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur tout autre témoignage.

Elle s'exprime au nom du patient et non en son nom propre.

- Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.
- Si le patient est amené à consulter son dossier médical, il peut demander à la personne de confiance de l'accompagner dans ses démarches. En revanche, sa personne de confiance ne peut accéder directement à son dossier médical.
- La personne de confiance peut poser des questions que le patient aurait souhaité poser et recevoir du médecin des explications qu'elle pourra répéter au patient.
- Si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté, et qu'il faut envisager une limitation ou un arrêt des traitements ou la mise en œuvre d'une sédation profonde et continue jusqu'au décès, la personne de confiance doit toujours être consultée et être informée des résultats des procédures collégiales.
- Dans le processus de décision, la personne de confiance constitue un relais précieux entre patients (majeurs) et soignants, en particulier en fin de vie. En l'absence de directives anticipées, son témoignage prévaut alors sur tout autre (famille ou proche).

NOM ET COORDONNÉES DE MA PERSONNE DE CONFIANCE

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

.....
.....

désigne la personne de confiance suivante :

Nom et prénoms :

Domicilié(e) à :

Téléphone : Email :

Lien avec la personne hospitalisée :

Fait le à

Votre signature

Signature de la personne de confiance

DIRECTIVES ANTICIPÉES



Des directives anticipées, pour quoi faire ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Si vous rédigez des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

MON IDENTITÉ

Nom et prénoms :

Né(e) le : à :

Domicilié(e) à :

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du chapitre II du titre XI du livre 1er du code civil :

- J'ai l'autorisation du juge : Oui Non
- J'ai l'autorisation du conseil de famille : Oui Non

Veuillez joindre la copie de l'autorisation

MES DIRECTIVES ANTICIPÉES - PAGE 1/2

Je rédige les présentes directives anticipées **pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.**

Mes volontés sont les suivantes :

1 à propos des **situations** dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc.. entraînant un « état de coma prolongé » jugé irréversible).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....
.....

2 à propos **des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.**

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc.) :

.....
.....

MES DIRECTIVES ANTICIPÉES - PAGE 2/2

3 à propos de la **sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur**.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue **associée à un traitement de la douleur**, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :.....

Fait le à

Signature

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

Témoïn 1 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms :

Qualité :

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. ou Mme

Fait le à

Signature

Témoïn 2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms :

Qualité :

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. ou Mme

Fait le à

Signature

Rôle et missions

La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle examine les réclamations, identifie des actions correctives.

Elle s'appuie donc particulièrement sur vos réclamations, propositions, remarques ou remerciements pour identifier son programme d'actions. Un secrétariat de permanence est tenu par le personnel de l'accueil de l'établissement. Il permet la prise de rendez-vous avec un membre de la Commission Des Usagers (CDU) que vous pouvez également contacter par mail à l'adresse suivante : cmpr-usagers@association-penbron.fr. Satisfait ou non, il est important que nous le sachions !

Droit à la médiation

Vous pouvez demander à rencontrer le médiateur. Le rôle du médiateur médecin est d'écouter les usagers et de les aider en toute indépendance, à la compréhension des soins et au fonctionnement du service ainsi qu'à la résolution de leur différend. Il n'impose pas de décision aux parties. Le médiateur non médecin est compétent pour tous les autres sujets.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge :

Les professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à la situation.

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait (e) :

1. Vous pouvez écrire au directeur en précisant les faits que vous avez constatés.
2. Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée.
3. Une réponse écrite du directeur vous sera adressée dans les meilleurs délais.
4. Vous pourrez éventuellement rencontrer un médiateur de l'établissement.
5. Votre réclamation sera aussi analysée par la CDU et des solutions et plans d'amélioration seront mis en place afin d'améliorer la prise en charge des usagers.

Listes des membres de la CDU au Centre MPR Côte d'Amour :

Catherine DEBARD	Directrice d'Établissement Présidente de la CDU
Hervé de FRANQUEVILLE	Représentant du Conseil d'Administration des Œuvres de Pen-Bron
Dr Pierre-Olivier SANCHO	Médiateur Médecin
Blandine LOSTANLEN	Responsable Qualité, Gestion des Risques, Environnement Vice-Présidente de la CDU Médiateur non médecin - Suppléant
Géraldine CHATAL	Directrice des soins Médiateur non médecin - Titulaire
Jacques CHEVALIER	Représentant des Usagers Membre de l'AFTC - Titulaire
Yves SALLAUD	Représentant des Usagers Membre de France Parkinson - Titulaire
Monique DUBE	Représentante des Usagers Membre de l'UDAF - Suppléant
Armelle KASSIANOFF	Représentant des usagers Membre de l'Association APF France HANDICAP - Suppléant

Mise à jour : août 2022

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Suite à un séjour en HOSPITALISATION COMPLÈTE - HC

Pour nous aider à améliorer la qualité de nos prestations, nous vous invitons à remplir ce questionnaire.

Faites-nous part de votre appréciation en remettant, avant votre départ, votre questionnaire dans le service ou à l'accueil de l'établissement. Vous pouvez également nous l'adresser par courrier après votre départ.

Merci de cocher la case correspondante à votre choix

Service d'hospitalisation : Brière Côte Sauvage Côte de Jade

Date d'entrée :/...../.....

Date de fin de séjour :/...../.....

Facultatif : Nom Prénom



Très insatisfait



Peu satisfait



Satisfait



Très satisfait

DURANT VOTRE SÉJOUR AU CENTRE MPR CÔTE D'AMOUR, AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAIT·E DE :

L'accueil	Non concerné				
• téléphonique					
• au bureau des admissions					
• dans l'unité où vous avez été hospitalisé(e)					

La prise en charge	Non concerné				
• des soins dispensés dans le service d'hospitalisation					
• des soins de rééducation / réadaptation					
• du respect de l'hygiène lors des soins					
• de l'organisation de votre sortie					
• de la prise en charge de votre douleur					
• du respect votre intimité et votre dignité					

ÊTES-VOUS SATISFAIT·E :

des informations ?	Non concerné				
• données dans le livret d'accueil					

de l'hôtellerie ?	Non concerné				
Chambre • confort					
• propreté					
Repas • qualité					
• quantité					
• variété					
• respect de votre régime alimentaire prescrit médicalement					
• horaires					
• lieu					
Téléphone fixe dans la chambre					
Télévision					
Accès WI-FI					

Vie pratique	Non concerné				
• les horaires des visites					

GLOBALEMENT, AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAIT·E DE VOTRE SÉJOUR ?

Qu'avez-vous retenu de négatif sur votre séjour ?

.....

.....

.....

.....

.....

Qu'avez-vous retenu de positif sur votre séjour ?

.....

.....

.....

.....

.....

Dans les prochains jours après votre hospitalisation, vous recevrez sur votre boîte mail la possibilité de répondre à une enquête nationale "e-Satis" permettant d'évaluer votre satisfaction de façon détaillée (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement). Grâce à vos réponses ainsi qu'à celles renseignées sur le questionnaire de sortie interne au CMPR, nous pourrons identifier nos différents axes d'amélioration.

Merci de votre participation.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Suite à un séjour en HOSPITALISATION À TEMPS PARTIEL - HTP

Pour nous aider à améliorer la qualité de nos prestations, nous vous invitons à remplir ce questionnaire.

Faites-nous part de votre appréciation en remettant, avant votre départ, votre questionnaire dans le service ou à l'accueil de l'établissement. Vous pouvez également nous l'adresser par courrier après votre départ.

Merci de cocher la case correspondante à votre choix

Date d'entrée :/...../.....

Date de fin de séjour :/...../.....

Age : Moins de 18 ans Plus de 18 ans

Facultatif : Nom Prénom



Très insatisfait



Peu satisfait



Satisfait



Très satisfait

DURANT VOTRE SÉJOUR AU CENTRE MPR CÔTE D'AMOUR, AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAIT DE :

	Non concerné				
L'accueil					
• téléphonique					
• au bureau des admissions					
• dans l'unité d'hospitalisation à temps partiel					
La prise en charge					
• des soins dispensés dans le service d'hospitalisation à temps partiel					
• des soins de rééducation / réadaptation					
• du respect de l'hygiène lors des soins					
• de la ponctualité des intervenants					
• de l'organisation de votre sortie					
• de la prise en charge de votre douleur					
• du respect votre intimité et votre dignité					
Des informations ?					
• données dans le livret d'accueil					

globalement, avez-vous été satisfait(e) de votre séjour ?

Qu'avez-vous retenu de négatif sur votre séjour ?

.....

.....

Qu'avez-vous retenu de positif sur votre séjour ?

.....

.....

Merci de votre participation.