

LIVRET D'ACCUEIL

Centre Hospitalier de l'Avison

16 Rue de l'Hôpital ○ 88600 BRUYERES
Tél. : 03 29 52 70 00 ○ Fax : 03 29 50 29 08
E-mail : avison@ch-avison.fr

Mot de bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous venez d'entrer au Centre Hospitalier de l'Avison. Quel que soit le motif de votre admission, notre objectif est de vous apporter les meilleurs soins, adaptés à vos besoins. Nous consacrons tous nos efforts à rendre confortable le cadre de ce séjour.

Aussi, pour améliorer nos prestations, nous sommes attentifs à vos éventuelles remarques ou suggestions.

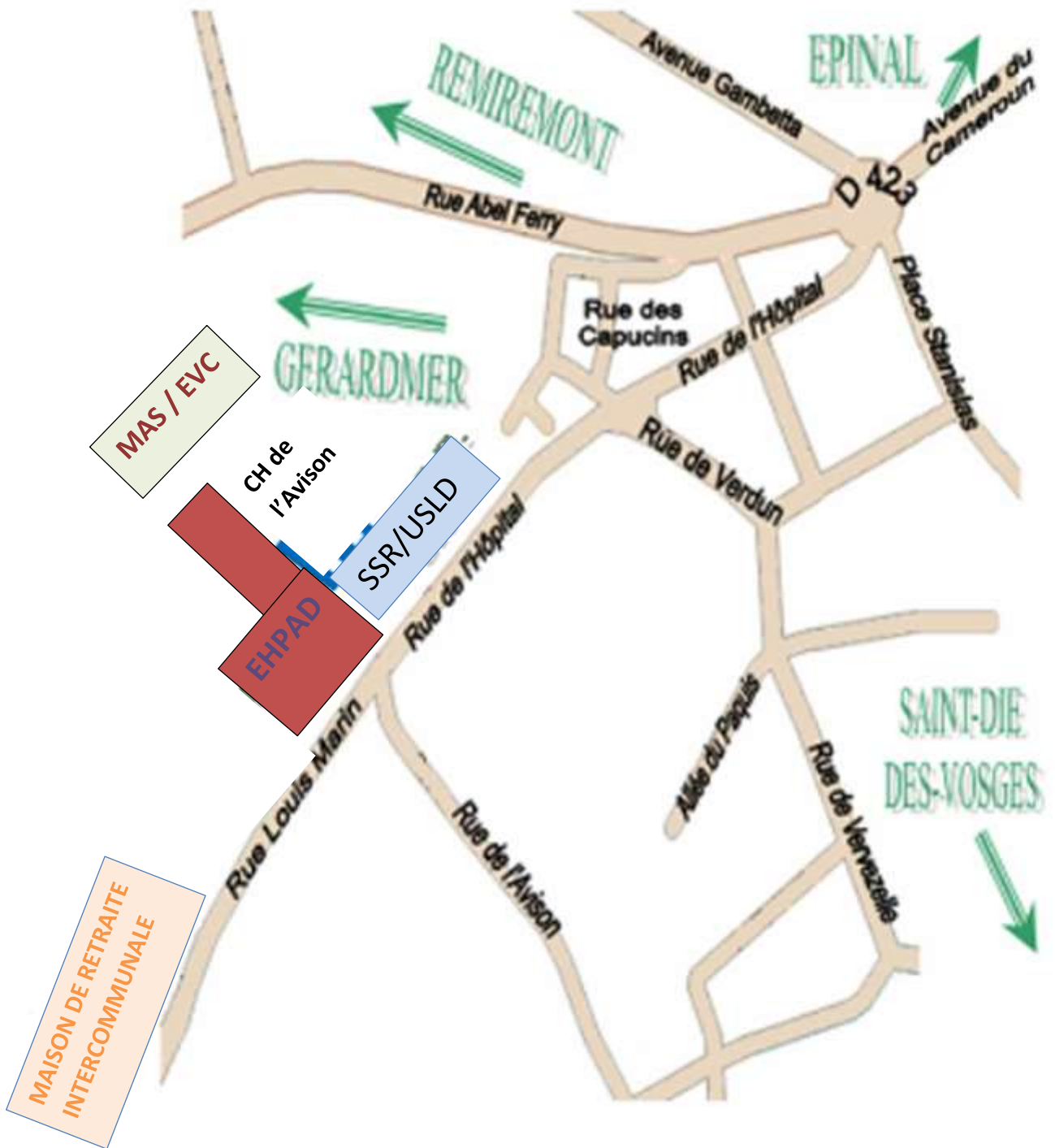
Ce livret d'accueil est destiné à vous présenter le Centre Hospitalier de l'Avison et les règles essentielles de fonctionnement des différentes unités (**Soins de Suites et Réadaptation, Etat Végétatif Chronique, Unité de Soins de Longue Durée, Maison d'Accueil Spécialisée**).

Toutefois, au besoin n'hésitez pas à vous adresser à l'accueil ou au personnel de votre unité de vie.

Pour toutes autres questions, la Direction ou le cadre de santé se tient à votre disposition.

La Direction

Accès au Centre Hospitalier de l'Avison de Bruyères



Plan d'établissement



Présentation du Centre Hospitalier

Le Centre Hospitalier de l'Avison est un établissement public de santé administré par un Directoire, ainsi qu'un Conseil de Surveillance dont le président est le maire de Bruyères. L'établissement est dirigé par un Directeur.

L'établissement comporte 58 lits sanitaires répartis comme suit :

- **Soins de Suite et de Réadaptation : 28 lits dont 8 lits d'Etat Végétatif Chronique**
- **Unité de Soins de Longue Durée : 30 lits**

L'établissement gère également :

- ❖ **La Maison d'Accueil Spécialisée d'une capacité de 14 lits contigus au service EVC.**
- ❖ **L'EHPAD : 90 lits + 2 lits d'hébergement temporaire + 6 places d'accueil de jour. (Vous pouvez demander à consulter la brochure)**
- ❖ **Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) d'une capacité de 36 places, dont 5 destinées aux personnes handicapées.**
- ❖ **L'EHPAD « Le Forfelet » à Corcieux d'une capacité de 50 lits + 2 lits d'hébergement temporaire (dont 15 lits d'UVP)**
- ❖ **La Maison de Retraite Intercommunale à Bruyères d'une capacité de 88 lits (dont 26 lits d'UVP) + 2 places d'accueil de jour. (Vous pouvez demander à consulter la brochure)**
- ❖ **L'EHPAD « Les Grés Flammés » à Rambervillers d'une capacité de 110 lits + 6 lits d'hébergement temporaire + 6 places d'accueil de jour + SSIAD (31 places dont 3 destinées aux personnes handicapées)**

Votre entrée en service de Soins de Suite et Réadaptation et service Etat Végétatif Chronique

L'admission dans ces services est prononcée par le Directeur sur avis médical.

Les documents suivants doivent être présentés à l'agent du bureau des admissions :

- Carte d'assuré en cours de validité (carte vitale ou attestation papier)

- Carte de mutuelle
- Carte d'identité
- Le cas échéant : copie du jugement de mesure de protection juridique (tutelle, curatelle....)

Ces pièces permettent :

- au bureau des admissions d'obtenir la prise en charge de votre séjour par la caisse de sécurité sociale, et de demander le paiement éventuel du ticket modérateur et du forfait journalier à votre organisme d'assurance complémentaire.
- à l'établissement d'assurer la mise en œuvre effective de sa politique d'identitovigilance tout au long de votre prise en charge.

Selon le niveau de votre couverture sociale, des frais peuvent rester directement à votre charge. Le cas échéant, des avances pourront être demandées avant la fin de votre séjour (notamment les frais de chambre particulière).

Votre entrée en unité de soins de longue durée

Préalablement il vous sera remis un dossier médical de préadmission à faire remplir par votre médecin traitant. Après réception de ce dossier, il sera examiné et validé par le médecin coordinateur de la structure. En parallèle, un dossier administratif doit être constitué avec les pièces suivantes :

- Le livret de famille et une pièce d'identité
- Un relevé d'identité bancaire
- Dernier avis d'imposition ou de non-imposition et dernière déclaration de revenus
- Numéro d'allocataire CAF
- Noms, adresse et numéros de vos différentes caisses de retraite et montant de pensions.
- 3 derniers relevés mensuels des comptes bancaires et placements
- Cartes vitale et mutuelle
- Assurance responsabilité civile
- Nom, Prénom, adresse et téléphone de tous les enfants
- 2 photos récentes

- Engagements de payer à remplir
- Si existence d'un contrat obsèques, indiquer les références et adresse de l'organisme.

Le cas échéant :

- Copie du jugement de tutelle à jour

A l'entrée sont remis :

- un contrat de séjour devant être signé par la personne accueillie ou son représentant légal
- un règlement de fonctionnement
- une charte des droits et libertés des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance

La décision finale est prononcée par le directeur.

Votre entrée en Maison d'Accueil Spécialisée

Le dossier de demande d'admission, comprend :

- Une décision d'orientation de la commission des droits et de l'autonomie de personne handicapée (C.D.A.P.H.)
- Un dossier médical

A réception du dossier, il sera examiné et validé par le médecin coordinateur de la structure. L'établissement procédera à l'organisation d'une première rencontre entre le résident, sa famille ou son représentant légal et différents membres de l'établissement.

L'objectif de rencontre est :

- présenter l'établissement en effectuant une visite des locaux
- échanger sur les attentes et les besoins de la personne
- mesurer si les prestations de l'établissement sont adaptées
- vérifier si le résident pourra se plaire
- vérifier la possibilité d'un projet d'accompagnement individualisé.

Lors de l'admission, différents documents seront à fournir :

- Orientation MDPH
- Carte d'identité en cours de validité

- Carte vitale et son attestation
- Carte de mutuelle ou attestation, (à redonner à chaque changement),
- Livret de famille,
- Justificatifs de vos ressources AAH ou AEEH.
- Attestation d'assurance en Responsabilité civile
- Carte d'invalidité,
- 4 photos d'identité,
- Autorisation de droit à l'image (fournie par l'établissement)

Le cas échéant :

- Copie du jugement de tutelle à jour

A l'entrée sont remis :

- un contrat de séjour devant être signé par la personne accueillie ou son représentant légal
- un règlement de fonctionnement
- une charte des droits et libertés des personnes accueillies

Vos conditions de séjour

◇ Vos droits et devoirs

À l'occasion de votre séjour, des renseignements vous seront demandés et traités par informatique. La loi du 6 juillet 1978 et les textes pour son application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte, ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de correction de votre dossier administratif en vous adressant au Directeur.

◇ **Votre droit d'accès au dossier médical** (article L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique)

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

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction, selon une procédure établie.

◇ **Les directives anticipées** (article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent son souhait concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessible au médecin qui vous prendra en charge.

◇ **Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions** (articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur de la Commission Des Usagers.

Le (ou les) médiateur(s) , Dr REGULAIRE médecin et Mme LALEVEE Cadre de Santé vous recevront, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la Commission Des Usagers se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers.

Elle a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches. Pour ce faire, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : aussi, il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part via le questionnaire de satisfaction ou courrier.

◇ **La personne de confiance** (article L. 1111-6 du code de la santé publique)

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et

de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que la malade n'en dispose autrement. Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci ».

Le personnel

Vous pouvez reconnaître le personnel qui vous entoure par ses badges (Nom, prénom et grade sont inscrits sur la tenue).

Le cadre de santé : responsable de l'organisation et la gestion des différentes unités pour apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes accueillies.

Des infirmiers(ères), des aides-soignants(es), des aides médico-psychologiques, 2 moniteurs éducateurs, 2 kinésithérapeutes, 2 ergothérapeutes et 2 aide-kinésithérapeutes assurent les soins médicaux et paramédicaux. Des agents techniques, administratifs et du personnel hôtelier veillent à votre confort et à la logistique.

1 psychologue propose une prise en charge aux patients mais peut également intervenir auprès de vos proches.

Elle propose :

- Aux patients-résidents qui le souhaitent : Des entretiens de soutien ponctuel selon les besoins
- Aux familles intéressées : Des entretiens pour des situations délicates ou douloureuses.

Une équipe mobile de soins palliatifs se déplace.

Elle intervient à la demande du patient ou de son entourage ou des soignants après accord médical. Pour les rencontrer il suffit d'en faire la demande auprès du personnel.

1 infirmière « hygiéniste » : elle est formée à la prévention des infections, impliquant l'ensemble des personnels de soins. Elle collabore dans la lutte des infections nosocomiales.

2 infirmières « éducation thérapeutique »

1 infirmière « plaies et cicatrisation »

Activité médicale par service

Le médecin coordinateur des services sanitaires et de la Maison d'Accueil Spécialisée est le Dr Cugney.

La liste des médecins libéraux habilités à intervenir à l'hôpital est affichée dans chaque service.

Vous disposez du libre choix de votre médecin pendant votre séjour. En l'absence de choix, c'est le médecin d'astreinte lors de l'admission qui vous suivra.

La chambre en service de SSR



Toutes les chambres ont été prévues pour votre confort.

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière à votre admission (selon disponibilité). Un supplément vous sera demandé, toutefois il peut être pris en charge en totalité ou en partie par votre mutuelle.

Chaque chambre est équipée d'un cabinet de toilette et d'un W-C.

Les chambres particulières sont équipées également d'une douche à l'italienne.



Elle peut être équipée d'une télévision. Pour cela vous devez en faire la demande auprès du personnel. Cette prestation est payante, une facture vous sera délivrée en fin de séjour.

Si vous souhaitez disposer du téléphone, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel. Les frais d'abonnement et de communication sont à votre charge.

La chambre en USLD

Les chambres sont équipées du mobilier adapté à la vie quotidienne, mais vous pouvez personnaliser votre chambre en apportant votre télévision et certains de vos objets coutumiers : bibelots, cadres.



Elles disposent chacune d'un cabinet de toilette et d'un W-C.

2 chambres sont conformes aux normes accessibilité pour personne à mobilité réduite, elles disposent également d'une douche à l'italienne.

Chaque chambre est équipée d'une prise télévision et téléphone.

Si vous souhaitez disposer du téléphone, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel. Les frais d'abonnement et de communication sont à votre charge.

La chambre en MAS

Tous les locaux sont organisés de plain-pied, et, pour votre confort, ne disposent que de chambres particulières.

Elles sont équipées du mobilier adapté à la vie quotidienne, mais vous pouvez personnaliser votre chambre en apportant votre télévision, certains de vos objets coutumiers : bibelots, cadres.

Elles disposent chacune d'un cabinet de toilette, avec W-C et douche à l'italienne.

Chaque chambre est équipée d'une prise télévision et téléphone.

Si vous souhaitez disposer du téléphone, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel. Les frais d'abonnement et de communication sont à votre charge.



La chambre en EVC

Les locaux sont organisés de plain-pied, et, pour le confort de votre proche, ne disposent que de chambres particulières.



Les chambres sont équipées du mobilier adapté à la vie quotidienne, mais peuvent être personnalisées en apportant une télévision et des objets coutumiers : bibelots, cadres.

Elles disposent d'un lavabo.

Une salle de bains commune avec brancard douche équipe le service.

Restauration

Les petits déjeuner sont servis en chambre.

Les repas sont servis en salle à manger le midi et le soir, sauf contre-indication médicale ou demande particulière (se renseigner auprès de l'infirmière).

L'alimentation est surveillée par l'équipe soignante du service, l'établissement a recours aux conseils d'une diététicienne.

Un agent hôtelier est à votre disposition pour vous guider dans le choix de votre menu.

Les menus sont adaptés au régime prescrit.

Les heures des repas :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : 12h00
- Diner : 18h00 (USLD)
18h30 (MAS/SSR)



Vos proches peuvent prendre les repas avec vous. Ils doivent s'adresser auprès du bureau des admissions la veille ou au plus tard le jour même avant 9 heures. Vous serez informé du tarif et des modalités de facturation lors de la réservation.

Les repas sont élaborés dans la cuisine du Centre Hospitalier de l'Avison.

Le personnel de la cuisine a mis en place une démarche qualité (démarche HACCP).

Toute l'équipe veille à votre sécurité alimentaire, en respectant les bonnes pratiques d'hygiène, en s'assurant du suivi tout au long de l'élaboration du repas, en contrôlant l'origine des denrées.

Blanchisserie

Il existe au sein de l'établissement, une blanchisserie interne.

Le lavage du linge peut être réalisé par l'établissement. Pour cela, un forfait de 25 € pour le marquage du linge vous sera demandé à l'admission (sauf service MAS).

En SSR, EVC cette prestation vous sera facturée 3€ par kilo de linge lavé.

En USLD et en MAS, cette prestation est incluse et n'engendrera pas de surfacturation.

Certification

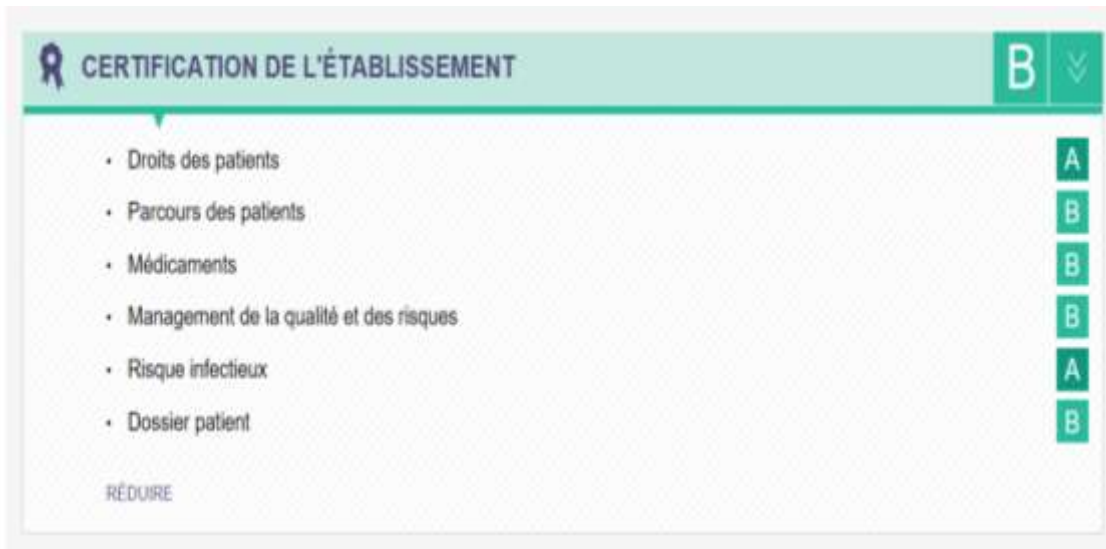
Depuis 2003, le Centre Hospitalier de l'Avison a inscrit sa démarche qualité au travers de la certification.

La certification est une procédure d'évaluation externe. Des professionnels de santé mandatés par la 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.

Mise en œuvre par la HAS, la procédure de certification s'effectue tous les 4 ans. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

L'Hôpital de l'Avison est désormais inscrit dans une démarche de certification des groupements hospitaliers de territoire (GHT), pour laquelle une visite devrait avoir lieu entre juin 2020 et 2021.

L'établissement est certifié niveau B avec 4 recommandations.



CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT		B
• Droits des patients		A
• Parcours des patients		B
• Médicaments		B
• Management de la qualité et des risques		B
• Risque infectieux		A
• Dossier patient		B

RÉDUIRE

Egalement, destiné aux usagers, le site Scope Santé offre une information fiable et claire sur le niveau de qualité des prises en charge dans tous les établissements de santé sur la base de données issues de sources publiques (HAS et Ministère).

Consignes de sécurité

Vous êtes invité à respecter les consignes de sécurité et en cas d'urgence à suivre les instructions du personnel.

Pour des raisons de sécurité incendie nous vous rappelons qu'il est interdit :

- de fumer ou de vapoter dans les bâtiments,
- d'apporter et d'installer des multiprises ou tout autre appareil électrique dans les chambres.

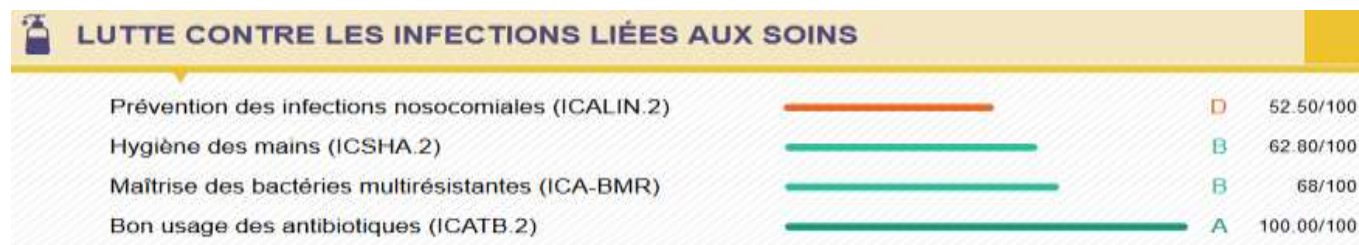
Hygiène et prévention des infections nosocomiales

Le Centre Hospitalier de l'Avison met en œuvre une politique d'hygiène et de prévention des infections, impliquant l'ensemble des personnels de soins.

Les patients, résidents, familles, visiteurs et bénévoles jouent un rôle actif dans le maintien d'un bon niveau d'hygiène.

C'est pourquoi vous êtes invité à utiliser à l'entrée et à la sortie, les solutions hydroalcooliques disponibles dans les chambres.

Indice Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales 2016 :



Indicateur construit à partir des données du bilan annuel standardisé des activités de lutte contre les infections nosocomiales des établissements de santé.

Vos représentants

Il existe des personnes au sein du Centre Hospitalier qui vous représentent : ce sont les représentants des usagers, également membre de la Commission Des Usagers. Vous pouvez les solliciter:

- + M. CALEGARI Oswald,
- + Mme CHAMPEROUX Annie,
- + M. DEMANGE Michel.

Informatique

Vous pouvez disposer d'un accès WiFi au sein de votre chambre, sur demande au personnel. Une charte d'utilisation vous sera remise ainsi que la marche à suivre pour procéder à votre connexion.

Argent, bijoux, valeurs

Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte dans l'établissement, y compris appareil auditif, dentaire et lunettes.

Les cultes

Le culte catholique est assuré par une équipe d'Aumônerie.
Vous pouvez recevoir à votre initiative le ministre d'un autre culte.

Les visites

Les visites sont autorisées chaque jour de préférence de 12h heures à 20 heures. Des aménagements de ces horaires peuvent toutefois se faire après demande auprès de l'Infirmière.
Les visiteurs doivent faire preuve de discrétion et éviter le bruit.

Des salons sont disponibles pour recevoir les visites.



Vos proches souhaitent rester sur place quelques jours ?
Deux studios sont proposés et à disposition pour hébergement temporaire. Se renseigner au bureau des admissions.

Livret d'accueil Hôpital

Référence : LIST ORG 39

Indice de révision : 8

Date de 1^{ère} rédaction : 30 mai 2011

Date de modification : Mai 2019