

2026

# LIVRET D'ACCUEIL

## SMR

### SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION





Le Centre hospitalier de l'Austreberthe est heureux de vous accueillir au sein de son service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et vous remercie de la confiance que vous lui accordez.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, a été conçu pour répondre à toutes les questions que vous pourriez vous poser pendant votre séjour et vous apporter toutes les informations utiles et pratiques pour vous et vos proches. Il vous est remis à votre admission pour faciliter votre séjour et vous aider, ainsi que votre entourage, dans les démarches liées à votre hospitalisation dans le service de Soins Médicaux et de Réadaptation.

Les équipes médicales et soignantes mettent à votre disposition toutes leurs compétences, leur disponibilité et leur dévouement pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Engagé dans une politique d'amélioration continue de la qualité des soins, le Centre Hospitalier de l'Austreberthe met tout en œuvre pour vous offrir des conditions d'accueil, d'hébergement et des lieux de soins répondant à vos besoins de santé.

Afin d'adapter aux mieux nos prestations à vos attentes et à vos besoins, il vous sera proposé lors de votre sortie de répondre à un questionnaire de satisfaction anonyme pour nous faire part de votre avis, vos observations et suggestions sur la qualité de votre prise en charge.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt rétablissement.

*La Direction ainsi que l'ensemble du personnel du service de SMR.*

---

# SOMMAIRE

## **PRESENTATION GENERALE DU CENTRE HOSPITALIER DE L'AUSTREBERTHE ..... 4**

- ➔ Plan de l'établissement
- ➔ Présentation générale du CH de l'Austreberthe
- ➔ Direction
- ➔ Présentation du service de Soins Médicaux et Réadaptation

## **VOTRE SEJOUR ..... 7**

- ➔ Votre admission
- ➔ Le Personnel
- ➔ La pharmacie
- ➔ L'inventaire
- ➔ Les biens et objets de valeur
- ➔ Le linge
- ➔ Les prothèses auditives et dentaires
- ➔ Les règles à respecter

## **LA VIE QUOTIDIENNE ..... 11**

- ➔ Les repas
- ➔ Les distributeurs de boissons
- ➔ La chambre
- ➔ Le téléphone
- ➔ La télévision
- ➔ Le courrier
- ➔ Le culte
- ➔ Le coiffeur
- ➔ Les soins de pédicure
- ➔ La salle de rééducation
- ➔ Les promenades
- ➔ Les visites
- ➔ La sécurité incendie
- ➔ La vidéosurveillance
- ➔ Le développement durable
- ➔ Votre sortie
- ➔ Le Questionnaire de satisfaction

---

## VOS DROITS ET INFORMATIONS ..... 14

- ➔ La confidentialité, le respect de la vie privée et le secret médical
- ➔ Le traitement des données personnelles et médicales
- ➔ L'information sur votre état de santé
- ➔ Le consentement aux soins
- ➔ L'annonce d'un dommage associé au soins
- ➔ L'accès à votre dossier médical
- ➔ Les directives anticipées
- ➔ La prise en charge de la douleur
- ➔ La permission de sortie
- ➔ L'information sur le don d'organes
- ➔ L'évaluation de la qualité et sécurité des soins
- ➔ La commission des usagers
- ➔ Le portail de signalements des événements indésirables
- ➔ L'examen des plaintes et réclamations

## CHARTE DES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE ..... 18

## CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE ..... 19

## CHARTE ROMAIN JACOB ..... 20

## CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS ..... 21

### DOCUMENTS ANNEXES

- Désignation de la personne de confiance
- Demande de consentement consultation du Dossier Médical Partagé (DMP)
- Directives anticipées
- Liste des représentants des usagers
- Liste des différents cultes
- Contrat engagement douleur du Centre Hospitalier de l'Austreberthe
- Information sur l'annonce d'un dommage liés aux soins
- Résultat « Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins » du Centre Hospitalier de l'Austreberthe
- Questionnaire de satisfaction

# PLAN DU CENTRE HOSPITALIER

À la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, un legs permet à la commune de créer une maison hospitalière, accueillant ses premiers pensionnaires avant la construction d'un hôpital doté d'une trentaine de lits. Le site se développe entre les deux guerres, principalement pour le traitement de la tuberculose, puis évolue après la guerre vers des soins de suite et de convalescence, avant la construction dans les années 1950 d'un hospice moderne pour l'époque. L'établissement a connu plusieurs phases de modernisation pour assurer une prise en soins de qualité aux patients et aux résidents.

Aujourd'hui, l'établissement est situé sur plusieurs sites selon le plan ci-dessous :



---

# PRESENTATION GENERALE DU CH DE L'AUSTREBERTHE

Situé sur la commune de Barentin, d'accès facile de Rouen et de l'autoroute A150, le Centre Hospitalier de l'Austreberthe est un établissement public de santé proposant différentes prestations de soins et d'hébergement :

- Un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) : 50 lits ;
- Une Unité de Soins de Longue Durée (USLD) : 39 lits ;
- Un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) : 199 lits répartis en trois résidences (La Madeleine, Saint Martin et Le Parc) ;
- Une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) : 10 lits ;
- Un accueil de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer : 10 places ;
- Une solution d'hébergement temporaire : 3 lits ;
- Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) : 10 places ;
- Un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) : 70 places -un partenariat est en cours avec le SAAD ASEF pour la construction d'un service d'aide à domicile (SAD) ;
- Une Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) : 13 places ;
- Une offre de répit « LILAS » à destination des aidants.

Le Centre Hospitalier de l'Austreberthe accompagne également les personnes souffrant d'addictions via le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) « Caux et Bray ».

## DIRECTION

Le Centre Hospitalier de l'Austreberthe est en direction commune avec le CHU de ROUEN depuis janvier 2026. Ces deux établissements gardent néanmoins leur autonomie juridique et financière.



---

# Présentation du service de Soins Médicaux et de Réadaptation

Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) est un service de proximité polyvalent et gériatrique, dédié à la rééducation et à la ré-autonomisation des personnes, âgées ou non, qu'elles proviennent de l'hôpital ou du domicile, et ce, quels que soient leurs types de pathologies.

En tant que Centre Hospitalier, l'établissement, et notamment le service de SMR, est solidement ancré sur le territoire et entretient un lien étroit avec la médecine de ville, garantissant la continuité des prises en charge, la coordination entre les professionnels et un accompagnement personnalisé, au plus près des besoins des patients et de leurs proches.

L'objectif du Service de Soins Médicaux et de Réadaptation est d'assurer des actions diagnostiques et thérapeutiques, des actions de prévention, d'éducation et de réinsertion dans le cadre du projet thérapeutique du patient.

Une équipe médicale assure une présence tous les jours du lundi au samedi matin. Un service d'astreinte médicale est assuré, en dehors des heures de présence, les nuits, week-ends et jours fériés.

Une équipe paramédicale, composée d'aides-soignants et d'infirmiers, est présente 24 heures sur 24. Le service dispose également de kinésithérapeutes, d'un enseignant en activité physique adaptée (APA), d'un psychologue, d'un ergothérapeute, d'une diététicienne, de deux assistantes sociales et de deux secrétaires médicales. La coordination est assurée par un cadre de santé.

Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation est situé au premier étage et réparti en deux secteurs — Apolline et Églantine. Il comprend 43 chambres (dont 36 chambres individuelles), une salle de rééducation et un lieu de vie.



SMR Apolline

## VOTRE SEJOUR

### ➔ VOTRE ADMISSION

Une prescription médicale, adressée par le médecin du service d'hospitalisation ou le médecin traitant, via la plateforme TRAJECTOIRE, est étudiée par les médecins du service.

L'admission est programmée en fonction des critères médicaux et des objectifs de rééducation.

#### *Les démarches administratives à votre arrivée*

A votre arrivée, vous devez vous rendre au bureau des admissions afin d'établir votre dossier administratif.

Les horaires d'ouverture sont :  
Du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h30  
et de 13h30 à 17h00  
☎ 02 35 92 82 82

Vous devez vous munir des pièces suivantes :

- Un certificat médical prescrivant l'hospitalisation ou un bulletin de situation pour les patients provenant d'un service d'hospitalisation ;
- Votre carte vitale ou attestation d'assurance maladie ;
- Votre carte de mutuelle ;
- Pour les bénéficiaires de la CMU : votre attestation d'affiliation à l'Assurance Maladie, votre carte vitale indiquant vos droits au régime complémentaire ;
- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour ou permis de conduire).

Ces formalités sont nécessaires pour obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par votre organisme de sécurité sociale ou par la mutuelle.

#### *La non-divulagation de votre présence à l'hôpital*

Vous pouvez demander à l'hôtesse de l'accueil, lors de votre arrivée, à ce que votre présence au CH de l'Austreberthe ne soit pas divulguée. Cette demande devra être reconfirmée à votre arrivée dans le service.

#### *La chambre particulière*

Sous réserve des disponibilités et de l'organisation du service, vous pouvez demander à être hébergé(e) en chambre particulière. Un supplément pour « régime particulier » sera alors à acquitter. Celui-ci peut être pris en charge, totalement ou partiellement, en fonction de votre contrat, par votre mutuelle. Le montant restant éventuellement à votre charge vous sera facturé.

#### *Les frais d'hospitalisation*

Le Centre Hospitalier est un établissement conventionné.

Les tarifs des frais d'hospitalisation sont affichés à l'accueil de l'établissement.

Les soins sont pris en charge par votre Caisse d'Assurance Maladie.

Reste à votre charge :

- Le forfait journalier ;
- Le ticket modérateur, soit 20% du tarif de référence si vous n'êtes pas exonéré par votre statut ou par un séjour antérieur en établissement hospitalier.

Ces frais peuvent, dans certain cas, être pris en charge par votre mutuelle. Toute information utile vous sera fournie à l'accueil.

## VOTRE SEJOUR

### *Le paiement de vos frais de séjour*

La facture vous sera adressée à votre domicile afin que vous en assuriez le règlement auprès de la Trésorerie Hospitalière. Vous recevrez une quittance de paiement que vous pourrez envoyer à votre organisme complémentaire si nécessaire.

La Trésorerie Hospitalière de Sotteville-lès-Rouen est située 4 Rue Paul Eluard Bâtiment 901 76301 SOTTEVILLE LES ROUEN CEDEX.

### ***Votre admission dans le service de SMR***

Lors de votre admission en service de SMR, l'équipe soignante réalisera un recueil d'informations vous concernant. Elle reste disponible à tout moment pour répondre à vos questions.

#### **LA PERSONNE DE CONFIANCE**

La **personne de confiance** peut assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décisions. Pour rappel, la personne de confiance se distingue de la personne à prévenir qui possède seulement des informations administratives et organisationnelles.

Toutefois, une ou deux personnes distinctes peuvent remplir ces deux fonctions.

L'équipe soignante vous demandera de transmettre le contact de la personne de confiance que vous avez choisie à l'aide du document joint en annexe.

#### **L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL PARTAGE**

**Le Dossier Médical Partagé (DMP)** est un dossier numérique sécurisé qui permet de conserver et de partager, entre les professionnels, les informations importantes de santé d'une personne (comptes rendus médicaux, résultats d'examens, traitements, antécédents médicaux...). Il facilite la coordination entre les professionnels, dans le respect de la confidentialité et avec l'accord de la personne concernée.

Dans le cadre de votre séjour, l'équipe soignante vous demandera également votre consentement pour la consultation de votre Dossier Médical Partagé (DMP) à l'aide du document joint en annexe.

De plus, le Centre Hospitalier de l'Austreberthe alimentera votre DMP suite à votre hospitalisation.

## VOTRE SEJOUR

### ➔ LE PERSONNEL

L'établissement dispose d'une équipe médicale et d'une équipe soignante composée d'un cadre supérieur de santé chargé de la coordination de l'équipe paramédicale, d'un cadre de santé responsable du service, d'infirmiers, d'aides-soignants, d'agents d'hôtellerie.

D'autres professionnels interviennent également au sein du service de SMR :

Les secrétaires médicales participent à la gestion du dossier médical, organisent les consultations extérieures en lien avec le séjour et planifient les rendez-vous avec le médecin du service.

Concernant les rendez-vous, il vous sera demandé de communiquer à l'équipe médicale l'ensemble des vos rendez-vous prévus. **Les rendez-vous pris avant l'hospitalisation ne doivent pas être annulés sans l'avis de l'équipe médicale du service de SMR.**

Le service social vous informe, vous conseille et vous accompagne, ainsi que votre famille, dans vos différentes démarches. Il transmet également les éléments nécessaires aux services compétents pour l'instruction des mesures d'action sociale. Il peut être rencontré sur rendez-vous en toute confidentialité dans le bureau, situé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Au cours de votre séjour, peuvent intervenir, selon les besoins identifiés par le médecin :

- un psychologue ;
- une diététicienne ;
- des masseurs-kinésithérapeutes ;
- un enseignant en Activité Physique Adaptée (APA) ;
- un ergothérapeute.

### ➔ LA PHARMACIE

L'établissement est doté d'une pharmacie à usage intérieur dont la mission est de dispenser les médicaments et les dispositifs médicaux aux patients hospitalisés dans l'établissement.

Les patients ne peuvent pas demander la substitution des médicaments par ceux qui leur sont habituellement prescrits par leur médecin traitant.

Cette pharmacie ne dispose pas d'autorisation de rétrocession et ne peut vendre aucun médicament au public, son accès est contrôlé et interdit au public.



Pour garantir sa sécurité, les médicaments apportés par le patient ne pourront être utilisés pendant le séjour à l'hôpital sauf si le prescripteur a notifié son accord par écrit, dans sa prescription. Dans le cas contraire, ils vous seront retirés et confiés à la pharmacie à usage intérieur. Celle-ci vous les restituera à votre sortie s'ils sont toujours prescrits.

Dans le cas où certains médicaments ne seraient pas restitués une information vous sera délivrée.

Pour éviter tout accident de surdosage ou d'interaction, vous ne devez pas consommer de médicaments en automédication, sans en informer au préalable le médecin ou l'infirmière, même si ces médicaments vous paraissent sans danger.

Les médecins et pharmaciens de cet établissement peuvent consulter vos traitements dispensés par la pharmacie de ville en accédant à votre Dossier Pharmaceutique, sauf opposition de votre part.

## VOTRE SEJOUR

### ➔ L'INVENTAIRE

Un inventaire de vos biens et objets personnels sera dressé à votre arrivée dans le service.

L'inventaire ne constitue pas, en lui-même, une preuve de responsabilité de l'établissement.

Pour toute réclamation concernant la perte, le vol ou la détérioration de l'un de vos objets, veuillez prévenir l'équipe soignante ou le bureau des admissions

### ➔ LES BIENS ET OBJECTS DE VALEUR

#### DEPÔT DE VOS BIENS

De manière générale, soyez vigilant(e), l'hôpital est un lieu ouvert, ce qui peut constituer un risque pour vos biens et objets de valeur.

Il est vivement déconseillé de conserver avec vous : vos bijoux, chéquier, carte bancaire, somme d'argent importante ou objets de valeur. L'hôpital n'est pas responsable des pertes ou des vols éventuels survenus au cours du séjour, à l'exception des objets déposés à la régie de dépôt à l'accueil. (Voir modalités avec le bureau des admissions). Sinon, nous vous invitons donc à les confier à un proche de confiance.

### ➔ LE LINGE

Songez à vous munir de vos effets personnels (vêtements de jour et de nuit, brosse à dents, rasoir, peigne, chaussures et chaussons, etc...).

**Merci de prioriser des tenues adaptées pour les séances de rééducation.**

Votre linge personnel est entretenu par vos soins.



### ➔ LES PROTHES AUDITIVES ET DENTAIRES

Pour éviter toute perte de vos prothèses, nous vous remercions de vous munir de leurs boîtes de rangement. Celles-ci pourront être étiquetées à votre nom.

L'établissement n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration des appareils auditifs, dentaires et des lunettes, excepté en cas de négligence avérée de notre part.

### ➔ LES REGLES A RESPECTER

Conformément au règlement intérieur, le fonctionnement des services et le repos des patients doivent être respectés, de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté (comportement, langage, respect des biens et des personnes).

La présence d'animaux au sein du service de SMR n'est pas autorisée.

La consommation d'alcool et de drogue au sein du SMR est formellement interdite et donnera lieu à l'exclusion de l'établissement.

## LA VIE QUOTIDIENNE

### → LES REPAS

Le service de restauration du Centre Hospitalier et la diététicienne élaborent des menus équilibrés. Le menu est adapté à votre état de santé et en corrélation avec la prescription médicale.

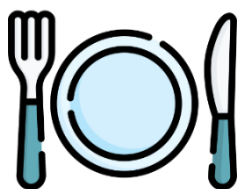
Si vous êtes allergique ou n'êtes pas en mesure de manger certains aliments pour des raisons personnelles, signalez-le à l'équipe soignante.

Vos proches ont la possibilité de prendre des repas avec vous. Pour cela, ils doivent s'adresser au bureau des admissions pour l'achat d'un ticket repas. Merci d'en informer les équipes soignantes au plus tard la veille.

#### Horaires des repas

Petit déjeuner.....	8h00
Déjeuner.....	12h00
Dîner.....	18h15

Une collation complémentaire peut être servie à la demande ou sur prescription médicale.



Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont installés dans le hall d'entrée de l'hôpital.

### → LA CHAMBRE

Le service de SMR propose des chambres spacieuses et lumineuses, toutes équipées d'une salle de bain. Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter une hospitalisation en chambre particulière.



### → LE TELEPHONE

Le téléphone peut être installé, à votre demande. Un chèque de caution est demandé pour sa mise en service et les communications vous seront facturées (voir modalités au bureau des admissions).

### → LA TELEVISION

Vous pouvez disposer d'un téléviseur dans votre chambre moyennant un chèque de caution (restitué après la sortie) et des frais de location (voir modalité au bureau des admissions).

### → LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour ouvrable.

Vous avez la possibilité de recevoir du courrier (colis également) à l'adresse du centre hospitalier en ajoutant lisiblement vos nom et prénom, le service et le numéro de chambre.

Pour expédier du courrier, le personnel se tient à votre disposition.

Une boîte de couleur jaune est installée à l'accueil.

Le courrier timbré est prélevé du lundi au vendredi.



## LA VIE QUOTIDIENNE

### ➔ LE CULTE

Votre liberté de culte est respectée au sein du service. L'équipe soignante peut, à votre demande, solliciter le ministre du culte de votre choix, afin qu'il vous rende visite. La liste des représentants du culte se trouve en annexe.

### ➔ LE COIFFEUR

Un salon de coiffure est disponible pour les coiffeurs à domicile. Vous pouvez obtenir la liste des coiffeurs auprès du service ou du bureau des admissions. Les prestations sont à votre charge et seront facturées directement par le coiffeur.

### ➔ LES SOINS DE PEDICURE

Vous avez la possibilité de faire intervenir votre pédicure habituel, ou d'en faire la demande auprès du bureau des admissions. Les frais restent à votre charge et seront directement facturés par le professionnel.

### ➔ LA SALLE DE REEDUCATION

Le service dispose d'un plateau technique équipé et d'une équipe spécialisée en rééducation.

Pendant vos séances, nous vous remercions d'informer votre entourage que les appels téléphoniques et les visites ne sont pas autorisés.

Votre programme de rééducation et de réadaptation est construit en fonction de la prescription médicale et de l'évaluation faite par l'équipe de rééducation.

### ➔ LES PROMENADES

Il vous est possible de sortir du service, tout en restant dans l'enceinte de l'établissement, avec l'accord du médecin. Vous devez toujours prévenir l'équipe soignante lorsque vous quittez le service.

### ➔ LES VISITES

Vos proches sont les bienvenus au sein de l'établissement. Nous savons combien leur présence peut vous apporter soutien et réconfort, et c'est pourquoi nos portes leur sont ouvertes.

Cependant, lors des soins réalisés dans votre chambre, le personnel soignant ou de rééducation pourra demander à vos visiteurs de se retirer momentanément. Nous vous remercions, ainsi que vos proches, de votre compréhension afin de permettre aux professionnels d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Vos visiteurs sont soumis aux mêmes règles et obligations que vous. Ils doivent se laver les mains en entrant et en sortant de votre chambre, en utilisant la solution hydro-alcoolique mise à disposition dans le distributeur situé à l'entrée de la chambre.

Il appartient au médecin et au cadre de santé de limiter ou d'interdire les visites lorsqu'une contre-indication médicale l'exige ou en fonction des besoins du service. Par ailleurs, pour garantir la sécurité de tous et conformément aux directives nationales (plan Vigipirate, situation épidémique, etc.), la direction peut être amenée à restreindre collectivement les visites afin de préserver la tranquillité et la sécurité de l'établissement.

Les visites en service de SMR sont autorisées de :

**13h30 à 20 heures**

Les enfants sont autorisés  
à partir de 11 ans.

## LA VIE QUOTIDIENNE

### → LA SECURITE INCENDIE

Il est interdit de fumer dans l'enceinte des bâtiments et dans les chambres.

Si vous constatez un départ de feu ou décelez une fumée ou une odeur suspecte, prévenez immédiatement l'équipe soignante.

Au sein du service, vous devez respecter certains principes pour que la sécurité soit assurée :

→ Suivant la réglementation sécurité incendie et au regard de la classification des bâtiments du Centre Hospitalier (Établissement de soins). N'utilisez en aucun cas les ascenseurs en cas d'alarme incendie ;

→ N'utilisez pas d'appareils électriques sans l'accord de la direction. Pour cette raison, il est interdit de cuisiner dans votre chambre ou d'utiliser une couverture chauffante ;

→ N'utilisez pas d'appareils à carburants liquides, solides ou gazeux. Ne conservez pas dans votre chambre des produits inflammables.

### → LA VIDEO SURVEILLANCE

Afin de garantir la sécurité de chacun, l'établissement est équipé de caméras pour contrôler les accès. Cette installation est validée par la Préfecture.

### → LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux et d'éviter toute détérioration.

Nous vous demandons de ne pas gaspiller les biens communs que sont l'eau, l'électricité et tous les biens qui sont mis à votre disposition pendant votre séjour

### → VOTRE SORTIE

#### LA SORTIE

Le jour de la sortie est fixé par le médecin du service. Au moment de la sortie, vous devez récupérer auprès de l'infirmier votre lettre de liaison, vos examens complémentaires, vos ordonnances, la prescription médicale de transport pour la sortie.

Ensuite, vous devez vous présenter au bureau des admissions qui clôturera votre dossier administratif et vous remettra votre bulletin de situation. Vous devrez également remettre la télécommande de la télévision.

Pour rappel, le bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

(☎ 02 35 92 82 82)

### → VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

#### LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin de nous aider à toujours améliorer nos conditions d'accueil et la qualité de nos services, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez annexé au livret.

Ce questionnaire anonyme est destiné à recueillir vos remarques et vos suggestions.

Les résultats de ces questionnaires sont présentés à la Commission des Usagers (CDU) et sont affichés dans le hall d'accueil du service.

Vos remarques et suggestions nous permettent d'améliorer la qualité de nos prestations.

---

## VOS DROITS & INFORMATIONS

### ➔ LA CONFIDENTIALITE, LE RESPECT DE LA VIE PRIVEE ET LE SECRET MEDICAL

L'établissement est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social vous concernant.

Cette obligation de secret professionnel s'applique à tous les professionnels, salariés et bénévoles intervenant dans la structure.

Votre dossier médical est conservé par l'établissement dans les conditions qui garantissent la confidentialité. Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé. Ces données sont protégées par le secret médical.

Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant les personnes décédées soient délivrées à ses ayants droits, sauf volonté contraire exprimée préalablement par le patient.

### ➔ LE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES ET MEDICALES

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, sous réserve des conditions du droit applicable, de rectification et de limitation de traitement de vos données.

Pour exercer ces droits ainsi que pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande :

**Par voie électronique :**

dpo@chbarentin.fr

**Par courrier postal :**

Centre Hospitalier de l'Austreberthe,  
A l'attention du Délégué à la  
protection des données  
17 Rue Pierre et Marie Curie, CS  
30062 76360 Barentin

## VOS DROITS & INFORMATIONS

### ➔ L'INFORMATION SUR VOTRE ETAT DE SANTE

Vous avez le droit d'être informé(e) de votre état de santé à chaque étape de votre prise en charge. Cette information porte sur les examens, traitements et actes de prévention proposés ainsi que sur leur utilité, leurs conséquences et leurs risques éventuels. Cette information vous est donnée personnellement par le médecin.

A votre sortie vous recevrez les éléments utiles à la continuité des soins. Le service hospitalier tient informé de votre sortie votre médecin traitant et vos médecins spécialistes.

### ➔ LE CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous prendrez les décisions concernant vos traitements en concertation avec le médecin, en vous appuyant sur les informations et recommandations qu'il vous aura fournies.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne pourra être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne sera réalisée, (sauf cas d'urgence) sans que votre personne de confiance, ou à défaut un de vos proches, n'ait été consulté.

### ➔ L'ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Le Centre Hospitalier de l'Austreberthe a rédigé une procédure d'annonce d'un dommage associé aux soins, jointe en annexe. Cela relève d'un devoir moral, éthique mais aussi d'une obligation légale.

### ➔ L'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez naturellement demander aux médecins qui vous suivent des informations concernant votre état de santé. Lors de ces échanges privilégiés, le médecin peut vous communiquer, chaque fois que cela est possible, certains éléments de votre dossier médical.

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et afin de garantir la confidentialité des données médicales vous concernant, l'établissement a mis en place une procédure spécifique pour la communication des dossiers médicaux.

L'accès à votre dossier est réglementé. Toutefois, vous pouvez à tout moment demander à en prendre connaissance en adressant une demande écrite à la Direction du Centre Hospitalier de l'Austreberthe. Vous aurez alors la possibilité de consulter votre dossier sur place ou d'en recevoir une copie par courrier.

En cas de décès, vos ayants droit peuvent également accéder à votre dossier médical ou obtenir des informations orales, à condition de justifier d'un motif légitime et que vous ne vous y soyez pas opposé(e) durant votre hospitalisation.

Pour toute information complémentaire, une brochure explicative détaillée est disponible au bureau des admissions.

## VOS DROITS & INFORMATIONS

### ↳ LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous pouvez faire une déclaration écrite de vos directives anticipées, qui ont pour finalité d'identifier vos souhaits et votre volonté concernant votre fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés.

La rédaction de ces directives n'est pas obligatoire, c'est un acte libre. Vous pouvez les rédiger sur le formulaire disponible en annexe ou sur un papier libre, daté et signé.

Ces directives sont valables sans limite de temps, et vous pouvez les modifier à tout moment.

Elles peuvent être confiées au médecin du service, à la personne de confiance ou à vos proches.

### ↳ LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dans tous les services de l'établissement, les professionnels de santé s'engagent à prendre en charge votre douleur et à la soulager au mieux, grâce à des moyens spécifiques et des protocoles validés.

N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante.

Vous trouverez, en annexe, le contrat d'engagement de la prise en charge de la douleur.

### ↳ LA PERMISSION DE SORTIE

Pendant votre séjour, des autorisations de sortie d'une durée maximale de 48 heures peuvent être accordées par le médecin du service. La demande peut être faite par vous ou vos proches.

### ↳ L'INFORMATION SUR LE DON D'ORGANES

Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou de tissus est considérée comme consentante. Parlez à vos proches de vos souhaits concernant le don d'organe ! Si la situation s'impose, ils sauront prendre une décision plus sereinement.

Si vous êtes opposé(e) à tout prélèvement d'organe, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus (formulaire disponible auprès de l'Agence de Biomédecine et sur le site internet) [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr))

Coordonnées : Agence de Biomédecine,  
1 Avenue du Stade de France 93212  
Saint Denis La Plaine Cedex  
☎ 01 55 93 65 50

### ↳ L'EVALUATION DE LA QUALITE ET SECURITE DES SOINS

L'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques professionnelles.

La Haute Autorité de Santé (HAS) évalue régulièrement l'établissement par le biais des :

- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) ;
- Visites de certification.

Vous pouvez trouver l'ensemble des éléments relatifs à ces évaluations de la sécurité et la qualité des soins sur le site internet de la Haute Autorité de Santé dédié au suivi de la qualité des hôpitaux : Qualiscope.

Vous trouverez également en annexe les derniers résultats des « Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins » du service de SMR.

## VOS DROITS & INFORMATIONS

### → LA COMMISSION DES USAGERS

Il est institué, pour le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD), une Commission Des Usagers (CDU) composée de représentants des usagers, d'un représentant légal de l'établissement et de médiateurs.

La CDU est un organisme consultatif qui veille au respect des droits des patients et à la qualité de leur prise en charge au sein de l'établissement.

Se réunissant trois fois par an, elle est chargée d'examiner les plaintes et réclamations des usagers concernant la qualité des soins, l'accueil et les conditions d'hospitalisation, en vue de proposer des solutions et des améliorations.

La commission soutient et oriente également les usagers dans leurs démarches, tout en assurant une médiation en cas de conflits. Elle participe à l'évaluation de la qualité des soins, à la mise en place d'actions de sensibilisation et d'information des patients, et à l'amélioration continue des services proposés.

Vous pouvez faire part de toutes vos observations et remarques à la Commission Des Usagers.

Les coordonnées des représentants des usagers sont affichées dans le hall de l'hôpital.

Des brochures sur les droits des usagers sont disponibles à l'accueil. N'hésitez pas à vous servir ou à les demander !

### → LE PORTAIL DE SIGNALEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES

Un site internet a été développé par le Ministère chargé de la santé pour permettre aux professionnels et aux usagers de santé de signaler facilement et à tout moment un événement sanitaire indésirable ou un effet inhabituel affectant la santé. Vous y retrouverez toutes les informations utiles (définition, modalités de déclaration...).

Le portail de signalement des événements sanitaires indésirables est accessible sur : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.

### → L'EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Nos équipes se mobilisent au quotidien pour assurer une qualité optimale de la prise en charge, une écoute attentive et bienveillante de vos interrogations et apporter les informations nécessaires en lien avec votre état de santé.

Si toutefois vous désirez exprimer votre insatisfaction, vous êtes invité(e) dans un premier temps à en faire part au cadre du SMR. Si cette première étape ne répond pas à vos attentes, vous avez la possibilité de :

- Compléter le formulaire de recueil d'une plainte ou réclamation à disposition auprès de l'accueil.
- D'adresser un courrier à la direction de l'établissement.

Le Tribunal Administratif a compétence pour examiner les éventuels litiges entre les établissements et les personnes accompagnées.

# CHARTRE DES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



**L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits de corps humain et pour les actes de dépitage.



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.



Ministère de la Santé  
et des Solidarités

Direction générale de la santé, Avril 2006

# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

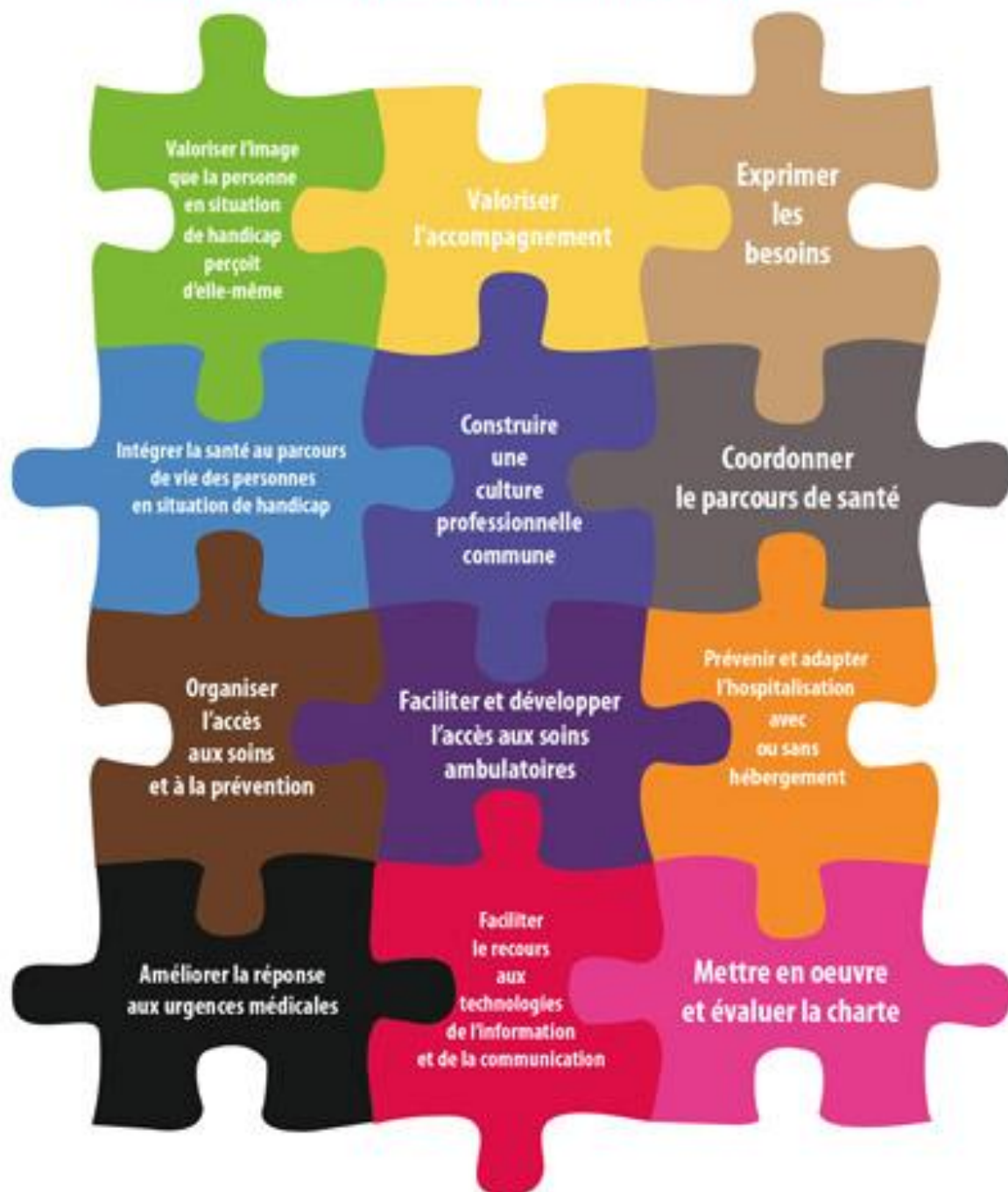
**fng**  
Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

Version révisée 2007



# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique



# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

**La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.**

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

**Toute discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

**Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

**Tous les usagers sont égaux** devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

**Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.**

**Les usagers accueillis à temps complet** dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : [www.laicite.gouv.fr](http://www.laicite.gouv.fr)

---

## PRISE DE NOTES

A series of horizontal dashed lines for taking notes.



---

# Merci pour votre confiance

## **CENTRE HOSPITALIER DE L'AUSTREBERTHE** **Service de Soins Médicaux et Réadaptation** **(SMR)**

17 Rue Pierre et Marie Curie,  
CS 30062  
76360 BARENTIN



Tél : 02 35 92 82 82

Fax : 02 35 92 82 60 – 02 35 92 82 55

E-mail : [contact@chbarentin.fr](mailto:contact@chbarentin.fr)



[www.ch-austreberthe.fr](http://www.ch-austreberthe.fr)



Centre  
Hospitalier

de l'Austreberthe

---