CMPR
Bagnoles-de-l'Orne

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

17 Avenue du Dr Jacques AIMEZ
BP 12
61140 BAGNOLES DE L'ORNE

Tél : 02 33 30 20 10

Courriel : contact@cmpr-bagnoles.com
Site : www.cmpr-bagnoles.com

Association Pierre NOAL

Bienvenue

Au Centre de Médecine Physique et de Réadaptation de Bagnoles de l'Orne

Vous venez d'arriver ou allez arriver au Centre de Médecine Physique et de Réadaptation (CMPR) de Bagnoles de l'Orne.

Le CMPR est le 1er né des cinq établissements gérés par l'Association Pierre NOAL, association loi 1901 adhérant à la FEHAP :

- CMPR de Bagnoles créé en 1978
- Institut de Médecine Physique et de Réadaptation d'Hérouville Saint Clair créé en 1992
- Institut de Formation Régional En Santé créé en 2009, regroupant l'Institut de Formation en Masso Kinésithérapie (créé en 2003) et l'Institut de Formation en Ergothérapie (créé en 2009)
- EHPAD de Putanges Pont Ecrépin ouvert en mars 2014 (42 lits pour personnes âgées dépendantes, 14 lits pour personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer, 24 lits pour personnes handicapées vieillissantes.
- Centre de santé, ouvert en octobre 2014
  Hospitalisation à Domicile Pierre Noal – septembre 2019 Alençon – La Ferté Macé Domfront
- Les Jardins de Diane à Bagnoles de l'Orne au 01/04/2021

Durant votre séjour, une équipe pluridisciplinaire, coordonnée par un médecin de Médecine Physique et de Réadaptation, organisera avec vous une prise en charge de rééducation et de réadaptation adaptée à votre situation.

Nous avons réalisé ce livret d'accueil qui vous apportera les informations utiles lors de votre admission et pendant votre séjour, pour vous faciliter la découverte du fonctionnement de l'établissement et du cadre de vie qui sera le vôtre durant votre séjour, avec ses règles, simples, et dont le respect permet d'assurer une qualité de travail et le bien-être de tous.

Pendant votre séjour, notre équipe de professionnels va mettre à disposition de votre projet thérapeutique ses compétences diversifiées.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaite un prompt rétablissement.

Nathalie BRERAT, Directrice

Une équipe de professionnels hautement qualifiés
Des techniques
Des équipements appropriés
Dans un environnement de qualité

Pour vous accompagner dans votre réinsertion afin que vous retrouviez le plus vite possible les vôtres…

Voilà notre ambition.

Nous vous proposons de la partager !

Une Equipe de Professionnels Hautement Qualifiés

Les médecins

Spécialistes, ils veillent à votre santé, prescrivent et coordonnent les soins qui vous sont prodigués, strictement nécessaires à votre état.
Pendant votre séjour, ils vous rencontrent lors de visites régulières. S'ils le jugent nécessaire, ils demanderont des examens radiologiques dont une partie peut être assurée au centre par un technicien manipulateur de radiologie, ou des bilans biologiques sous-traités à un laboratoire privé.

Vous, ou votre famille, avec votre accord, pouvez demander à rencontrer le médecin sur rendez-vous pris auprès du secrétariat médical.

Votre médecin de famille peut entrer à tout moment en relation avec l'équipe médicale. A votre sortie, avec votre accord, un compte-rendu lui sera transmis, ainsi qu'au praticien qui vous aura confié à nous.

Le Pharmacien

Le pharmacien prend en charge la gestion de votre traitement médicamenteux et vous fournit en matériel et dispositifs médicamenteux adaptés à votre séjour.

Le secrétariat médical

- Hospitalisation à temps complet
- Hospitalisation à temps partiel
- Hospitalisation à temps partiel en Réadaptation Cardiovasculaire
- Centre de santé

Les secrétaires médicales assurent la gestion de votre dossier médical, prennent les rendez-vous demandés par les médecins, répondent à vos demandes de certificats, arrêts de travail, etc. …

L'Equipe de soins infirmiers

Elles organisent la gestion des soins, encadrent et animent le personnel des services de soins, veillent à la qualité des soins, au confort des patients, à l'hygiène générale des services de soins.

De jour, comme de nuit

Les Infirmier(e)s

accomplissent les soins relevant de la prescription médicale et ceux relevant de leur champ de compétences, visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de votre autonomie. Ils (elles) ont pour mission de transmettre vos remarques à votre médecin référent et à la responsable des soins infirmiers.

Les Aides Soignant(e)s

accomplissent par délégation de l'infirmièr(e) les soins d'hygiène et de confort, et vous apportent une aide dans les gestes essentiels de la vie. En collaboration avec l'équipe de rééducation, quand cela est nécessaire et possible, ils contribuent à améliorer votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne (toilette, habillage, …).

Dans toutes ses activités, le service infirmier est à votre écoute ainsi qu'à celle de vos proches. Il a pour souci d'améliorer en permanence sa prestation et de faire en sorte que votre séjour se déroule du mieux possible. Il est en relation permanente avec les médecins pour assurer une réelle coordination dans la dispensation des soins.

Les Agents de Service Logistique

soucieux de votre environnement, ils assurent l'hygiène de votre chambre et locaux communs. En collaboration avec l'aide-soignant(e), ils participent à certaines activités telles que l'installation et l'aide au petit déjeuner, la réfection des lits….

Vous pouvez demander à l'équipe soignante de rencontrer le responsable du service de soins infirmiers pour lui faire part de vos difficultés.

L'Equipe de Rééducation Réadaptation

Le cadre et ses référents coordonnent l'activité des services de kinésithérapie et d'ergothérapie afin d'optimiser leur fonctionnement en complémentarité pour une meilleure qualité des soins.

Les masseurs-kinésithérapeutes

En étroite relation avec les autres professionnels du centre, ils participent à la réalisation de votre projet de rééducation-réadaptation.

A votre écoute et à celle de votre entourage, fortement engagés dans le traitement de la douleur, leurs buts sont de vous aider à vous libérer de vos tensions, à développer vos capacités motrices et sensorielles, à vous ré-entrainer à l'effort, à vous apprendre de nouvelles façons de faire.

Après un bilan spécifique, ils mettent en œuvre des techniques spécialisées (massages, mobilisations articulaires, gymnastique médicale, techniques neuro-motrices, …) grâce à un matériel renouvelé et tenant compte de l'évolution des sciences et des techniques.

Planning de rééducation :

Il est établi par l'équipe soignante et vous est communiqué dès le lendemain de votre entrée. Vous pouvez ainsi informer vos visiteurs de votre disponibilité.

Il est toutefois susceptible d'être modifié en raison des nécessités du service.

Les brancardiers

Spécialistes de la manutention, en relation avec les différents services, ils peuvent, si votre état de santé le nécessite, vous assister pour vos transferts, vos déplacements et vous piloter dans les différents secteurs de soins.

L'éducateur sportif

Il a comme objectif de développer, au travers d'activités physiques adaptées à votre état de santé, vos capacités sensori-motrices.

Les ergothérapeutes

participent à votre rééducation-réadaptation en vous mettant en situation d'activité pour développer vos capacités motrices, sensorielles, cognitives et psychologiques.
Leur champ d'intervention ne se limite pas au service mais s'étend à tout lieu de vie à l'intérieur et à l'extérieur du centre (salle de bains, chambre, restaurant, domicile, grande surface,…).

Selon vos besoins :

- Ils confectionnent une écharpe, réalisent le petit appareillage en thermoformable (attelles de repos, orthèses, …).
- Ils évaluent vos capacités fonctionnelles et cognitives par des mises en situation dans les actes de la vie quotidienne (toilette, repas, courses, …), en organisant un séjour dans l'appartement thérapeutique, une leçon de conduite dans une voiture adaptée ou de série (avec partenaire extérieur), etc.
- Ils vous conseillent dans le choix des aides techniques (fauteuil roulant, siège de douche,…) ou l'aménagement de votre véhicule.
- Ils préparent votre sortie : en accord avec votre famille, une visite à domicile peut être réalisée pour identifier les barrières architecturales de votre logement, et préconiser des aménagements qui seront testés avec vous dans la salle de simulation.
- Ils demeurent à la disposition de votre entourage pour tout conseil nécessaire à votre retour à domicile.

Ainsi, ils vous accompagnent, durant votre séjour pour vous permettre une meilleure indépendance et/ou autonomie.

Les autres professionnels de l'équipe de rééducation réadaptation :

L'ortho-prothésiste

Des intervenants extérieurs assurent la réalisation de votre appareillage et veillent, en collaboration avec les équipes du centre, à la bonne adaptation des orthèses ou prothèses prescrites par les médecins de l'établissement.

L'orthophoniste

Sur prescription médicale, elle évalue et prend en charge en individuel ou en groupe, les déficiences et troubles de la parole, du langage et de la communication dans toutes ses composantes. Elle intervient également, en collaboration avec la diététicienne et les équipes de soins, auprès des patients présentant des troubles de la déglutition.

La diététicienne

Elle assure l'équilibre et la qualité nutritionnelle de vos menus. Elle vous prend en charge, sur prescription médicale, si vous avez des besoins spécifiques. Elle peut répondre à toute interrogation concernant votre hygiène alimentaire et, après avoir réalisé un bilan nutritionnel, vous propose une rééducation visant à vous faire adopter un nouveau comportement.

La neuropsychologue

Sur prescription médicale, elle réalise le bilan des troubles des fonctions supérieures (mémoire, raisonnement, orientation temporo-spatiale,…). Si besoin, elle vous propose une rééducation adaptée, individualisée. Dans le cadre de son intervention, elle peut demander à rencontrer vos proches.

La psychologue

Elle est à votre disposition, pendant la durée de votre séjour. En cas de souffrance psycho-affective, elle vous propose, en accord avec le médecin, une prise en charge adaptée à vos besoins au travers d'entretiens individualisés.

Le Centre de Médecine Physique et de Réadaptation de Bagnoles de l'Orne allie à la compétence de ses équipes, la performance et le modernisme de ses équipements de rééducation-réadaptation et de détente.

Le service Social

Pendant votre séjour, l'assistante sociale peut vous informer, vous conseiller, vous accompagner, vous orienter, pour faire face à des problèmes administratifs, financiers… pour vous aider, en collaboration avec l'équipe médicale, à préparer votre sortie (droits, retour à domicile, retour à l'emploi, ou reclassement professionnel…). Dans ce cadre, elle peut être amenée à rencontrer votre famille. Les rendez-vous peuvent être pris auprès du service Accueil.

Les autres services

D'autres personnels contribuent également à la qualité de votre séjour : agents hôteliers, cuisiniers, techniciens de maintenance et personnels administratifs.

Les stagiaires

Le CMPR participe à la formation des professionnels.

Le plateau technique

Le centre dispose d'équipements modernes et performants pour assurer la rééducation et la réadaptation.

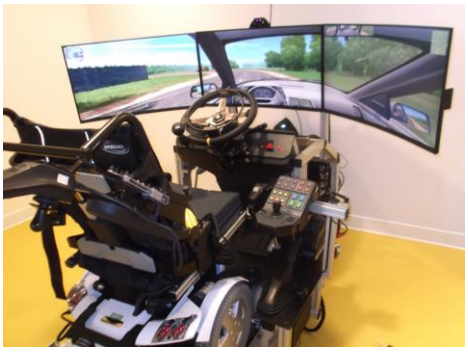
Plateau technique de masso-kinésithérapie

- Espaces collectifs
- Box individuels de soins
- Secteur isocinétique
- Plateforme de stabilométrie (SATEL)
- Secteur d'hydro balnéothérapie avec couloir de marche à immersion réglable, jets sous-marins…
- Modules
  - de réentrainement à l'effort
  - de réadaptation cardiovasculaire

Plateau technique d'ergothérapie

- Une salle d'activité et un atelier insonorisé, bureautique
- Box réservé au recueil des informations nécessaires à l'ouverture de votre dossier
- Activités quotidiennes : salle de simulation, appartement thérapeutique, simulateur de conduite, jardin thérapeutique
- Espace appareillage : Confection d'orthèses et petit appareillage
- Une pièce accueil/famille

Atelier Intégré d'appareillage



Services d'explorations

- Radiologie
- Urodynamique
- Electroneuromyographie

Unité de réadaptation cardiovasculaire

Cette unité accueille, en hôpital de jour uniquement, des patients confiés par un cardiologue dans les suites d'un problème cardiaque stabilisé.

A votre arrivée :

Lors de la 1ére séance :

- Adressez-vous à l'hôtesse d'accueil qui vous remettra votre emploi du temps hebdomadaire, le livret d'accueil, le questionnaire de sortie, le formulaire de désignation de la personne de confiance, ainsi que le formulaire DMP. Ces 2 derniers documents sont à remettre au secrétariat médical lors de votre 2éme séance.
- Vous serez ensuite dirigé(e) vers le secrétariat médical qui vous fera visiter les lieux (vestiaires,…)

Vous avez à votre disposition des **vestiaires** fermés à clé, des toilettes ainsi que des espaces permettant votre repos, le respect de votre intimité et dignité. La responsabilité de la Direction ne pourra être engagée en cas de perte ou de vol.

Tenue vestimentaire appropriée : Pour votre rééducation vous aurez besoin de vêtements souples (linge de corps, survêtement, short, pantalon,…), de chaussures fermées (baskets…).

Plateau technique spécialisé

- Surveillances intérieure et extérieure par télémétrie
- Matériel pour épreuve d'effort avec mesure des échanges gazeux (cycloergomètre)
- Echocardiographe
- Cardiofréquence-mètres
- Matériel de renforcement musculaire segmentaire - bicyclettes ergométriques, tapis roulants, cyclorameurs, ergomètres à bras
- Un espace d'entraînement physique dédié
- Salle équipée de manière à permettre les gestes d'urgence et de réanimation cardiaque dans l'attente du transfert en milieu cardiologique, comprenant un lit muni d'un cardioscope et un chariot d'urgence et de réanimation cardiaque, comportant un défibrillateur, du matériel d'intubation et de ventilation, etc.

Une équipe pluridisciplinaire :

Médecin Cardiologue, Kinésithérapeutes, Psychologue, Diététicienne, Assistante Sociale, Infirmièr(e), Educateur sportif

Horaires et jours d'ouverture

Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi,
Matin : 8H30 à 12H00
Après-midi : 13H30 à 17H00

En cas d'absence : Si vous ne pouvez pas être présent, nous vous remercions de prévenir le secrétariat de votre absence.

Secrétariat :
Tél : 02.33.30.21.10

Le programme du réentrainement à l'effort

Des séances d'exercices musculaires adaptées à votre pathologie et à vos capacités, selon les résultats de l'épreuve d'effort de début de programme, mais aussi des actions d'éducation thérapeutique et de prévention secondaire, de façon individuelle ou collective (ateliers), concernant :

- L'alimentation,
- L'activité physique,
- Le sevrage tabagique,
- La maladie coronaire et l'insuffisance cardiaque
- Les médicaments

Un soutien psychologique, des rencontres avec l'assistante sociale sont proposés. Ces interventions, comme celles de la diététicienne, ont lieu sur rendez-vous, les jours de vos séances pour ne pas obliger un déplacement supplémentaire.

A l'issue de votre programme, il vous sera remis un bulletin et un courrier de sortie. Ce dernier sera adressé à votre cardiologue et médecin traitant.

Pour votre sécurité :

Tous les intervenants sont formés aux gestes d'urgence cardio-respiratoire.
Nous avons signé une convention avec le SAMU 61 pour assurer un transfert vers l'Unité de Soins Intensifs de Cardiologie si cela est nécessaire.

HOSPITALISATION A TEMPS PARTIEL

A votre arrivée

Lors de la 1ére séance :

- Adressez-vous à l'hôtesse d'accueil qui vous remettra votre emploi du temps hebdomadaire, le livret d'accueil, le questionnaire de sortie, le formulaire de désignation de la personne de confiance, ainsi que le formulaire DMP. Ces 2 derniers documents sont à remettre au secrétariat médical lors de votre 2éme séance.

- Vous serez ensuite dirigé(e) vers le secrétariat médical qui vous fera visiter les lieux (vestiaires, …).

L'équipe vous accueille par demi-journée
Du lundi au vendredi
De 8H30 à 12H00 et de 13H30 à 17H00

En cas d'absence : Si vous ne pouvez pas être présent, nous vous remercions de prévenir de votre absence l'accueil :
Tél : 02.33.30.20.10
Mail : accueil@cmpr-bagnoles.com

Vous avez à votre disposition des **vestiaires** fermés à clé, des toilettes ainsi que des espaces permettant votre repos, le respect de votre intimité et dignité. La responsabilité de la Direction ne pourra être engagée en cas de perte ou de vol.
Pensez à vous munir d'une pièce de 2€.

Vos soins

A chacune de vos venues (à l'arrivée et au départ) vous devez vous présenter à l'hôtesse d'accueil pour y prendre ou déposer votre planning de soins.

Votre planning de soins est adapté à vos besoins ; il est mis à jour par le secrétariat médical d'une semaine à l'autre. Il est disponible le vendredi après-midi pour la semaine suivante au secrétariat médical

Si vous n'êtes pas présent pour une séance de rééducation le vendredi, nous vous contactons pour vous communiquer vos horaires de la semaine suivante.

Sortie

Les formalités administratives sont effectuées avec la secrétaire médicale le dernier jour de prise en charge. Il vous sera demandé de remettre le questionnaire de satisfaction dûment complété lors de cette dernière venue.

Il vous sera remis un bulletin de sortie.

Dès la sortie, un courrier est rédigé par le médecin référent qui vous a suivi durant votre séjour et adressé aux correspondants médicaux que vous nous avez désignés.

Tenue vestimentaire appropriée :

Pour votre rééducation vous aurez besoin de vêtements souples (linge de corps, survêtement, short, pantalon,…), de chaussures fermées (baskets…), slip de bain ou maillot de bain et bonnet de bain, un peignoir, une serviette de bain pour la piscine.

Si nécessaire, des prescriptions pour poursuite de la rééducation vous seront remises. Le suivi des traitements médicamenteux est assuré par votre médecin traitant

FORMALITES

Le CMPR de Bagnoles de l'Orne accueille tous patients adultes, et sous conditions des adolescents de 16 ans et plus, assurés sociaux ou ayants droits du régime général de la Sécurité Sociale, des régimes particuliers ou spéciaux.
Toute demande établie par votre médecin traitant, votre chirurgien, votre cardiologue est à adresser au service des admissions.

Majeurs protégés :

La demande d'admission doit être effectuée par le tuteur légal ou l'autorité judiciaire.

Votre transport : L'Assurance Maladie peut prendre en charge vos frais de transport sur prescription médicale, selon votre état de santé et sous certaines conditions.

Votre entrée :

Hospitalisation à temps complet : les entrées dans l'établissement ont lieu le jour de la convocation entre 14 et 15 heures, et les départs de 10h30 à 12 heures.
Les hôtesses vous accueilleront et recueilleront les informations administratives nécessaires pour compléter votre dossier d'admission.
Au terme des formalités d'admission, l'hôtesse appelle le service de soins où vous êtes admis afin qu'une aide-soignante vienne vous chercher.

Hospitalisation à temps partiel : vous devez vous signaler à votre arrivée à l'accueil.

Le 1er jour, vous devez vous présenter, muni de :

Documents administratifs

- votre **carte d'assuré social**

- (carte vitale ou attestation, ou carte européenne d'assurance maladie (CEAM))
- votre **carte d'affiliation à une mutuelle**
- Une **pièce d'identité** en cours de validité (carte d'identité, permis de conduite, passeport)
- Les justificatifs de reconnaissance Accident du Travail ou de Maladie Professionnelle

Documents médicaux

- Vos ordonnances, résultats d'examens, radiographies, comptes rendus d'hospitalisation
- Votre ordonnance des traitements médicamenteux

Ces éléments sont indispensables à la qualité des soins et à la garantie de l'exactitude de votre identité (C'est ce que l'on appelle l'identitovigilance).

Frais

Seront à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé, les sommes non couvertes par l'Assurance Maladie, ainsi que vos dépenses d'ordre personnel.

Pour éviter tout retard dans la gestion de votre dossier, en particulier pour les remboursements, nous vous recommandons de fournir tous les documents demandés dans les meilleurs délais et de vérifier leur validité.

Prise en charge

Nous assurons les formalités de prise en charge auprès des caisses d'Assurance Maladie et des mutuelles (ticket modérateur, chambre particulière, …). Pour toute demande, adressez-vous à l'accueil.
Les personnes résidant en France de façon régulière et n'ayant pas de droits ouverts auprès des caisses doivent demander le bénéfice de la CMU auprès de la CPAM. Après avis du contrôle médical, les organismes payeurs remboursent les frais engagés à hauteur des prises en charge obtenues. Les personnes ne bénéficiant d'aucune protection sociale (payant en totalité) sont invitées à verser, au moment de leur entrée, une provision renouvelable, calculée sur la base de la durée estimée du séjour.

HOSPITALISATION A TEMPS COMPLET

Vos soins

Une visite médicale a lieu au minimum une fois par semaine durant la durée de prise en charge. La durée de votre prise en charge est réévaluée durant les visites. Des évaluations en cours de traitement ou les bilans en équipe pluridisciplinaire amènent parfois à vous proposer une prolongation de votre traitement qui ne sera mise en œuvre qu'avec votre accord.

Les sorties en cours de séjour

Quand votre état de santé le permet et afin de vous permettre de conserver ou de reprendre un contact avec votre domicile et environnement familial, après accord du Médecin du Service et de la Direction, vous pouvez être autorisé à quitter l'établissement pendant une durée continue n'excédant pas 48h et sans dépasser une nuit à l'extérieur par semaine.

Si vous êtes pris en charge par l'Assurance-Maladie et que ce délai est strictement respecté, il ne sera pas nécessaire de renouveler votre prise en charge à votre retour de permission.

SORTIES : PERMISSIONS DE WEEK END

Toutes les demandes sont à déposer à l'accueil ou en appelant le poste 23.00 au plus tard le mercredi précédent

Départ le samedi entre 8h30 et 9h30 – Retour le dimanche à 20h00 après le repas

Elles doivent avoir un caractère exceptionnel
Elles donnent obligatoirement lieu à une déclaration libérant l'établissement de toute responsabilité. En effet, durant votre sortie, le centre n'est plus responsable des dommages que vous subiriez ou occasionneriez.
Aucune prescription de transport ne sera établie par un médecin pour une permission de sortie (Circulaire DGOS du 27 Juin 2013, relative à la diffusion du guide de prise en charge des frais de transport des patients). En conséquence, vous et votre famille, devez organiser le transport entre l'établissement et votre domicile.

Les sorties sont possibles en dehors des heures de traitement. L'autorisation de prendre ses repas à l'extérieur peut être accordée.

Les visites

Quelques recommandations pour ne pas troubler le bon déroulement et la qualité de vos soins, le travail des équipes du centre, l'intimité de chacun, votre repos et celui des autres patients… :

VISITES :

Tous les jours sauf autorisation spéciale et soins qui demeurent prioritaires

De 13H30 à 18h45 et de 19H30 à 21H

L'accès aux espaces de rééducation est strictement interdit. Cependant, vos proches peuvent demander, en s'adressant à l'accueil, à rencontrer les rééducateurs.

Sauf autorisation médicale exceptionnelle, l'accès aux services est interdit aux moins de 12 ans.

Le nombre de visiteurs admis en chambre ne peut excéder 3 personnes.

Si votre état de santé nécessite certaines précautions particulières :
Un logo sera posé sur la porte de votre chambre. Avant d'y entrer, les visiteurs devront obtenir l'autorisation de l'infirmier(e).

Aucun médicament, produit, boisson, denrée périssable ou incompatible avec votre traitement ou votre régime ne doit être apporté. En cas de non-observation de ces recommandations, ces produits pourront être détruits en votre présence.

SERVICES

Courrier

Chaque jour ouvré le courrier est distribué dans les chambres.
Une boite aux lettres relevée **du lundi au vendredi à 9H**, est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Culte

A votre demande, à l'accueil, il est possible de faire appel à un ministre du culte de votre confession.

Kiosque

Ouvert le matin du lundi au vendredi, il permet tous vos petits achats de « dépannage » : journaux, revues, produits d'hygiène, cartes postales, jeux, …

Dans la salle de rencontre, quatre distributeurs automatiques délivrent 24H/24 boissons chaudes et froides.

Animation

Une bibliothèque est à votre disposition dans le salon du 1er étage. Des animations vous sont proposées par nos animatrices en semaine et le samedi après-midi selon un planning défini.

Chambres

Situées aux 1er et 2ème étages, les chambres à un ou deux lits sont toutes équipées d'un cabinet de toilettes.

Un **coffre-fort** est à votre disposition.

Télévision

Vous devez ouvrir un compte TV moyennant un prix forfaitaire (paiement direct à l'aide de votre télécommande ou au kiosque).

Internet

Vous avez la possibilité de demander une connexion à internet à l'accueil. Les connexions sont illimitées.

Téléphone

Vous pouvez disposer d'un N° de téléphone personnel vous permettant d'appeler ou d'être joint sans passer par le standard. Au moment de la demande d'ouverture de votre ligne à l'accueil, vous devrez payer un forfait unique qui vous permettra d'avoir les communications illimitées vers les n°s de téléphone fixes et portables en métropole. Les communications vers les numéros spéciaux et vers l'étranger ne sont pas accessibles.
Pour contacter l'accueil, composer le 9.

De 22H30 à 6H30, vous ne pouvez plus recevoir d'appels. Après la fermeture du standard, un message indique qu'en cas d'urgence il faut composer le 02.33.30.20.38 pour joindre le personnel du 1er étage, le 02.33.30.20.39, pour le personnel du 2ème étage.

Laverie

L'entretien de votre linge personnel vous incombe. Tout lavage dans votre chambre est interdit. Une laverie est à votre disposition au rez-de-jardin où vous trouverez un lave-linge et un sèche-linge. Pour leur utilisation vous devez acquérir des jetons auprès des hôtesses d'accueil.

Autres services

Sur simple demande auprès de l'accueil, vous pouvez disposer de prestations payantes, notamment : coiffeur, esthéticienne, blanchisserie (appeler le 20.08)

Restauration

Le centre dispose d'une salle à manger où sont servis les repas préparés dans nos cuisines

Petit Déjeuner :

De 7H15 à 8H15 en salle à manger.

Le samedi, il est servi au restaurant et le dimanche en chambre à partir de 7H30.

Déjeuner

A 12H15

Dîner

A 18H30

Repas à l'étage : sur prescription médicale

Il est demandé à chacun….

De faire preuve de la plus grande **courtoisie** à l'égard des autres patients et du personnel du centre

De respecter les règles élémentaires d'**hygiène** corporelle et vestimentaire

De porter une tenue correcte

De retourner à sa chambre le soir dans le calme avant 23H

De **respecter les règles de sécurité** affichées dans chaque chambre et de s'y conformer en cas de nécessité. L'équipe du CMPR est formée à la sécurité incendie. Suivez rigoureusement les consignes qui vous seront données.

De mettre ses **objets de valeur** dans le coffre-fort mis à votre disposition dans sa chambre. Le CMPR décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

De **limiter les nuisances sonores** : radio, TV, etc…

Des éco-gestes à pratiquer au quotidien : éteindre les lumières, la télévision, de fermer les fenêtres en sortant de votre chambre….

Il est interdit…

Téléphone portable

L'utilisation du téléphone portable peut perturber vos soins et ceux des autres patients. Son usage est interdit dans les lieux de soins et en salle à manger.

Alcool et substances illicites

Introduire et de consommer de l'alcool et des substances illicites sous toutes leurs formes est strictement interdit.

Tabac

Il est interdit de fumer ou vapoter dans l'ensemble des locaux du CMPR.

Sécurité

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation d'appareils électriques appartenant aux patients est déconseillée. En cas de dommages occasionnés par votre appareil, votre responsabilité est susceptible d'être engagée.

Il est interdit de proposer des **pourboires** au personnel, d'organiser et de participer à des jeux d'argent, de faire pénétrer des animaux.

Il est déconseillé …

De laisser tout objet apparent dans sa voiture. Le parking n'étant pas gardé, le centre se voit dans l'obligation de décliner toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules, accessoires et effets.

Vous vous engagez …

Vous êtes hospitalisé dans un établissement de santé, le CMPR de Bagnoles de l'Orne.
Votre prise en charge s'articule autour d'un projet global, personnalisé, adapté, élaboré avec vous et éventuellement avec votre entourage ; elle est réalisée par une équipe pluridisciplinaire et coordonnée par un médecin spécialiste.

En acceptant d'être pris en charge dans notre établissement,

- vous reconnaissez avoir pris connaissance des informations contenues dans le livret d'accueil
- vous vous engagez à respecter :
  - le personnel et les autres patients : attitude correcte, polie et respectueuse
  - les locaux : jetez les déchets dans les poubelles prévues à cet effet, ne dégradez pas le matériel ni les locaux.
  - les règles de fonctionnement de l'établissement et de chaque service, les règles de vie collective : planning de soins, de rééducation, heures de visites, heures de sorties, horaires des repas, etc…

INFORMATISATION DU DOSSIER

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à collecter et traiter les données permettant de vous prendre en charge, vous soigner, de recouvrer les frais engendrés par les soins et de réaliser des travaux statistiques après anonymisation. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation (informatiques ou papier), feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe qui vous prend en charge ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives.
Conformément au Règlement Général sur la protection des données (article 15 à 22) vous disposez de différents droits sur vos données, à savoir :

- Droit d'accès à vos données
- Droit de rectification (des données qui sont inexactes, incomplètes)
- Droit à l'effacement « droits à l'oubli » : Vous pouvez demander l'effacement de vos données dans les limites du droit applicable.
- Droit à la limitation du traitement : Vous pouvez demander une limitation du traitement de vos données.
- Droit de portabilité : vous pouvez demander à transmettre votre dossier à d'autres responsables de traitement.
- Droit d'opposition : vous pouvez, pour des raisons tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données dans les limites des motifs légitimes
- Droit relatif au décès : vous avez le droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès.
- Droit de retirer votre consentement : lorsque le traitement de vos données a fait l'objet d'un consentement de votre part, vous pouvez le retirer à tout moment.

Les informations concernant la santé des patients sont conservées au sein de l'établissement de santé selon des durées fixées par voie réglementaire.
« Le dossier médical mentionné à l'article R. 1112-2 est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès »
Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, au RGPD et à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez exercer vos droits en vous adressant à la Direction : **contact@cmpr-bagnoles.com**
L'Association Pierre Noal a désigné un Délégué à la Protection des Données pour ses établissements, que vous pouvez joindre par courriel à l'adresse suivante : **dpo@aacces-qualibio.com**
Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

(Articles L.1110-4, L.1111-7, R.1111-1 à R. 1111-16 et R. 1112-1 à R.1112-9 du code de la santé publique)

Vous disposez d'un **droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier médical**. Pendant votre séjour, leur communication est assurée par le médecin responsable de votre prise en charge. Lors de votre sortie, avec votre autorisation, il adressera toutes les données utiles à la continuité des soins au médecin traitant que vous aurez désigné et au praticien ayant prescrit le séjour. Vous serez également destinataire de ces documents.

Ultérieurement, si vous désirez accéder à votre dossier médical, vous pourrez le faire par lettre simple, datée et signée adressée à la Direction de l'établissement, avec copie de votre carte d'identité (article L.1111-7 du code de la santé publique).Nous assurons la conservation de vos données de santé durant 20 ans.

La Direction de l'établissement disposera de 8 jours (2 mois pour les informations médicales datant de plus de 5 ans au jour de la réception de la demande) pour vous répondre.

Après vérification des droits d'accès, vous pourrez alors :

- Soit le consulter sur place en présence du médecin responsable de votre prise en charge avec le cas échéant remise de copies,
- Soit vous faire expédier les documents (copies), l'ensemble des frais étant à votre charge.

Les informations contenues dans le dossier médical sont strictement confidentielles. Vous devez être attentif à ne pas les communiquer à un tiers qui n'est autorisé à les solliciter.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, vous pouvez consulter le guide « usagers, votre santé, vos droits » (http://www.sante.gouv.fr/les-fiches-informatives-sur-les-droits-des-usagers -http://www.sante.gouv.fr/le-guide-pratique).

LES DIRECTIVES ANTICIPEES
(Article L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

PERSONNE DE CONFIANCE
DIRECTIVES ANTICIPEES

Elles indiquent les souhaits de la personne relative à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou l'arrêt du traitement en cours.

Le recueil de ces directives est consigné par écrit. La durée de validité est de trois ans. Vous devez donc les renouveler tous les 3 ans.
Elles sont révocables à tout moment.

Elles devront être reconnues par les médecins qui vous prennent en charge.

En savoir plus ….
http://www.sante.gouv.fr/les-fiches-informatives-sur-les-droits-des-usagers
http://www.sante.gouv.fr/le-guide-pratique

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage.

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;

- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée.

L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez, en outre, confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

La demande s'effectue par écrit au moyen du formulaire remis par les hôtesses d'accueil lors de votre entrée, à remettre au personnel.

Vous pouvez changer d'avis à tout moment et soit annuler votre désignation, soit remplacer la personne désignée par une autre.

Commission des Usagers (CDU)

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a institué, au sein de chaque établissement de santé, une commission des Usagers (CDU) ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil et de la prise en charge.
La CDU est une instance collégiale et technique, d'assistance et de dialogue avec les usagers, qui associe l'ensemble des acteurs des corps médical, soignant et administratif.

Composition de la CDU

Directrice

Directeur adjoint qualité

Médiateur Médecin titulaire

Médiateur Non Médecin titulaire

Médiateur Non Médecin suppléant

Cadre Infirmier

Représentants des usagers

Désignés par l'Agence Régionale de Santé

Titulaire : Mme HANACHI Annie
(Représentant l'UDAF 61)
Mail : udaf@udaf-orne.fr

Titulaire : Mme FLEURY Eliane
(Représentant l'Association Française des Diabétiques)
Mail : fleury.eliane@hotmail.fr

Suppléante : Mme Huguette DAVY
(Représentant le CISS- Ligue Contre le Cancer)
Mail : cd61@ligue-cancer.net

Parmi les missions de la CDU

Veiller au respect des droits des usagers.

Examiner les plaintes et réclamations non juridictionnelles formulées par les usagers.

Contribuer par ses avis, propositions et recommandations, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers.

La CDU est informée

- Des demandes d'accès au dossier médical formulées par le patient, ses ayants droits ou son représentant légal,
- Des évènements indésirables survenus en lien avec les patients.

Droits des usagers :

Les droits sont toujours d'autant mieux respectés qu'ils sont connus de ceux à qui ils bénéficient.
C'est dans cet esprit que la **charte de la personne hospitalisée a été élaborée**. Son résumé est affiché à chaque étage, sur le plateau technique, au secrétariat…

Vos plaintes et réclamations : vous avez la possibilité de demander à rencontrer la direction, ou, si vous préférez, lui écrire.
Le secrétariat de la CDU, situé à l'accueil, est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h – tél : 02.33.30.20.10
Une écoute attentive vous sera apportée et vous obtiendrez toutes les informations nécessaires.

Le ministère a publié sur son site un guide pratique à l'attention des usagers ainsi que des fiches d'information spécifique sur un droit particulier :

http://www.sante.gouv.fr/les-fiches-informatives-sur-les-droits-des-usagers

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.

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

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

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

6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards.** Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des 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.

Editions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Le Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)

L'équipe soignante du CMPR s'engage à prendre en charge votre douleur qui altère votre qualité de vie et vos capacité à mener votre rééducation, la soulager et à vous apprendre à la gérer au mieux.

Vous ne devez pas considérer la douleur comme une fatalité.

Les traitements qui vous sont prescrits sont optimisés par une évaluation adaptée effectuée par le personnel soignant.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est une instance pluridisciplinaire obligatoire qui a pour mission d'élaborer notre politique en matière de prévention du risque infectieux, d'en assurer le suivi et la pérennisation, et de contribuer à son amélioration par des actes d'évaluation.
La diffusion et l'accessibilité de l'information auprès des professionnels et des représentants des usagers font également partie de ses missions.
En cas de risque infectieux, des mesures particulières peuvent être demandées par votre médecin.

Son efficacité est mesurée par des indicateurs :

ICALIN : indicateur d'organisation de la lutte contre l'infection nosocomiale dans l'établissement.

ICSHA : indicateur de consommation des solutions hydro-alcooliques pour le lavage des mains des professionnels de santé (médecins, infirmiers, aides-soignants… etc.), ainsi que des patients.

ICATB : indicateur concernant le bon usage des antibiotiques dans l'établissement.

ICA-BMR : Indicateur Composite de maitrise de la diffusion des Bactéries Multi-Résistantes

Les scores : De la classe de A à E (A étant la meilleure classe),
La classe F signifie que l'établissement n'a pas répondu aux enquêtes, ou que les données ne sont pas utilisables.

	2014 (Données 2013)	2015 (Données 2014)	2016 (Données 2015)	2017 (Données 2016)	2018 (Données 2017)	2019 (Données 2018)
ICALIN 2	NA	71% A	NA	69% B		Abandon de l'indicateur par la HAS
ICSHA 2 / 3	49,5% C	57% C	60% B	55% C	48% C	45% C
ICATB 2	84% A	NA	84% A	84% A	84% A	Abandon de l'indicateur par la HAS
ICA-BMR	92% A	NA	92% A	Abandon de l'indicateur par la HAS		

La gestion des Risques

Les risques liés à la prise en charge thérapeutique sont gérés par la **Co**mité de **Vi**gilance et des **RIS**ques (COVIRIS) constitué par des professionnels du centre et des représentants des usagers. L'objectif du COVIRIS est de réduire les risques liés aux soins pour l'usager, les risques professionnels pour les salariés du centre.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Des cuisiniers aux personnels paramédicaux et médicaux, tous les personnels du CMPR sont touchés de près ou de loin par l'alimentation et la nutrition.

Le C.L.A.N a vocation à participer par ses travaux à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

- **C** pour comité pluridisciplinaire, composé de professionnels formés et impliqués
- **L** pour liaison entre les professionnels soignants et non soignants et les usagers : diététicienne, chef cuisinier, aide soignants, infirmier(e)s, psychologue, représentant des usagers, agents hôteliers
- **A** pour alimentation et l'organisation de la restauration
- **N** pour nutrition afin de maintenir ou améliorer la santé du patient grâce à une alimentation adaptée

Education Thérapeutique

Diabète

La personne qui vit avec un diabète a un rôle essentiel à jouer dans la prise en charge de son affection. Le CMPR met en œuvre un programme d'éducation thérapeutique destiné à aider les patients et leur famille à comprendre la maladie et le traitement, à vivre plus sainement et à maintenir ou améliorer leur qualité de vie.

Des cycles d'ateliers sont mis en œuvre :

- Vécu et connaissance du diabète : connaitre le diabète et son traitement
- Equilibre alimentaire : connaitre les aliments
- Activité physique : comprendre les bénéfices de l'activité physique sur la glycémie
- Equilibre graisse-sucre : comprendre les erreurs alimentaires
- Le pied du diabétique : prendre conscience de l'intérêt de la surveillance et des soins des pieds

Patients admis en réadaptation cardiaque

La personne qui vit avec un problème cardiaque a un rôle essentiel à jouer dans la prise en charge de son affection. Le CMPR met en œuvre un programme d'éducation thérapeutique destiné à l'aider à comprendre le fonctionnement du système circulatoire, l'insuffisance cardiaque, à gérer les différentes circonstances de la vie courante, ses médicaments, son activité physique.

Les ateliers ont pour thème :

- Le cœur est la circulation sanguine
- L'athérome et les facteurs de risque
- Les médicaments
- La vie après l'accident cardiovasculaire
- L'activité physique et sportive

Sont également organisés des ateliers diététiques :

- Le choix des graisses
- Le sel

La Qualité

Le CMPR est engagé dans une **Politique d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Sécurité des soins**.

Tous les professionnels sont associés à cette démarche. Ils mettent en œuvre leur compétence et leur professionnalisme dans la prise en charge des soins et ce, dans le respect de la charte du patient à travers une démarche collégiale.

Nos priorités qualité

Maintenir nos efforts afin de conserver un taux de satisfaction global des patients élevé.
En 2018, 600 patients (tous modes de prise en charge confondus) ont répondu à leur questionnaire de sortie avec un taux de satisfaction (« Très satisfaits » ou « Satisfaits ») d'environ 98%.

Poursuivre notre politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins pilotée par le COPIL (Comité de pilotage de la qualité et des risques) et basée sur :

- **le fonctionnement des instances du CMPR,**
- **le travail des groupes qualité,**
- **l'implication de tous les professionnels du CMPR.**

Suite à sa certification en niveau A prononcée par la HAS en 2016 puis la validation de son compte qualité intermédiaire en octobre 2017, le CMPR prépare actuellement la certification V2020 prévue en 2022, par :

- **la mise en œuvre du programme pluriannuel qualité et risques, l'actualisation du 3ème compte qualité à transmettre à la HAS en juillet 2019**

La **certification** concerne tous les établissements de santé français, publics et privés. Elle est obligatoire et a lieu tous les 4 ans. Elle consiste en une évaluation externe de l'établissement, sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Menée par des experts-visiteurs qui sont également des professionnels de santé, elle vise à évaluer le niveau de qualité atteint, sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques professionnelles.

La dernière visite de certification a eu lieu du 19 au 22 janvier 2016 au terme de laquelle la Haute autorité de Santé (HAS) a prononcé la **certification du CMPR (NIVEAU A)**
La précédente visite (du 7 au 9 Juin 2011) avait déjà permis de démontrer le bon niveau de qualité atteint. Sur les 128 critères d'évaluation, l'établissement avait obtenu 100 % de critères en cotation A ou B (« satisfait totalement » et « satisfait en grande partie »).

En outre, l'établissement

- S'inscrit dans une politique de **développement durable**,
- S'engage dans des démarches parallèles telles l'**Ethique** liée aux soins, la **bientraitance**, la prévention de la maltraitance, le respect des **droits** et de la **dignité** des patients.

Les indicateurs qualité

Des **indicateurs** nationaux permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins.

Ils sont affichés dans le hall d'accueil ainsi que les résultats de notre certification, et de l'enquête de satisfaction menée auprès des patients.

Tous les deux ans l'établissement mesure un certain nombre d'indicateurs, identiques pour tous les établissements de santé, et mis au point par la Haute Autorité de Santé. Ces indicateurs ont été choisis pour leur fiabilité, leur reproductibilité, et leur représentativité de la qualité au sein de l'établissement. Il a été démontré que la mesure régulière de ces indicateurs (tous les ans), et la prise en compte de leur résultat contribuent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Voici les résultats de ces indicateurs pour le CMPR.

Qualité du dossier du patient	2014 (Données 2013)	2016 (Données 2015)	2018 (Données 2017)	2019 (Données 2018)
Tenue du dossier	98%	93%	NC	
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	95%	80%	NC	Abandonné par la HAS
Document de sortie de SSR	NA		93%	NC
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	NA			91% * A
Traçabilité de la douleur	90%	91%	NC	Abandonné par la HAS
Évaluation de la douleur	NA			85% * B
Dépistage des troubles nutritionnels - Niveau 1	98%	93%	94%	NC
Evaluation du risque d'escarre	98%	98%	NC	
Projets de soins, projet de vie en SSR	NA		95%	94% * A

Pour progresser, votre opinion nous est très utile.

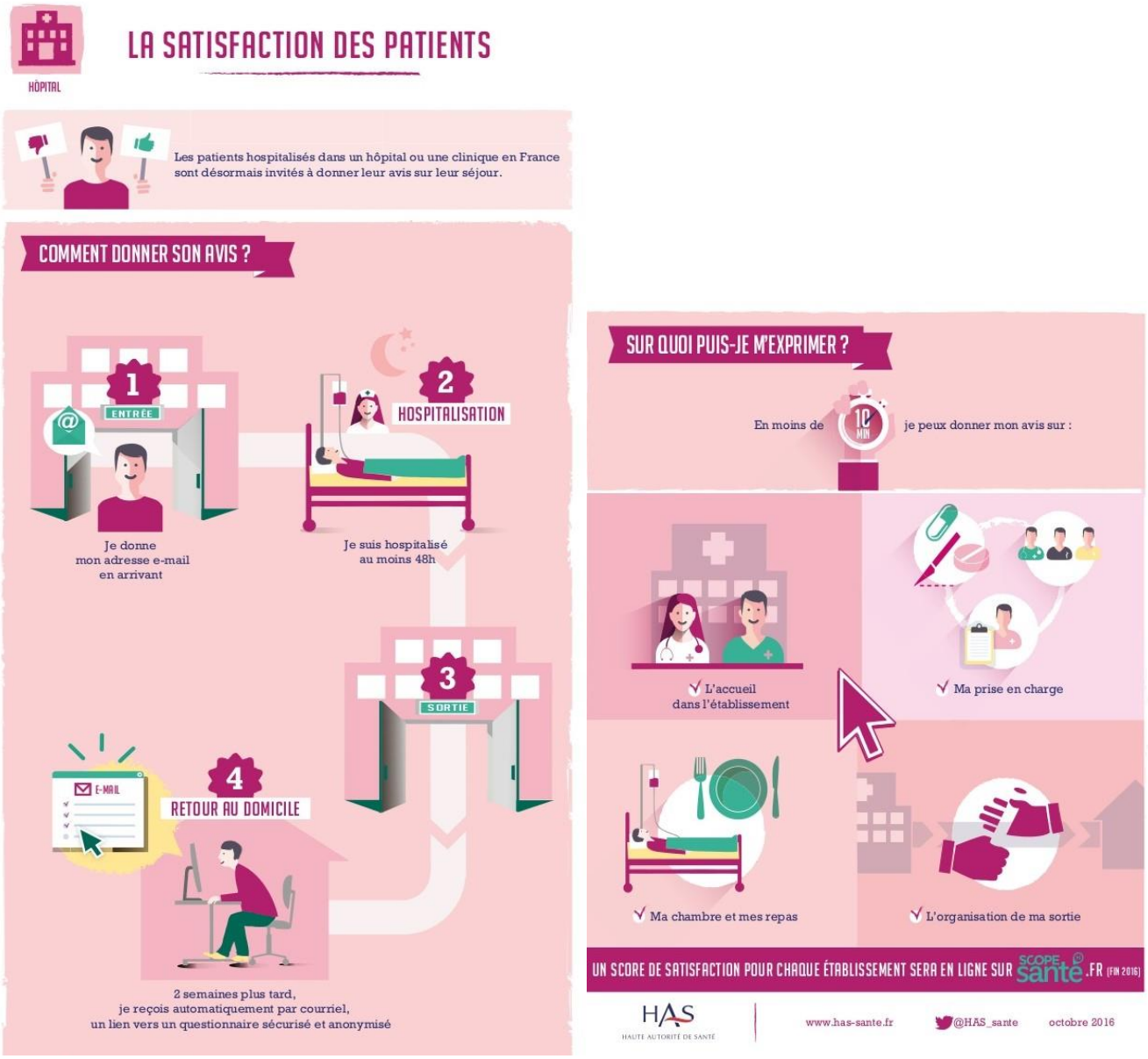
Comment donner votre avis ?

Vous êtes en hospitalisation à temps complet	Vous êtes en hospitalisation de jour ou en réadaptation cardiaque
Questionnaire e-satis	Questionnaire remis à votre admission
Lors de votre admission dans l'établissement de santé, vous donnez votre adresse électronique. 2 semaines après votre sortie de l'hôpital ou de la clinique, vous recevez un courriel dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé, nommé **e-satis**. En moins de 10 minutes et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de votre entourage, vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation	

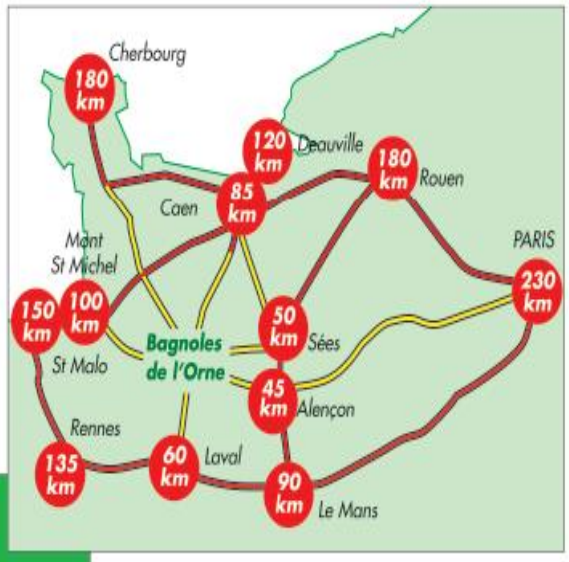
En remplissant le questionnaire de satisfaction vous pouvez ainsi exprimer votre avis sur la qualité de votre séjour lors de votre hospitalisation : Votre accueil dans l'établissement ; Votre prise en charge (information, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, gestions de la douleur…) ; Votre chambre et vos repas ; …

Que deviennent vos réponses ?

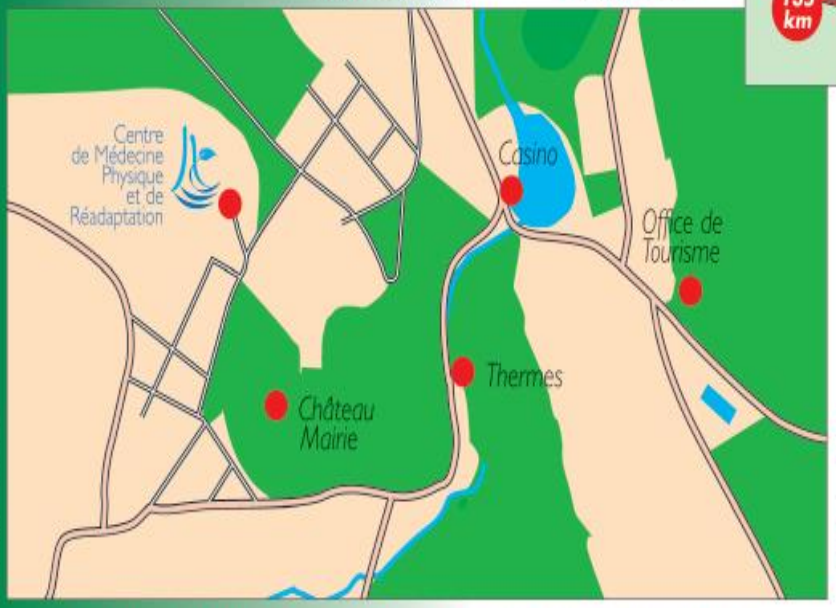
Vous êtes en hospitalisation à temps complet	Vous êtes en hospitalisation de jour ou en réadaptation cardiaque
Vos réponses et celles de toutes les autres personnes ayant répondu, sont recueillies et compilées de manière anonyme. Chaque hôpital ou clinique a accès, en continu, à ses résultats détaillés et aux commentaires libres de ses usagers. En parallèle, un score de satisfaction globale et d'expérience par établissement est consultable sur scopesante.fr et est mis à jour annuellement. Une synthèse annuelle nationale des résultats est produite par la HAS pour chaque enquête.	Vos réponses et celles de toutes les autres personnes ayant répondu, sont recueillies, compilées et analysées par le service Qualité.
La Commission Des Usagers (CDU) est informée du score de satisfaction des patients. Vos réponses contribuent à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients.	



Facile d'accès



■ Avranches (80 km) ■ Flers (30 km)



Proche
de sites touristiques mondialement connus,
Bagnoles de l'Orne,
capitale du parc Maine-Normandie,
bénéficie d'une situation géographique privilégiée
en terre normande.

■ Paris (230 km)
■ Caen (85 km)
■ Argentan (30 km)
■ Falaise (43 km)

■ Mayenne (30 km) ■ Alençon (46 km) ■ Laval (60 km) ■ Le Mans (90 km)

17 rue du Docteur J. Aimez - BP 12 - 61140 BAGNOLES DE L'ORNE - Tél. 02 33 30 20 10

Une navette-bus dessert différents points de la ville de Bagnoles de l'Orne ; un arrêt est situé en face du centre.
http://www.bagnolesdelorne.com/brochures/navette-bus

BULLETIN DE SOUTIEN

Depuis 1978, l'Association Pierre Noal répond aux besoins de santé de la population locale. Nous soutenir, c'est contribuer à l'amélioration des soins et d'accueil de nos patients et c'est participer à l'acquisition des équipements innovants au service de l'excellence des soins que nous apportons.

❍ Mlle ❍ Mme ❍ M

Nom : …… Prénom : ……

Adresse : ……

CP : …… Ville :……

Tél : ……Mail :……

Je soutiens le CMPR de Bagnoles de l'Orne

❍ **Je fais un don** d'un montant de ❒ 30€ ❒ 50€ ❒ 100€ ❒ autre : ……€.
(Par chèque bancaire à l'ordre de l'Association Pierre NOAL)

❍ **Je soutiens régulièrement** par un prélèvement permanent de …… €.

❒ Mensuel ❒ Trimestriel à partir du ……..
(Merci de joindre un RIB)

Exemple de don : Votre don de 50€ ne vous coûte que 17€ après réduction d'impôts de 66%.

A réception, nous vous ferons parvenir un reçu justifiant du versement de votre don et vous permettant une déduction fiscale de 66%, dans la limite de 20% du revenu imposable.

Fait à : le : *Signature :*

Bulletin à renvoyer complété à **:**

CMPR de Bagnoles de l'Orne
17 Avenue du Docteur Jacques Aimez BP.12
61140 Bagnoles de l'Orne Normandie