



Baguer-Morvan
Maison de retraite
Soins de Suite et Réadaptation
Soins de Longue Durée

LIVRET D'ACCUEIL SSR

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

**HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN**



HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE BAGUER-MORVAN
2 chemin du Héron - 35120 BAGUER-MORVAN

02.99.80.99.80

accueil@baguer-morvan.hstv.fr

<http://baguer-morvan.hstv.fr>

LIVRET D'ACCUEIL SSR

**HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN**

Bienvenue à l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve de Baguer-Morvan.

Votre état de santé vous amène à recourir aux services des soins de suite et de réadaptation de notre établissement. La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.

Chaque membre de notre équipe est mobilisé pour vous accompagner tout au long de votre séjour et pour vous apporter des soins personnalisés de qualité, dans le respect des valeurs qui sont les nôtres : accueil, attention aux plus fragiles, respect de la vie, service et collaboration.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour au sein de l'établissement pour vous aider dans vos démarches, répondre à vos questions et vous rappeler vos droits. Vous pouvez également, à tout moment, solliciter nos équipes pour obtenir une information qui vous manquerait.

La recherche constante de qualité et de sécurité est notre priorité. Vous pouvez nous aider dans cette démarche d'amélioration continue en remplissant le questionnaire de satisfaction annexé à ce livret.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous adressons nos vœux de prompt rétablissement.

*La direction, l'équipe médicale
et l'ensemble du personnel*

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	P. 3
VOTRE ENTRÉE.....	P. 4 à 8
VOTRE SÉJOUR.....	P. 9 à 18
VOTRE SORTIE.....	P. 19 à 20
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	P. 21
HSTV EN QUELQUES LIGNES.....	P. 22



PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Situé au nord du département d'Ille-et-Vilaine, à 4 km de Dol-de-Bretagne et 25 km de Saint-Malo et Dinan, l'établissement Saint-Thomas de Villeneuve de Baguer-Morvan offre des conditions d'hospitalisation de qualité associant compétence des professionnels et confort hôtelier.

L'établissement de Baguer-Morvan regroupe un Etablissement d'Hébergement Permanent pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) de 65 places d'hébergement permanent (dont 12 en unité Alzheimer), une unité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) de 30 lits et

une Unité de Soins de Longue Durée (USLD) de 30 lits. Il emploie 120 professionnels, dans des domaines de compétences variés et complémentaires (soin, hôtellerie, animation, logistique, administratif) qui œuvrent au quotidien pour promouvoir la qualité de l'accueil, de l'accompagnement et de la prise en soins des résidents et patients.

L'établissement de Baguer-Morvan est géré par l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve (HSTV) qui regroupe neuf établissements, en Bretagne et en Provence (cf. page 22).



LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN

VOTRE ENTRÉE

L'admission permet de constituer votre dossier administratif et d'assurer la création de votre identité, garant de la sécurité de votre

prise en charge. Ces formalités permettront également la prise en charge financière de votre hospitalisation.

HORAIRES D'OUVERTURE DU BUREAU DES ADMISSIONS

L'accueil est ouvert en semaine de 8h à 12h15 et de 13h à 18h45 et le week-end de 9h45 à 12h15 et de 13h à 18h45.

FORMALITÉS D'ADMISSION

Dès votre arrivée, présentez-vous (vous-même ou l'un de vos proches) au bureau des admissions : nos agents vous guideront dans vos démarches.

Les personnes sous tutelle doivent être accompagnées d'un responsable légal (parent, tuteur).



Les pièces à présenter

- Une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte d'identité, passeport et titre de séjour ou carte de résident pour les ressortissants étrangers)
- Votre carte Vitale (ou attestation d'ouverture de vos droits à l'assurance maladie, ou attestation AME ou attestation CMU)
- Votre carte de complémentaire santé (si vous en avez une).

BIEN IDENTIFIÉ = BIEN SOIGNÉ

La sécurité de votre prise en charge passe par la fiabilité de votre identification.

Lors de votre admission, un justificatif d'identité vous sera demandé. Tout au long de votre séjour, avant tout acte ou soin, votre identité vous sera régulièrement demandée afin d'éviter toute erreur d'identification.

Un bracelet d'identification vous sera proposé. Pour toute intervention ou examen ce bracelet est obligatoire.



VOUS SOUHAITEZ QUE VOTRE PRÉSENCE NE SOIT PAS DIVULGUÉE

Vous pouvez demander au personnel du bureau des admissions ou au cadre de santé du service que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement. Aucune information sur votre présence ou votre état de santé ne sera alors communiquée à quelque personne qui en ferait la demande, y compris vos proches.

Cette demande peut être limitée si vous le souhaitez à quelques personnes. A vous de les informer.

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION : QUE FAUT-IL PAYER ?



Au moment de votre sortie, il vous restera néanmoins à régler :

- Le **montant du ticket modérateur**, c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie, soit 20 % des frais d'hospitalisation. Certaines affections de longue durée (ALD) ouvrent droit à une prise en charge à 100%.
- Le **forfait hospitalier**, qui représente votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par votre hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Vous pouvez en être exonéré dans certaines situations (plus d'information sur www.ameli.fr).
- Les **éventuels suppléments pour confort personnel**, comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision, le Wifi, etc...

La facturation du séjour comprend l'ensemble des prestations fournies par l'établissement : hébergement, repas, soins et examens médicaux, paramédicaux et de rééducation, examens complémentaires (radiologie, biologie ...), médicaments...

Ces frais sont principalement pris en charge par l'assurance maladie.

Toutefois, si vous avez une complémentaire santé, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité (notamment la chambre individuelle). Renseignez-vous auprès de votre organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.

Si vous n'avez pas de complémentaire santé et que vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge, vous pouvez déposer une demande de couverture maladie universelle (CMU) complémentaire auprès de votre caisse d'Assurance Maladie ou déposer une demande de prise en charge au titre de l'action sanitaire et sociale de votre caisse d'Assurance Maladie. N'hésitez pas à solliciter l'assistante sociale de l'établissement.

Un document récapitulatif des tarifs pratiqués vous est remis à votre arrivée.

SALARIÉS, PRÉVENEZ VOTRE EMPLOYEUR

Si vous êtes salarié, n'oubliez pas de prévenir votre employeur dès le début de votre hospitalisation. Vous lui confirmerez ensuite

vos hospitalisations à l'aide d'un bulletin de situation. Demandez-le à l'accueil qui vous le fournira après 24 heures d'hospitalisation.

LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN

LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Apportez les documents médicaux récents en votre possession :

- ordonnances de traitement en cours (afin de poursuivre votre traitement et d'éviter toute interaction médicamenteuse)
- résultats d'analyses, radios, électrocardiogrammes...
- carnet de santé
- carte de groupe sanguin

VOS MÉDICAMENTS

Tout traitement médicamenteux doit être signalé à l'équipe médicale dès votre arrivée. Nous vous conseillons de remettre votre traitement personnel à votre entourage ou sinon de le remettre à l'infirmière car l'établissement est responsable des produits médicamenteux administrés pendant votre hospitalisation. Ces médicaments vous seront restitués en fin de séjour, sauf avis médical contraire.

Pendant votre séjour dans l'établissement, l'équipe soignante vous fournira les médicaments prescrits en interne par votre médecin référent, ainsi que vos médicaments habituels. Ne soyez pas surpris, ces derniers pourront être remplacés par des médicaments génériques ayant la même composition, le même dosage et donc le même effet thérapeutique que les vôtres.

VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les données (administratives, sociales et médicales) vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'établissement. Ces données sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez à tout moment y accéder, retirer votre consentement, demander l'effacement ou la rectification de vos données. Pour en savoir plus, référez-vous à l'annexe « Règlement européen sur la protection des données (RGPD) ».

VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL(*)

Vous pouvez avoir accès aux informations médicales vous concernant. La demande doit être adressée par courrier à la direction de l'établissement, accompagné d'un justificatif d'identité (photocopie de carte d'identité ou du passeport). La consultation peut se faire gratuitement sur place ou par envoi de copies (les frais de copie et d'envoi sont à votre charge). Votre dossier vous sera transmis au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande complète. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Votre dossier médical est conservé 20 ans par l'établissement, dans des conditions qui garantissent sa confidentialité et son intégrité. Ce délai commence à courir à compter de la date de votre dernier séjour.

En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date de décès.

** Fiches disponibles à l'accueil ou sur le présentoir dans le service*

VOUS SOUHAITEZ DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE(*)

Durant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant), qui sera consultée sur votre volonté au cas où vous seriez dans l'incapacité de l'exprimer vous-même.

Si vous le souhaitez, cette personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée.



Elle est révisable et révocable à tout moment. Cette désignation est un droit qui vous est offert, elle ne constitue pas une obligation.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (tutelle, ..) pour les actes relatifs à la personne, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du Conseil de familles, s'il est constitué ou du juge des tutelles.

VOUS SOUHAITEZ DÉSIGNER UNE PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir a un rôle différent de la personne de confiance. C'est la personne qui sera contactée par l'équipe médicale ou soignante en cas d'événement particulier au cours de votre séjour.

Personne de confiance et personne à prévenir peuvent être les mêmes ou pas.

* Fiches disponibles à l'accueil ou sur le présentoir dans le service

POUR LES MAJEURS PROTÉGÉS

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées à ses facultés de discernement.

Pour une tutelle, le tuteur bénéficie d'un droit à l'information sur l'état de santé du majeur. Ces informations vont lui permettre d'assister le patient dans son choix et si la situation l'exige, d'autoriser l'acte proposé.

La personne sous sauvegarde de justice ou curatelle, conserve le pouvoir de prendre, seule ou assistée, la décision qui le concerne. Le représentant légal ne pouvant se substituer à elle.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables.

La personne protégée, à l'exception du majeur sous tutelle, a la possibilité de désigner la personne de confiance de son choix ; quant au majeur sous tutelle, le juge des tutelles a la possibilité de confirmer la mission de la personne de confiance désignée antérieurement à la mise sous protection tutélaire.

LIVRET D'ACCUEIL SSR

**HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN**

VOUS SOUHAITEZ TRANSMETTRE DES DIRECTIVES ANTICIPÉES(*)

Les directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs à la limitation, voire à l'arrêt d'actes ou de traitement, dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.

Ainsi, si vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin devra les rechercher le plus tôt possible afin d'en prendre connaissance et de les respecter.

Elles s'imposeront au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus de directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou à défaut, de la famille ou des proches.

Il est donc important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.



Elles sont valables sans limitation de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Ainsi, vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur un formulaire (à demander au personnel du service) ou sur papier libre qu'il faudra dater et signer. Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance lorsqu'elle est désignée, de le faire pour vous et d'attester que le document est l'expression de votre volonté libre et éclairée.

** Fiches disponibles à l'accueil ou sur le présentoir dans le service*

VOTRE SÉJOUR

ILS VOUS ACCOMPAGNENT ET VOUS SOIGNENT PENDANT VOTRE SÉJOUR

Dès votre installation dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels attentifs et compétents.

Les médecins sont responsables de votre prise en charge médicale. Ils vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits, ils assurent la relation avec votre médecin traitant et prévoient les conditions de votre sortie le moment venu.

L'Infirmière Coordinatrice est responsable du personnel soignant et de l'organisation des soins. N'hésitez pas à la solliciter si vous avez des observations à transmettre.

Les infirmiers dispensent les soins prescrits par les médecins et exercent une surveillance constante, 24h/24. Ils peuvent vous donner des conseils en matière de prévention et d'éducation à la santé.

Les aides-soignants prennent en charge, sous la responsabilité des infirmiers, les soins d'hygiène et de confort. Ils assurent le service des repas.



Les médecins sont à votre écoute pour répondre à vos questions, lors de leurs visites. Vous pouvez demander à les voir en particulier. Les membres de votre famille peuvent, de même, demander à être reçus.

Les agents hôteliers sont chargés de l'entretien et du nettoyage de votre chambre et du service. Ils participent au service de repas.

Les kinésithérapeute, diététicien, psychologue, ergothérapeute interviennent sur avis médical.

POUR IDENTIFIER LES PROFESSIONNELS, COULEUR TENUE OU BADGE

Tenue blanche : médecins,
kinésithérapeute et secrétaire médicale

Tenue blanche à liseré jaune : infirmier(e)s

Tenue blanche à liseré vert : aides-
soignant(e)s

Tenue blanche à liseré bleu : agents des
services hôteliers

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de votre part. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou personnel soignant, doit vous informer des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés. En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.

LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE BAGUER-MORVAN

L'assistante sociale évalue, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie : retour à domicile (aide-ménagère, portage de repas, infirmière...) ou dans une autre structure. En lien avec la secrétaire médicale, elle peut vous aider dans vos démarches administratives, vous assister

EGALEMENT À VOTRE SERVICE

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour : pharmacien, personnels de restauration, agents d'accueil, agents des services techniques, secrétaire médicale, personnels administratifs...

En dehors du personnel de l'établissement, **des bénévoles d'associations** peuvent vous apporter un soutien et vous accompagner au quotidien. Vous pouvez vous procurer la liste des associations intervenant dans notre établissement et leurs coordonnées auprès de l'accueil.

Les représentants des usagers, indépendants de l'établissement et membres d'une association agréée, sont présents dans l'établissement pour faire entendre la voix des usagers (patients, familles) et veiller au respect de leurs droits. Ils facilitent l'expression des usagers, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels et portent leur parole dans les différentes instances de décision.

dans votre choix d'une structure de vie adaptée à vos besoins, en fonction de votre état de dépendance. Elle vous informe sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre. Pour toute question d'ordre social, adressez-vous à l'Infirmière Coordinatrice du service.

Vous pouvez à tout moment contacter un représentant des usagers pour vous informer sur vos droits ou pour demander une assistance dans le cadre d'une réclamation.

Vous trouverez leurs coordonnées en annexe de ce livret d'accueil.

Pour plus d'information, nous tenons à votre disposition un dépliant « *Les représentants des usagers* ».



VOUS AVEZ MAL : PARLONS-EN !

Tout le monde ne réagit pas pareil devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité afin d'adapter les traitements.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Alors parlons-en !

(pour plus d'information, cf. brochure jointe « Contrat d'engagement contre la douleur »).

VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE PLAINTE OU RÉCLAMATION

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'Infirmière Coordinatrice du service.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction de l'établissement en précisant les difficultés que vous avez rencontrées.

Une analyse sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée qui vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Il pourra vous être proposé d'être mis en relation avec un médiateur médical et/ ou non médical et d'être accompagné par un représentant des usagers ou de toute autre personne de votre choix.

Votre réclamation sera analysée par la Commission Des Usagers (CDU) afin d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement.



LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN

VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

VOTRE CHAMBRE

L'établissement dispose de chambre à un ou deux lit(s).

Lors de votre admission dans l'établissement, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Nous ferons notre possible pour vous donner satisfaction, dans la mesure des disponibilités et moyennant un supplément, non remboursé par l'Assurance Maladie, à régler à votre sortie. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour savoir si celle-ci prend en charge les chambres particulières.

Ne laissez pas d'objet de valeur dans votre chambre en votre absence. L'établissement ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

Si besoin, un coffre-fort est à votre disposition à l'accueil pour le dépôt d'argent et de valeurs.



Affaires personnelles pour votre séjour

Pour votre confort, nous vous recommandons d'apporter :

- vêtements personnels
- pyjama ou chemise de nuit
- chaussons, chaussures
- affaires de toilette (savon, shampoing, brosse à dent, dentifrice, nécessaire de rasage...)

TÉLÉPHONE / TÉLÉVISION / INTERNET

Vous pouvez être appelé directement dans votre chambre en communiquant à votre famille et à vos proches, le numéro personnel qui vous est attribué à l'accueil au moment de votre admission.

Pour appeler l'extérieur : faites le 0, puis le numéro de votre correspondant. Les communications sont à votre charge et seront à régler à votre sortie.

Pour appeler le standard : faites le 3.

L'utilisation du téléphone portable est admise dans l'enceinte de l'établissement. Cependant,

nous vous prions de ne pas faire usage de celui-ci dans les parties communes du service de soins afin de préserver le calme et la tranquillité de chacun.

Votre chambre est équipée d'un poste de télévision avec télécommande. Son usage (à votre charge) doit se faire dans le respect des autres patients, afin de préserver leur repos. Vous pouvez également disposer d'un salon télévision à chaque étage.

La connexion WIFI peut être mise à votre disposition (service payant).

REPAS

Chaque jour, notre chef et son équipe préparent sur place vos repas. Les menus établis par le chef de cuisine sont visés par une diététicienne et affichés, pour la semaine, à l'entrée du restaurant.

- **Petit-déjeuner** : il est servi dans votre chambre chaque matin à partir de 8h.
- **Déjeuner** : service à 12h15 dans la salle de restaurant située au premier étage.
- **Dîner** : le repas est servi dans votre chambre. Service à partir de 18h en semaine et 17h45 les week-ends et jours fériés.

VISITES

Elles sont autorisées tous les jours, de 13h à 18h45.

Nous savons que les visites de vos parents et amis vous sont un précieux réconfort. Aussi, nous nous sommes efforcés de les permettre à des heures favorables et cependant compatibles avec le fonctionnement du service.

Vous pouvez obtenir, après accord du médecin ou de l'Infirmière Coordinatrice, un aménagement particulier de cet horaire.

Les visites peuvent être restreintes par le médecin ou l'Infirmière Coordinatrice, en cas de contre-indication médicale ou de nécessité de service.

Si vous vous sentez fatigué ou ne souhaitez pas recevoir de visites, informez-en le personnel.

Il est rappelé que l'introduction dans le service d'animaux de compagnie n'est pas autorisée.

ACCOMPAGNANT

Si le médecin le juge possible ou souhaitable, un membre de votre famille peut être autorisé, exceptionnellement, à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous et/ou à prendre ses repas dans votre chambre (tarifs disponibles auprès de l'accueil).

Invités : il vous est possible d'inviter une à deux personnes à déjeuner avec vous sachant que la capacité maximale d'accueil des accompagnants est de quatre par jour pour l'ensemble des patients. Merci de faire la demande 48h à l'avance auprès de l'accueil : une salle de restauration familiale peut être mise à votre disposition.

RECOMMANDEZ À VOS VISITEURS

- d'éviter les visites trop longues ou en groupe qui vous fatiguent, ainsi que vos voisins, et perturbent le fonctionnement du service,
- d'éviter d'amener de jeunes enfants, pour lesquels l'établissement présente des risques sanitaires,
- de veiller à la discrétion dans votre chambre et dans les couloirs,
- de comprendre notre démarche si, pour des raisons de service, de soins ou d'horaires, nous leur demandons de se retirer.

SORTIE TEMPORAIRE

Sur avis favorable du médecin et après autorisation de la direction, il vous est possible, en cours d'hospitalisation, de sortir de l'établissement, quelques heures ou plus, sans qu'une absence puisse dépasser 48 h.

LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE BAGUER-MORVAN

LES



À BAGUER-MORVAN

COURRIER, JOURNAUX : vous avez la possibilité de recevoir votre courrier ainsi que les journaux ou revues auxquels vous êtes abonnés ; ils vous seront distribués dans votre chambre. Une boîte aux lettres est située dans le hall d'accueil ; la levée du courrier est effectuée chaque jour vers 10h30.

Écogestes

Faisons un geste pour notre environnement, par ces quelques gestes simples au quotidien :



Trions nos déchets
dans les poubelles prévues à cet effet



Fermons le robinet
pendant le brossage des dents



Éteignons la lumière et nos appareils électriques pendant notre absence



Fermons les portes et fenêtres pour maintenir une bonne température dans la pièce

CAFÉTÉRIA, DISTRIBUTEURS : située au rez-de-chaussée, la cafétéria dispose de distributeurs de boissons et friandises

BIBLIOTHÈQUE, JEUX : située dans le salon du service, la bibliothèque dispose de nombreux ouvrages et des jeux de société

ACCÈS AU PARC : un grand parc privé arboré et équipé de bancs est à votre disposition. Il dispose également d'un parcours de santé pour compléter vos séances de rééducation sous le regard d'un professionnel.

COIFFURE, PÉDICURE : des coiffeuses à domicile sont présentes les mardi et jeudi pour faire des soins de beauté dans le salon situé au rez-de-chaussée à côté de la cafétéria.

Comme pour la pédicure, le rendez-vous est à prendre à l'accueil ou auprès des soignants dans le service de soins

BOUTIQUE : une boutique est située à l'accueil où vous pouvez vous procurer des produits d'hygiène

AUMÔNERIE

L'aumônerie catholique est un service de l'établissement de santé.

Les aumôniers et les membres d'aumônerie ont la charge d'assurer, dans ces établissements, le service du culte auquel ils appartiennent et d'assister les patients qui en font la demande par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur famille.

C'est un service d'Eglise dont la mission est :

- d'être à l'écoute des personnes malades, âgées et de ceux qui les entourent,
- d'être une présence fraternelle, respectueuse du cheminement de chacun, porteuse de vie et d'espérance.

La présence d'aumônerie est celle d'une équipe. L'aumônier est envoyé en mission par l'Evêque et reconnu par l'Etablissement.

Dans une attitude d'ouverture, l'équipe d'aumônerie entretient des relations de fraternité avec les représentants des autres cultes. L'équipe sera attentive aux désirs des patients et, si besoin, leur proposera de les mettre en relation avec les représentants de la religion de leur choix.

Pour signaler une demande, vous pouvez vous adresser à l'accueil ou aux soignants.

Une messe est célébrée chaque matin en semaine à 11h à l'oratoire situé au rez-de-chaussée et à 10h30 à la chapelle les week-ends et jours fériés.

QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

L'établissement Saint-Thomas de Villeneuve de Baguer-Morvan est un lieu de vie collective. Pour la tranquillité de tous et la sécurité des soins, il convient de respecter quelques règles.

Bruit : pour préserver le repos de vos voisins, veillez à user avec discrétion de votre télévision, radio ou téléphone.

Hygiène : en raison des spécificités médicales du service et pour éviter notamment les infections nosocomiales, il importe de respecter les mesures d'hygiène définies par l'Infirmière Coordinatrice et les médecins. Des flacons de solution hydro alcoolique sont à votre disposition dans votre chambre, à l'entrée de la salle de restauration et dans chaque ascenseur.

Respect mutuel entre usagers et professionnels : la plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et de l'ensemble du personnel est indispensable

Sécurité : si vous constatez un défaut de fonctionnement dans votre chambre (panne électrique, fuite d'eau...), nous vous remercions de le signaler au personnel du service.

Pour votre sécurité et celle de l'établissement, il vous est demandé de n'apporter aucun objet personnel électrique (bouilloire, lampe...) au cours de votre séjour.

L'ensemble du personnel de l'établissement est formé à la sécurité des personnes en cas d'incendie. Veuillez suivre les instructions qui vous seront données ainsi que les consignes de sécurité affichées dans le service.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Pour connaître l'ensemble des règles de fonctionnement applicables dans l'établissement, consultez le règlement intérieur (à votre disposition à l'accueil). Chaque usager, patient ou visiteur, et chaque membre du personnel est tenu de respecter les dispositions de ce règlement.

Tabac, alcool, substances illicites : pour votre sécurité, votre santé et celle des autres, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans l'enceinte de l'établissement. Des espaces fumeurs sont à votre disposition (cf. plan en annexe). Il est également interdit d'introduire de l'alcool et des substances illicites dans l'établissement.



LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN

AUTRES ACTIVITÉS



L'établissement de Baguer-Morvan dispose également d'une activité EHPAD et USLD.

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

La capacité de l'EHPAD est de 65 places, dont 12 sont situées dans une unité individualisée pour accueillir les personnes âgées désorientées atteintes de maladie d'Alzheimer ou syndromes apparentés.



USLD : Unité de Soins de Longue Durée

La capacité de l'USLD est de 30 lits.

L'établissement a pour mission d'accueillir et d'accompagner des personnes âgées, de façon personnalisée, en tenant compte de leur degré d'autonomie, de leurs besoins en soins, et en respectant leurs droits et leur dignité.

L'objectif est de maintenir, voire restaurer, le plus haut niveau possible d'autonomie de chacun des résidents. Un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à leurs besoins est défini. Les prestations proposées ont pour but de créer une dynamique reposant sur la valorisation des gestes quotidiens, en conservant une identité individuelle et sociale.

NOS ENGAGEMENTS

Outre notre engagement à faire vivre les valeurs d'HSTV que sont l'accueil, l'attention aux plus fragiles, le respect de la vie, le service et la collaboration, l'établissement s'est également engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

CERTIFICATION

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé. Cette démarche est évaluée tous les quatre ou six ans au cours de visites de certification.

Cette procédure d'évaluation porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins. Les résultats sont publiés sur les sites de la Haute Autorité de Santé (HAS) :

www.has-sante.fr

et Scope Santé : www.scopesante.fr.



INDICATEURS QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

La HAS développe, avec les professionnels, des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Ces indicateurs participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et concernent notamment la tenue du dossier patient ou les infections associées aux soins. Les résultats sont affichés au sein de nos locaux ainsi que sur le site Scope Santé.



QUALITÉ ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

L'établissement de Baguer-Morvan, soucieux de la qualité alimentaire et nutritionnelle des repas servis à ses patients, est en lien avec un Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) composé de professionnels de santé, de personnels de restauration, de représentants de la direction des soins, de la cellule qualité et des usagers. Un diététicien intervient sur demande.

Les repas sont élaborés et cuisinés selon des procédures garantissant à tous les stades une parfaite hygiène et un suivi diététique.

LIVRET D'ACCUEIL SSR

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN



LUTTE CONTRE DE LA DOULEUR

C'est l'une des priorités de notre établissement. L'ensemble de l'équipe soignante s'engage à prévenir, traiter ou soulager votre douleur et à tout mettre en œuvre pour que les soins et traitements soient réalisés dans le plus grand confort physique et psychologique.

L'établissement est en lien avec un Comité de lutte contre la douleur (CLUD). Composé de professionnels médicaux et paramédicaux, il a pour mission de définir la stratégie en matière de lutte contre la douleur, de bâtir des protocoles de soins et de coordonner les actions d'évaluation de la douleur.

Vous trouverez en annexe de ce livret notre contrat d'engagement de la lutte contre la douleur.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'établissement met en place un programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales afin, notamment, de :

- promouvoir la formation des professionnels en matière de lutte contre les infections nosocomiales
- améliorer l'organisation des soins et les pratiques professionnelles
- mieux informer les patients sur le risque infectieux lié aux soins
- participer à des réseaux de surveillance
- suivre et transmettre aux autorités de tutelle des indicateurs comparables à l'échelon national.

VOTRE SORTIE

Votre médecin référent décide de votre jour de sortie. Il vous remet :

- une ou des ordonnance(s) médicamenteuse(s) et/ou de soins
- une ou des dates de rendez-vous ultérieurs
- un bon de transport si nécessaire
- un arrêt de travail si besoin

Il adresse à votre médecin traitant un compte-rendu de votre hospitalisation.

L'équipe soignante vous restitue les documents que vous avez remis à l'entrée (ordonnances de traitement en cours, résultats d'analyses, radios...) et vous donne l'ensemble des informations nécessaires à votre sortie (retour à domicile ou dans une autre structure). N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les gestes de prévention à adopter.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant de sortir, il vous reste à régler quelques formalités administratives à l'accueil, notamment vérifier que votre dossier est complet, acquitter les frais de séjour qui restent à votre charge (cf détail page 5) et récupérer les éventuels objets déposés au moment de votre entrée.

Un bulletin de situation vous sera délivré. Si vous êtes en activité, il vous permettra de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur. Il vous sera également demandé par les organismes susceptibles de couvrir certaines prestations.



TRANSPORT SANITAIRE

En fonction de votre état de santé, votre sortie peut s'effectuer par les moyens ordinaires (voiture, taxi...) ou sur prescription médicale, par les moyens sanitaires (taxi conventionné ou véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis, ambulance sinon).

Selon les situations, la prise en charge des transports sanitaires prescrits relève de l'établissement de santé ou de l'Assurance Maladie.

Hormis les cas de prise en charge par l'établissement, le choix de la société de transport vous appartient. Vous pouvez vous procurer la liste des transporteurs auprès de l'accueil. Une concertation avec l'équipe soignante est nécessaire pour une bonne coordination.

LIVRET D'ACCUEIL SSR

**HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE
BAGUER-MORVAN**

LA SUITE DES SOINS

Si vous rentrez à domicile et que vous avez une ordonnance pour un traitement ou des soins nécessitant du matériel, nous vous conseillons de vous organiser avec vos proches pour les obtenir en temps utiles.

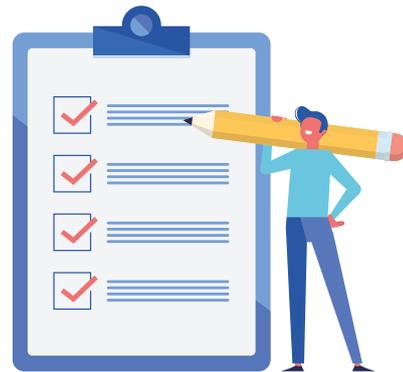
Si vous devez poursuivre les soins dans un autre centre de rééducation ou être hébergé en EHPAD, renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant votre sortie, sur les structures existantes et leurs modalités d'accueil. Vous pouvez solliciter l'aide et les conseils de notre assistante sociale.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Soucieux d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins, nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers.

Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction.

Si vous le souhaitez, vous pouvez renseigner ce document et le remettre dans le service, à l'accueil ou dans l'urne prévue à cet effet située au rez-de-chaussée. Nous vous en remercions par avance.



Si ce questionnaire ne vous a pas été remis, vous pouvez le demander auprès de la secrétaire médicale ou de l'Infirmière Coordinatrice du service.

Pour consulter les résultats des enquêtes de satisfaction, vous pouvez les retrouver sur le panneau d'affichage situé près de la cafétéria.

DONS ET LEGS

Pour vous, pour vos proches, pour nous aider à toujours mieux vous accueillir et vous soigner, vous pouvez faire un don à l'établissement Saint-Thomas de Villeneuve.

Grâce à votre générosité, nous pourrons :

- Innover dans nos pratiques médicales, de soin et d'accompagnement,
- Améliorer les conditions de vie des personnes accueillies,
- Répondre à des besoins non couverts par les financements classiques.

Merci !

Comment donner ?

Il suffit d'adresser votre chèque libellé à l'ordre de HSTV Baguer-Morvan à l'adresse suivante :

2 chemin du Héron
35120 BAGUER-MORVAN

Le saviez-vous ?

66% du don est déductible de l'impôt sur le revenu.

Un don de 100€ ne vous coûtera au final que 34€.



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



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.



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.



« Faire fleurir l'hospitalité »



L'HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE (HSTV)

L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve est composée de neuf établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif (hôpitaux, cliniques, EHPAD, foyers de vie) situés en Bretagne et Provence. HSTV a été créée

en 2010 par la Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve pour conforter et développer ses établissements dont certains existent depuis plus de 350 ans.

En savoir plus : www.hstv.fr



La Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve a été fondée en 1661 par le Père Ange Le Proust, considéré comme le Saint-Vincent-de-Paul de Bretagne. Les Sœurs de Saint-Thomas de Villeneuve sont hospitalières : elles ont fait le choix d'accueillir et de prendre soin de la personne malade, handicapée et/ou âgée. A cette vocation première se sont ajoutés l'enseignement et l'éducation des jeunes, ainsi que des missions à l'étranger. Dans leurs établissements, elles s'attachent à « faire fleurir l'hospitalité », selon l'esprit du fondateur, afin que chaque personne accueillie soit reconnue dans sa dignité et trouve la convivialité, le respect et l'environnement chaleureux dont elle a besoin.

En savoir plus :

www.congregation-stv.org

« PRENDRE SOIN ET ACCOMPAGNER »

HSTV accueille, soigne et accompagne toute personne fragilisée par la maladie, l'âge, le handicap ou l'addiction, quelles que soient son origine, sa situation sociale et ses préférences religieuses. HSTV se met plus particulièrement au service des plus faibles et des plus démunis, dans le respect des valeurs portées par la Congrégation depuis plus de 350 ans.

L'engagement de tous les professionnels dans la qualité des soins dispensés, dans l'écoute attentive portée aux demandes des patients et des résidents, ainsi que dans la mise en place et l'animation des instances représentatives des usagers et le développement de l'expérience usager, ont été récompensés par deux fois par le Ministère de la Santé : HSTV a reçu le label « Droits des usagers de la santé » en 2015 (label national) et en 2019 (label régional).

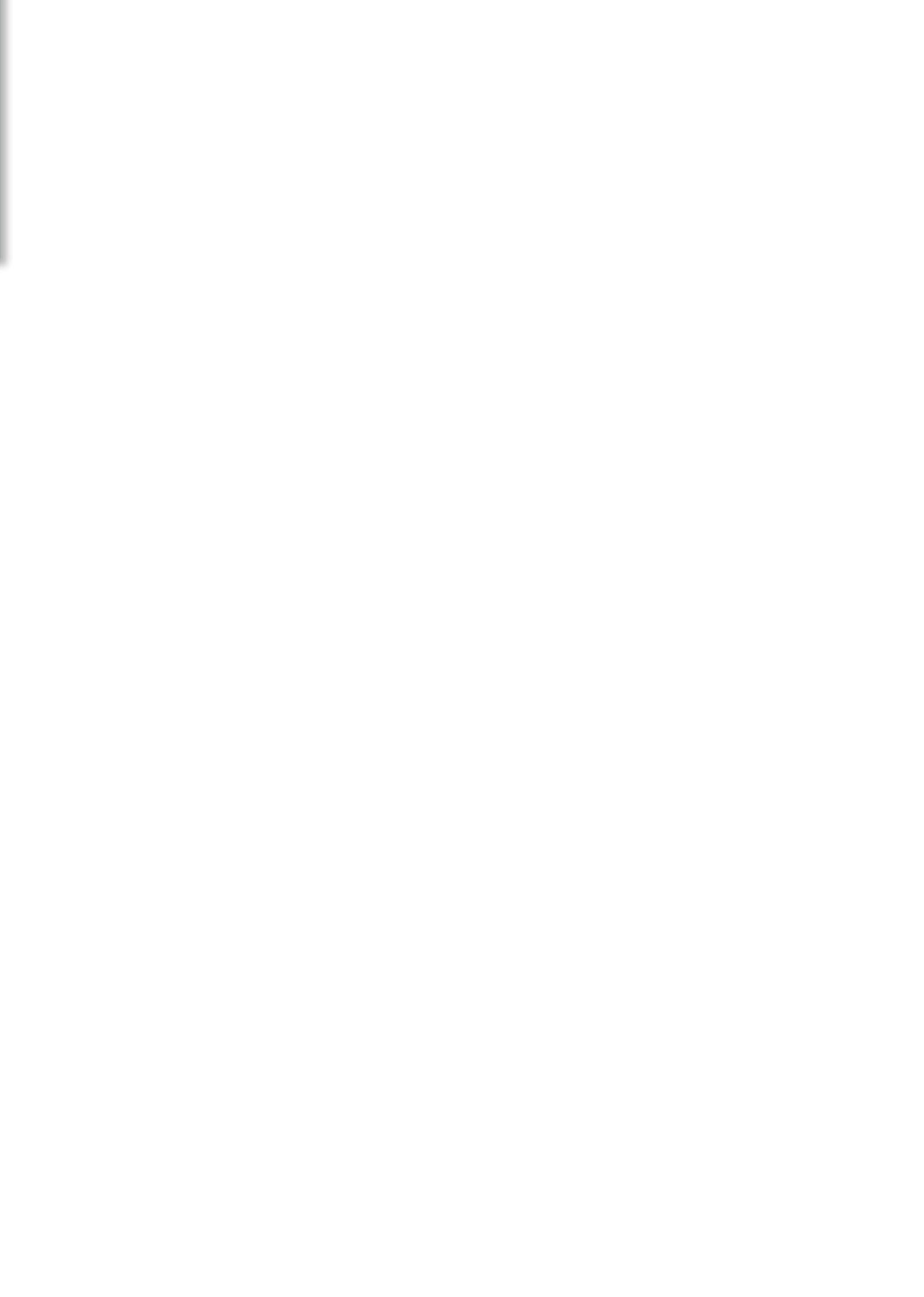
N'hésitez pas à nous faire part de toute remarque ou suggestion sur votre prise en charge, que nous souhaitons sans cesse améliorer. Vous pouvez vous adresser aux cadres de santé ou écrire directement à la direction.

HSTV en quelques chiffres :

- 9 établissements
- 13 sites
- 2450 lits et places
- 50 000 personnes soignées et hébergées chaque année
- 2400 salariés

Nos valeurs :

- L'accueil
- L'attention aux plus pauvres
- Le respect de la vie
- Le service
- La collaboration
- Des soins de qualité





Baguer-Morvan

Maïson de retraite
Soins de Suite et Réadaptation
Soins de Longue Durée

HOSPITALITÉ SAINT-THOMAS DE VILLENEUVE BAGUER-MORVAN
2 chemin du Héron - 35120 BAGUER-MORVAN

02.99.80.99.80

accueil@baguer-morvan.hstv.fr

