



Limitation
des handicaps
physiques



Restauration
somatique et
psychologique



Éducation
du patient et de
son entourage



Poursuite et
suivi des soins et
traitement



Préparation
pour la sortie et
la réinsertion

CENTRE DE SOINS DE SUITE HENRIVILLE

LIVRET D'ACCUEIL



**CENTRE
DE SOINS DE SUITE
HENRIVILLE**

*Le centre de soins
de suite Henriville
vous souhaite
la bienvenue.*

Isabel DOS SANTOS

Directrice

Dr Josy DHOUDAIN

Médecin coordonnateur

Delphine RINGARD

Cadre de santé



Nous avons le plaisir de vous accueillir au centre de soins de suite Henriville, résultat d'un partenariat entre le Centre Hospitalier Universitaire d'Amiens et le Groupe Santé Victor Pauchet sous la forme d'un groupement de coopération sanitaire (GCS).

Le centre de soins de suite Henriville a pour vocation de soigner et de redonner à chaque patient la plus grande autonomie possible après une intervention chirurgicale, un traumatisme ou une maladie temporairement ou chroniquement invalidante.

Nous espérons que le centre de soins de suite Henriville répondra à vos besoins en tant que structure de proximité et d'offre de soins de rééducation et de réadaptation.

Isabel DOS SANTOS



■ Votre entrée



L'admission / Les formalités administratives

Le bureau des admissions et d'accueil, situé au rez-de-chaussée, est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le week-end de 10 h à 18 h.

Vous pouvez le joindre par téléphone au 03 22 53 20 00.

Pour votre admission, veuillez vous munir des pièces suivantes :

- votre attestation de sécurité sociale et votre carte vitale ;
- votre carte d'adhérent si vous êtes affilié à une mutuelle ;
- si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle : l'attestation justifiant votre couverture (votre chambre particulière n'est pas prise en charge par la CMU) ;
- un bulletin de situation de votre hospitalisation antérieure ;
- Une pièce d'identité avec photo.

Les tarifs

Les tarifs pratiqués par le centre de soins de suite Henriville sont affichés au bureau des admissions.

Les chambres

Le centre de soins de suite Henriville dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits. Si vous souhaitez une chambre particulière, nous vous remercions d'en faire la demande lors de votre pré-admission. Son obtention se fera sous réserve des disponibilités du moment et de la prise en charge de votre mutuelle.

La télévision

Vous en faites la demande le jour de votre entrée. Une télécommande vous sera remise. Nous vous demandons d'en prendre soin, car en cas de perte ou de détérioration, nous serions contraints de vous la facturer. Un chèque de caution vous sera demandé lors de votre admission.

Le téléphone

Vous bénéficiez d'un numéro de téléphone personnel qui vous sera communiqué lors de votre entrée. Ainsi, vous pourrez être joint par vos proches sans passer par le standard. Pour joindre l'extérieur, une notice d'explication vous sera remise.

Les dépôts d'objets de valeur et/ou d'argent

Nous vous déconseillons d'apporter avec vous des objets de valeur ou d'importantes sommes d'argent. Conformément à la loi n° 92614 du 6 juillet 1992, le centre met à votre disposition un coffre dans lequel vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeur contre reçu au début de votre séjour. Vous pouvez également utiliser le coffre situé dans votre chambre. Pour cela il suffit de le demander à l'accueil. Une clé vous sera remise contre un chèque de caution.

Le centre de soins de suite Henriville ne pourra être tenu pour responsable en cas de vol, de perte ou de détérioration des objets de valeur non déposés.



■ Votre sortie



Les conditions de sortie

Le médecin du service détermine votre sortie en fonction de votre état de santé. Les sorties se font le matin (10 heures). Si vous demandez à sortir contre avis médical, nous vous demanderons de bien vouloir signer une décharge de responsabilité.

Les démarches administratives

Merci de vous présenter au bureau des admissions/sorties pour :

- régulariser votre dossier administratif et éviter ainsi toute correspondance ultérieure ;
- obtenir votre bulletin de situation nécessaire pour valider votre hospitalisation et obtenir certains remboursements ;
- régler les frais restant à votre charge.

Le transport

Si votre état de santé le nécessite et sur prescription médicale, une ambulance peut être appelée pour votre retour. Renseignez-vous auprès de l'infirmière. Vous avez le libre choix de votre ambulancier.

Pour les consultations avec des médecins spécialistes à l'extérieur du centre, merci de vous renseigner à l'accueil pour la prise en charge.

La permission de sortie en cours de séjour

Il est possible (avec l'accord de votre médecin) que vous puissiez bénéficier d'une permission de sortie au cours de votre hospitalisation. Celle-ci est soumise à des conditions qui vous seront indiquées par le service.





■ Votre séjour

Le personnel

Dès votre arrivée, vous serez entouré par une équipe médicale et paramédicale :

- les médecins, qui participent à l'ensemble des activités médicales des services ;
- l'équipe de kinésithérapeutes (tunique blanche et rouge) ;
- le professeur d'activité physique adaptée (APA) (tunique blanche) ;
- l'orthophoniste (sous réserve de ses disponibilités) ;
- l'ergothérapeute ;
- l'assistante sociale ;
- la psychologue ;
- l'aide médico-psychologique chargée des activités thérapeutiques ;
- la cadre de santé, responsable de l'organisation du service, qui coordonne les soins qui vous sont donnés (tunique blanche et rose) ;
- le personnel soignant qualifié : infirmier(e)s (tunique blanche et violette), aides-soignant(e)s (tunique blanche et verte) sont chargés de vous apporter des soins de qualité ;
- les agents de service hospitaliers (tunique blanche et bleue).



La restauration

Le petit-déjeuner

Un petit-déjeuner vous est servi chaque jour en chambre.

Les repas du midi et du soir

Ils sont servis au pôle restauration sauf si votre état de santé le contre-indique, auquel cas le médecin le signalera au personnel avec une prescription médicale.

Le personnel du service et la diététicienne veillent à ce que vos repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé. Chaque jour, le menu du jour équilibré vous est proposé avec la possibilité de changer certains aliments que vous n'aimez pas.

Vous pouvez demander à ce que vos repas soient adaptés à vos croyances religieuses.

Les heures de service sont les suivantes :

- Petits-déjeuners : à partir de 8 h 00
- Déjeuners : à partir de 12 h 00
- Dîners : à partir de 18 h 00

■ Votre séjour (suite)



Les effets personnels à apporter

Nous vous demandons de bien vouloir apporter votre linge personnel (vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilette...) ainsi que votre nécessaire de toilette en quantité suffisante pour tout votre séjour.

Il est fortement recommandé de conserver soigneusement dans une boîte prévue à cet effet les appareils dentaires et auditifs afin d'éviter leur perte ou leur détérioration.

Pour les soins de kinésithérapie, veuillez apporter un vêtement ample type survêtement.

Les règles de bienséance

Les règles de bienséance que nous vous demandons de respecter tout au long de votre séjour sont les suivantes :

- **le respect de l'interdiction de fumer** (le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 stipule qu'il est formellement interdit de fumer dans les établissements de santé) dans tous les locaux du centre, y compris le jardin intérieur ;
- **le respect de la tranquillité des patients ;**
- **le respect des lieux et des équipements ;**
- **le respect de l'hygiène et de la propreté ;**
- **le respect des consignes de sécurité ;**
- **le respect des professionnels de santé.**

La sécurité / Incendie

Pour des raisons de sécurité, il est impératif de respecter strictement l'interdiction de fumer, et ce dans tous les locaux du centre de soins de suite Henriville.

Si vous détectez une odeur de brûlé, appelez le personnel. **En cas d'incendie, gardez votre calme.** Tout le personnel reçoit régulièrement une formation spécifique. Si l'on vous demande de rester dans votre chambre, n'ouvrez ni porte, ni fenêtre. Si vous êtes dans un local enfumé, la règle est de vous mettre près du sol où vous trouverez l'air le plus sain. Si l'évacuation s'avère nécessaire, respectez les consignes de nos équipes et suivez calmement vos guides.

Dirigez-vous vers les accès de secours, ne revenez pas en arrière et ne prenez pas les ascenseurs.



■ Les informations utiles / Les services particuliers

Le service social

En cas de besoin, une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives, familiales ou sociales et préparer votre sortie en coordination avec les services de soins. Vous pourrez vous adresser à l'infirmière ou à l'accueil pour prendre rendez-vous avec elle.

Les visites

Vos visiteurs sont les bienvenus tous les jours de la semaine, de 13 heures à 20 heures, tout en sachant que la priorité sera donnée aux soins.

Les espaces de vie / Le jardin intérieur / Les distributeurs de boissons

Au sein de l'établissement, vous trouverez une bibliothèque, un pôle détente animation, un jardin intérieur où vous pourrez aller vous détendre et vous reposer.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont également à votre disposition dans le hall d'accueil du rez-de-chaussée.

Il est demandé à tous de respecter et de faire respecter ces lieux conviviaux. Ces lieux sont accessibles aux patients, mais également à leurs proches.

Par précaution, prévenez toujours l'infirmière du service, de l'endroit où vous vous trouvez dans l'établissement.

Le coiffeur / L'esthéticienne / La pédicure

Pour bénéficier d'un de ces services, vous pouvez en parler aux membres de notre équipe qui vous renseigneront et vous donneront les coordonnées de ces professionnels. Ces services restent cependant à votre charge.

Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil.

Le courrier que vous recevrez vous sera remis dans votre chambre.

Le culte

L'établissement respecte vos opinions et croyances. Vous avez la possibilité d'accueillir un membre du culte de votre religion si vous en exprimez le désir.

Le centre de soins de suite Henriville bénéficie d'un partenariat avec la pastorale de la santé. Vous pouvez demander au personnel soignant leurs coordonnées téléphoniques. L'équipe de l'aumônerie assure une présence un après-midi par semaine au Centre Henriville et se rendra disponible pour toute demande religieuse.

■ Le droit et le respect du patient

La prise en charge de la douleur

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

Nous avons pour missions de faciliter, développer et organiser l'évaluation, le diagnostic et le traitement des douleurs aiguës et de favoriser la formation et la recherche dans ce domaine. Vous êtes également acteur dans la prise en charge de votre douleur. Vous seul pouvez l'évaluer.

Un contrat d'engagement contre la douleur a été rédigé par les professionnels médicaux du centre de soins de suite Henriville. Il est connu et appliqué par l'ensemble du personnel soignant intervenant dans votre prise en charge.

Les indicateurs annuels sont affichés à l'accueil.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales est une commission très active de l'établissement.

Le cadre de santé, référent hygiène, travaille en étroite collaboration avec le réseau CLIN public/privé du département, mène des actions de prévention et d'information auprès de tous les acteurs de l'établissement ainsi qu'auprès de nos patients.

Ce travail passe par la mise en place de règles simples qu'il est important de respecter. Le personnel soignant également sensibilisé vous les communiquera.

Les scores annuels sont affichés à l'accueil.

La commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQ)

Cette commission facilite les démarches des patients et de leurs proches et veille à ce que ces derniers puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs. La liste des membres de la CRUQ est affichée dans l'établissement.

Son objet est :

- de veiller au respect des droits des usagers ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ;
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes malades.

Si vous souhaitez rencontrer un médiateur, veuillez adresser votre demande par écrit à la Direction.

Le comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)

Le CLAN est un comité constitué de personnels, de praticiens de l'établissement et de représentants du service de restauration.

Il a vocation à participer par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades, et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition, y compris en ce qui concerne les projets d'aménagement des locaux, des circuits et d'équipement, dans le cas où ces projets peuvent avoir une incidence dans ce domaine.

Le respect de vos droits et de votre identité

Nous vous informons que, conformément à l'article R. 710-567 du code de la santé publique :

- les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 ;
- ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical ;
- vous avez un droit d'accès et de rectification de ces données par l'intermédiaire du médecin de votre choix, ce droit s'exerce auprès d'un médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du médecin responsable de la structure médicale ou par l'intermédiaire du praticien qui a constitué le dossier. Votre demande doit être effectuée par écrit auprès du Directeur du centre ;
- vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Vous avez le droit de désigner la personne de votre choix que vous souhaitez voir informée de votre état de santé et de vos soins (personne de confiance).

De même vous pouvez vous opposer à la diffusion de ces informations. Il sera important de le préciser par écrit lors de votre entrée.

Selon le décret du 29 avril 2002, vous pouvez consulter votre dossier médical.

Il vous faudra formaliser cette requête par courrier au Directeur de l'établissement (joindre photocopie de la pièce d'identité). Le centre vous proposera de mettre à votre disposition un médecin qui vous aidera à interpréter les données médicales. Le dossier sera, soit consulté sur place, soit photocopié et envoyé (les frais de photocopie et d'envoi seront à votre charge).

Le questionnaire de satisfaction

Afin d'améliorer notre accueil et de corriger nos difficultés, un questionnaire de satisfaction vous sera remis à la sortie. Merci de prendre quelques minutes pour le remplir. Ce questionnaire est confidentiel.

Il est systématiquement exploité et nous permet de définir des actions d'amélioration.

Nous vous remercions vivement de l'attention que vous mettrez à remplir ce document.

Ce questionnaire de satisfaction est à remettre à la secrétaire chargée de votre sortie.



■ La charte de la personne hospitalisée

Les principes généraux

- 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 reçu.

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 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.



■ Le contrat d'engagement

Lutter contre la douleur

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur, avoir moins mal, ne plus avoir mal... c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... Les douleurs après une intervention chirurgicale. Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions ;
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances.

La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

■ La synthèse du programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales



Le programme s'articule autour de trois grandes orientations :

● **Améliorer l'organisation des soins et les pratiques des professionnels ayant un impact sur le risque infectieux :**

- améliorer la qualité de la prise en charge du patient infecté,
- actualiser et renforcer l'appropriation des recommandations par les professionnels,
- améliorer les pratiques visant à réduire en priorité le risque infectieux lié aux procédures invasives et la prévalence de la résistance aux antibiotiques,
- développer l'évaluation des pratiques professionnelles, notamment par le développement de programmes d'audits,
- garantir la formation des professionnels et améliorer l'expertise en hygiène.

● **Optimiser le recueil et l'utilisation des données de surveillance et du signalement des infections nosocomiales :**

- renforcer la qualité méthodologique et l'adéquation du recueil, pour la surveillance épidémiologique des infections nosocomiales,
- valoriser les différentes sources d'information, pour améliorer la prévention et la maîtrise des risques infectieux,
- mettre en place un tableau de bord des infections nosocomiales dans un double souci de prévention et d'information des usagers.

● **Mieux informer les patients et communiquer sur le risque infectieux lié aux soins :**

- vers une meilleure information des patients : partager l'information avec le patient et son entourage,
- promouvoir l'éducation des patients en matière d'hygiène.
- Le score ICALIN (Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales) objective l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre. Il est publié tous les ans et consultable sur le site platines.

■ Engagement qualité de l'établissement

Le centre de soins de suite Henriville s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, dans le respect des principes énoncés dans la charte de la personne hospitalisée.

Cet engagement a pour objectif de rechercher de façon permanente l'amélioration de votre satisfaction en répondant au mieux à vos attentes tout en garantissant la sécurité de vos soins.

Un premier volet de la mise en œuvre de cette politique de qualité consiste dans une démarche de certification de notre établissement.

La certification

L'ordonnance de 1996 stipule « qu'afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, tous les établissements de santé publics ou privés doivent faire l'objet d'une procédure externe d'évaluation dénommée Accréditation ».

Toutefois, depuis le 22 septembre 2005 le terme d'accréditation a été remplacé par celui de « **certification** ».

La procédure d'évaluation reste cependant inchangée :

- Elle se traduit un sein de l'établissement par une démarche participative de l'ensemble du personnel à la réalisation d'une autoévaluation de nos pratiques au regard d'un guide élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS) ;
- Une visite sur site est ensuite organisée pendant plusieurs jours par des professionnels experts qui valident le niveau de qualité atteint.

Le centre HENRIVILLE s'est rapidement engagé dans cette démarche de certification.

Suite à la visite en février 2011, un rapport de certification a été rédigé par les experts visiteurs et est consultable sur le site www.has-sante.fr. Le centre Henriville est certifié depuis juin 2011.

Un autre volet de la politique de qualité réside dans la création d'un comité de coordination au sein de notre établissement.

La Commission Médicale d'Etablissement (CME)

L'organisation médicale de notre établissement est assurée par une commission de coordination.

Cette commission a notamment pour missions :

- de veiller au bon fonctionnement du centre ;
- de mettre en place les procédures d'évaluation et de participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité ;
- d'évaluer la qualité et la pertinence des prestations dispensées par le centre et de donner un avis sur les mesures susceptibles de les améliorer ;
- de proposer une organisation rationnelle du travail pour permettre une prise en charge optimisée du patient.

Cette commission se réunit régulièrement pour faciliter, améliorer et développer l'activité de soins de l'établissement et la satisfaction de ses patients.



Situé dans le centre-ville d'Amiens,
le centre de soins de suite Henriville offre un cadre de vie agréable aux patients et à leur famille.



CENTRE
DE SOINS DE SUITE
HENRIVILLE

54 rue Albéric de Calonne - 80000 Amiens
Tél. : 03 22 53 20 00 - Fax : 03 22 53 20 01 - www.centre-henriville.fr
Capital de 10.000 euros - SIRET 503 590 259 00019 - APE 8690F - Arrêté ARH N° 080074