



LIVRET D'ACCUEIL



Unités de Gériatrie Aiguë (UGA)

1^{er} & 3^{ème} étages

30 rue Kilford

92400 Courbevoie



SOMMAIRE

- 3** Qu'est-ce que la médecine gériatrique ?
- 3** Présentation des unités
- 3** L'équipe médicale
- 3** L'encadrement
- 4** Des professionnels à votre écoute
- 6** Votre journée (7h-19h)
- 6** Votre nuit (19h-7h)
- 7** Les incontournables au cours de votre séjour
- 10** Coordonnées utiles
- 11** Votre confort et votre sécurité sont nos priorités
- 12** La charte de la personne hospitalisée
- 13** Vos notes personnelles
- 16** L'accès au site de Courbevoie

LES ÉQUIPES DES UNITÉS DE GÉRIATRIE AIGUË (UGA) VOUS SOUHAITENT LA BIENVENUE

Nous avons conçu ce livret pour vous présenter notre service et nos actions. Vous y trouverez des informations pratiques pour faciliter votre séjour. Forts de notre expérience, l'interdisciplinarité est le socle de notre prise en charge.

Les professionnels médicaux, paramédicaux et administratifs de ce service [infirmier(e)s, kinésithérapeutes, aides-soignant(e)s, agents des services hospitaliers, ergothérapeutes, cadres de santé, assistantes médico-administratives, etc.] ont à cœur d'établir des objectifs communs et partagés avec vous.

QU'EST-CE QUE LA MÉDECINE GÉRIATRIQUE ?

Les Unités de Gériatrie Aiguë accueillent des patients de plus de 75 ans ayant une dépendance physique et/ou psychique ou un risque de dépendance majeure.

Nos missions

- accueillir et prendre en charge des patients nécessitant des soins et une surveillance rapprochée de leur état clinique en vue de restaurer ou maintenir leur état de santé ;
- établir les diagnostics et pratiquer les soins non réalisables en ville ; traiter la ou les pathologies ;
- assurer un suivi et une collaboration avec la médecine de ville et les acteurs du territoire ;
- être à l'écoute et être une ressource pour les patients et leur famille.
- envisager avec le patient et son entourage les conditions de vie ultérieures et contribuer à leur organisation.

PRÉSENTATION DES UNITÉS

Le service de médecine gériatrique est situé sur le site de Courbevoie.

Il comporte 2 unités réparties sur 2 étages ; chacune d'elles dispose de chambres doubles et simples. Les chambres simples sont attribuées en

priorité en fonction du diagnostic médical. Si vous souhaitez disposer d'une chambre seule (et en fonction des disponibilités), vous devez vous adresser aux infirmier(e)s pour retirer un formulaire et/ou le signaler au moment de votre admission. Les chambres particulières font l'objet d'une facturation complémentaire par journée d'occupation, y compris le jour de votre sortie. Cette prestation n'est pas prise en charge par l'assurance maladie mais peut l'être par votre mutuelle complémentaire en fonction du contrat souscrit.



L'ÉQUIPE MÉDICALE

- **Dr Ségolène PERRUCHIO**, Cheffe du pôle gériatrique, soins palliatifs, réadaptation, dentisterie
- **Dr Khadaoudj AMARI**, Cheffe de service



L'ENCADREMENT

- **Mme Anne LECLERCQ**, Cadre supérieure de santé du pôle
- **Mme Gisèle MAYALA**, Cadre de santé

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE



Pour assurer votre suivi tout au long de votre hospitalisation, ces professionnels travaillent en équipe de jour et de nuit ; ils partagent les informations vous concernant au moyen du dossier "patient" informatisé et lors des réunions interdisciplinaires.

A votre arrivée, l'équipe paramédicale vous accueillera et vous accompagnera dans votre chambre afin de faciliter votre installation. Un contrôle de vos constantes sera effectué. Les agents compléteront la check-list d'accueil afin de recueillir des informations sur vos habitudes et conditions de vie, dans le but d'adapter au mieux votre prise en charge à vos besoins.

Les médecins

- Ils vous examinent pour constituer votre dossier médical et vous expliquer votre état de santé. Ils conviennent avec vous d'un projet de prise en charge en médecine.
- Tout au long de votre séjour, ils assurent votre suivi médical (visite médicale quotidienne).
- Ils décident et organisent votre sortie (date, ordonnance de médicaments, etc.).
- La collaboration avec les médecins de ville et des structures est assurée par un courrier de sortie d'hospitalisation qui vous est aussi remis à la sortie.

Toute demande de rendez-vous ou de contact téléphonique avec un médecin doit impérativement être effectuée auprès du secrétariat du service (Cf. « Coordonnées utiles en page 10). Compte tenu des visites des patients en matinée, les rendez-vous ne pourront être honorés que l'après-midi.



Les soignants

Infirmier(e)s et aides-soignant(e)s vous accompagnent

L'infirmier(e), de par ses compétences :

- assure les soins infirmiers ;
- coordonne et organise l'ensemble des soins ;
- est à l'écoute de vos demandes.

L'aide-soignant(e), en fonction de votre état :

- vous accompagne dans les gestes de la vie quotidienne (aide à la toilette, au repas, etc.) ;
- est proche de vous et à l'écoute de vos besoins.

L'agent des services hospitaliers

- s'occupe de l'hygiène des locaux ;
- assure la distribution de l'eau et des repas sous la surveillance de l'infirmier(e) et/ou de l'aide-soignant(e).

Le(la) cadre de santé

- s'occupe des gestions administrative et logistique dans le service (personnel, lits, matériel, soins de qualité, etc.) ;
- avec l'infirmier(e), il(elle) est l'interlocuteur(trice) privilégié(e) pour vous et/ou votre famille ;
- assure le lien avec les médecins et les autres secteurs de l'établissement ;
- organise et coordonne les soins ;
- veille à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les professionnels de la rééducation et de l'activité physique interviennent sur prescription médicale et selon votre état de santé.

Le(la) kinésithérapeute

- établit un diagnostic kinésithérapique issu du bilan de vos capacités motrices et fonctionnelles ;
- participe à l'élaboration de votre projet de soins.

L'ergothérapeute

- participe à l'élaboration de votre diagnostic et de votre traitement en vue d'adapter et/ou de réorienter votre projet de soins ;
- axe ses interventions sur votre autonomie dans vos activités de vie quotidienne (AVQ), la prévention, ainsi que votre orientation ;
- assure un relais avec les ergothérapeutes et les structures de ville.

L'enseignant(e) en activité physique adaptée (EAPA)

- participe à la prise en charge pluridisciplinaire en favorisant votre entrée en mouvement ou la reprise de votre mouvement en cours d'hospitalisation ;
- vous accompagne dans la poursuite d'une pratique d'activité physique régulière après l'hospitalisation.

La secrétaire (ou assistante médico-administrative)

- assure la qualité des échanges internes et externes nécessaires à l'organisation de votre prise en charge dans notre établissement, et ce, tout au long de votre séjour ;
- est aussi l'interlocutrice à privilégier :
 - pour vous renseigner et transmettre les communications vers les médecins et/ou les soignants du service ;
 - pour toute demande de contact ou de rendez-vous avec un médecin du service (*Cf. « Coordonnées utiles en page 10 »*).

Le psychologue

- intervient auprès de vous, de votre famille et des équipes soignantes ;
- propose un accompagnement psychologiques, visant à vous soutenir face à la maladie, à l'hospitalisation et à leurs répercussions émotionnelles ;
- évalue vos besoins psychologique et offre un espace d'écoute, de soutien et de parole ;
- participe également à votre prise en charge globale en lien avec l'équipe pluridisciplinaire.

Cette prise en charge s'effectue dans le respect des règles de confidentialité.

La diététicienne-nutritionniste

- élabore un diagnostic diététique et organise le suivi de votre prise en charge nutritionnelle à partir des prescriptions médicales ;
- collabore avec l'équipe de restauration afin d'adapter, si besoin, vos repas ;
- participe à l'élaboration des menus du CHRDS

L'assistante sociale

- vous accompagne ainsi que vos proches dans les démarches administratives, sociales et financières liées à votre hospitalisation ;
- évalue votre situation sociale, anticipe vos besoins à la sortie (aides à domicile, entrée en établissement, mesures de protection, etc.) et coordonne les dispositifs adaptés en lien avec les partenaires extérieurs ;
- contribue à sécuriser votre retour à domicile ou votre orientation vers une structure adaptée.

Les étudiants

Les missions de service public nous amènent, outre les soins à vous apporter, à accompagner des étudiants à parfaire leur formation pratique pour devenir des professionnels compétents et responsables. Vous en verrez donc régulièrement accompagner les professionnels dans leurs missions.

VOTRE JOURNÉE (7H-19H)

L'équipe du matin prend connaissance des transmissions et commence vos soins :

- prise de température, tension artérielle, bilan biologique ;
- administration des traitements médicaux ;
- si vous avez un examen, vous serez prévenu(e).



A partir de 8h, le petit-déjeuner est servi dans votre chambre.

Visites médicales et paramédicales la matinée.

En fonction de votre état de santé et de vos possibilités, vous serez accompagné(e) pour :

- votre toilette, votre habillage ;
- la réfection de votre lit (change des draps si besoin).

Les soins se poursuivent toute la journée ainsi que les examens nécessaires à votre prise en charge.



A partir de 12h : déjeuner

Les soignants sont disponibles pour vous aider si vous en avez besoin (couper les aliments, ouvrir les emballages, etc.).

C'est aussi un moment d'échange si vous le souhaitez.



L'après midi est consacré à l'accueil des nouveaux patients.

L'après-midi est aussi un moment plus calme pour vous détendre et vous reposer. Vos proches peuvent vous visiter et passer du temps avec vous. Sont à votre disposition :

- un jardin verdoyant et ombragé ;

- un espace climatisé dans lequel vous trouverez des distributeurs de boissons et de friandises ; il est situé au rez-de-chaussée côté accueil-standard),

Les soignants sont à votre disposition pour répondre à vos besoins et questionnements ; ils assurent aussi le lien avec votre famille.



A partir de 15h30, un goûter vous est proposé.

En fin de journée : administration des médicaments du soir et coucher.



Vers 18h, le dîner est servi dans votre chambre.

Vers 19h15, les plateaux-repas sont repris par le personnel.



19h, c'est un temps de transmission entre l'équipe de nuit et l'équipe de jour.

VOTRE NUIT (19 H-7H)

Passage des infirmier(e)s et aides-soignants(e)s pour vous préparer à la nuit :

- aide pour votre déshabillage et installation au lit si nécessaire ;
- administration des traitements médicaux ;
- accueil des nouveaux patients.

Un médecin de garde est présent.

L'infirmier(e) et l'aide-soignant(e) sont toujours présent(e)s dans le service. Ils(elles) effectueront plusieurs passages obligatoires dans la nuit et sont là pour répondre à vos demandes.

Le bionettoyage quotidien de votre chambre est effectué le matin ou l'après-midi.

Pendant votre séjour, des matériels peuvent vous être prêtés. Si besoin, ils vous seront prescrits pour votre retour au domicile.

LES INCONTOURNABLES AU COURS DE VOTRE SÉJOUR

L'identitovigilance



Un bracelet d'identification obligatoire est posé à votre poignet dès votre arrivée ; c'est un outil de sécurité des soins qui a pour but de fiabiliser votre identification. Merci de vérifier avec le soignant les éléments qui le constituent :

- nom de naissance ;
- nom utilisé ou nom d'usage ;
- prénom ;
- date de naissance ;
- sexe.

Votre identité sera vérifiée tout au long de votre hospitalisation.

Attention à l'orthographe de vos nom et prénom

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant, etc.) qui pourra l'accompagner et l'assister dans ses démarches concernant sa santé ou témoigner de sa volonté auprès de l'équipe médicale dans l'hypothèse où elle serait hors d'état de s'exprimer.

L'information médicale étant soumise au secret professionnel, les médecins ne peuvent pas renseigner systématiquement l'ensemble de vos proches individuellement : la personne de confiance que vous avez désignée a pour rôle de relayer l'information si besoin.

La personne à prévenir

Il s'agit de la personne (proche, parent, ami, tuteur, représentant légal, etc.) dont les coordonnées sont communiquées de votre part afin qu'elle soit contactée en cas d'évènement urgent ou imprévu vous concernant. **Cette désignation ne confère aucun droit particulier en matière de décision médicale ou d'accès au dossier**, sauf si cette personne est également désignée comme personne de confiance.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles seront consignées dans votre dossier de soins personnalisé. Vous pouvez à tout moment revenir dessus pour les modifier selon vos souhaits.

Le consentement aux soins



Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte. Il doit être renouvelé pour tout nouvel acte de soins.

Votre consentement doit également être éclairé, c'est-à-dire que vous devez avoir été informé(e) des traitements dont vous allez bénéficier, ainsi que des risques fréquents ou graves normalement prévisibles et des conséquences éventuelles que ceux-ci pourraient entraîner.

En principe, le consentement est oral, vous consentez aux interventions lors de l'entretien individuel avec votre médecin.

Les dépôts au coffre des biens précieux

L'hôpital est un lieu ouvert ; les biens conservés dans votre chambre restent **sous votre entière responsabilité**. Néanmoins, si vous le souhaitez ou si votre entrée s'est faite en urgence, vos objets de valeur (uniquement les bijoux, numéraires, moyens de paiement, valeurs mobilières) peuvent être déposés au coffre de la régie du CHRDS.

Le dépôt ne peut avoir pour objet que des choses mobilières dont la nature justifie la détention par la personne admise, hébergée durant son séjour dans l'établissement.

Toute personne hospitalisée sera informée de la procédure de dépôt des biens et des valeurs par le professionnel qui l'accueille. **En cas de refus, la personne signe le formulaire de refus de dépôt.**

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Pour votre sécurité et votre bien-être, nous vous recommandons de lire ces quelques lignes.

Votre chambre

L'attribution d'une chambre particulière est conditionnée prioritairement par votre état de santé. Elle est équipée du téléphone et de la télévision.



Pour être appelé(e) de l'extérieur, vous devez transmettre à vos interlocuteurs le numéro indiqué au-dessus de votre lit.

Le téléphone portable est autorisé ; Il est placé sous votre responsabilité et doit être éteint pendant les soins.



En accès gratuit, chaque téléviseur est équipé d'une télécommande conçue pour un usage simplifié ; elle est spécifique au système mis en place au CHRDS et ne fonctionne pas en dehors de l'enceinte de l'hôpital.

Afin de réduire considérablement le niveau sonore au sein des chambres doubles, vous pouvez demander des casques à usage unique au personnel du service et bénéficier ainsi d'un meilleur confort d'écoute sans nuire à votre entourage.

Pour des raisons de sécurité, l'usage des appareils électriques telles que bouilloire, cafetière, etc. ainsi que l'utilisation de bougies et d'encens sont formellement interdits dans les chambres.

Les boissons alcoolisées sont interdites dans le service.

Pour des raisons d'hygiène, toutes les fleurs coupées ou en pot ne sont pas autorisées dans votre chambre.

Votre trousseau

Quelques principes

Vous n'êtes pas obligé(e) de rester dans votre chambre, mais nous vous demandons de rester dans l'enceinte de l'hôpital et de **respecter les horaires des soins et des repas.**

Avec la diététicienne-nutritionniste et les agents de restauration, nous essayons au mieux de respecter vos goûts. Malgré tout, votre famille peut vous apporter « vos plats préférés », **aux heures des repas et en fonction de votre régime.**

Nous ne pouvons ni les conserver au frais, ni les réchauffer dans le service ; ils devront être consommés immédiatement.

LES INDISPENSABLES

- pyjama ou chemise de nuit (**à défaut vous porterez une « casaque » fournie par l'hôpital**) ;
- trousse de toilette ;
- linge de toilette (serviettes, gants, etc.) ;
- chaussures/chaussons fermé(e)s.

En journée, vous pouvez privilégier une tenue de ville confortable.

Merci de bien vouloir informer le personnel soignant de tout apport d'effets personnels supplémentaires n'ayant pas été présents lors de votre admission, afin que ceux-ci puissent être ajoutés à votre inventaire.

ENTRETIEN DU LINGE

Il doit être assuré par la famille ou les proches.

LES PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES ET VERRES DE CONTACT

Dès votre arrivée et lors de tout examen durant votre séjour, merci de prévenir le personnel du service si vous portez un ou plusieurs de ces équipements.

Prévoyez un boîtier ou un étui de rangement.



Nous attirons votre attention sur la vigilance à accorder à vos prothèses ; l'établissement ne pourra être tenu pour responsable d'une perte qu'en cas de faute avérée du personnel.

Vos visites

Elles sont autorisées entre 13h et 20h afin d'assurer la confidentialité des visites médicales et votre pudeur pendant la toilette et les soins.



Par mesure d'hygiène, vos visiteurs doivent se frictionner les mains avec la Solution Hydro-Alcoolique qui se trouve dans votre chambre, et ceci dès leur arrivée.

Les enfants de moins de 15 ans ne peuvent être accueillis que dans le lieu de vie ou le jardin.

Votre bien-être

Une coiffeuse privée intervient une fois par semaine (le lundi) dans le salon dédié à cette prestation. Les tarifs et coordonnées sont disponibles dans la vitrine du service.

Votre sortie

En fonction de l'évolution de votre état de santé, votre sortie sera programmée et organisée par les médecins du service, d'un commun accord.

L'ensemble de l'équipe est à l'écoute de toutes vos préoccupations lors de votre retour à domicile (matériel, conseils, etc.). **N'hésitez pas à poser vos questions.**

Le jour de la sortie, le médecin et l'infirmier(e) vous remettront les documents nécessaires pour le bon suivi de votre retour à domicile.

N'oubliez pas de procéder aux formalités de sortie auprès du bureau des admissions, situé au Rez-de-Chaussée, du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30.

COORDONNÉES UTILES

Standard du site de Courbevoie

☎ **01 49 04 30 30**

Secrétariat de l'UGA 1^{er} étage

☎ **01 49 04 32 36**

Fax **01 49 04 32 09**

Secrétariat de l'UGA 3^{ème} étage

☎ **01 49 04 31 01**

Fax **01 49 04 31 17**

Secrétariat du service social

☎ **01 49 04 31 58**

Fax **01 49 04 31 79**

Cadre de santé

☎ **01 49 04 31 04**

@ gmayala@ch-rivesdeseine.fr

Cadre supérieure de santé du pôle

☎ **01 40 88 62 43**

@ aleclercq@ch-rivesdeseine.fr

Votre confort et votre sécurité sont nos priorités

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction, mais aussi des difficultés que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour.

RÉPONDRE À NOS ENQUÊTES DE SATISFACTION

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées pour toute hospitalisation. Si vous souhaitez y participer, **un questionnaire de satisfaction et expérience patient** est à votre disposition **auprès du personnel du service**.

DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

Les événements indésirables associés aux soins sont des dysfonctionnements inattendus qui impactent directement le patient dans sa santé.

Si vous constatez un événement indésirable concernant votre prise en charge, vous avez plusieurs moyens de le déclarer :

- **en premier lieu**, l'exprimer oralement auprès de votre médecin ou du cadre responsable du service.

- **le formuler** dans un courrier :

- **soit par mail à :**

demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

- **soit par voie postale à :**

Centre Hospitalier Rives de Seine
Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
30 rue Kilford - 92401 Courbevoie Cedex

- **Utiliser** le portail national de signalement des événements indésirables de l'ARS (Agence Régionale de Santé)
<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>



SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION

Si vous souhaitez nous adresser une réclamation relative à des difficultés rencontrées au cours de votre séjour, vous pouvez l'envoyer :

- **soit par mail à :**

demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

- **soit par voie postale à :**

Centre Hospitalier Rives de Seine
Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
30 rue Kilford
92401 Courbevoie Cedex



LA 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



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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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



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



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



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



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



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



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



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

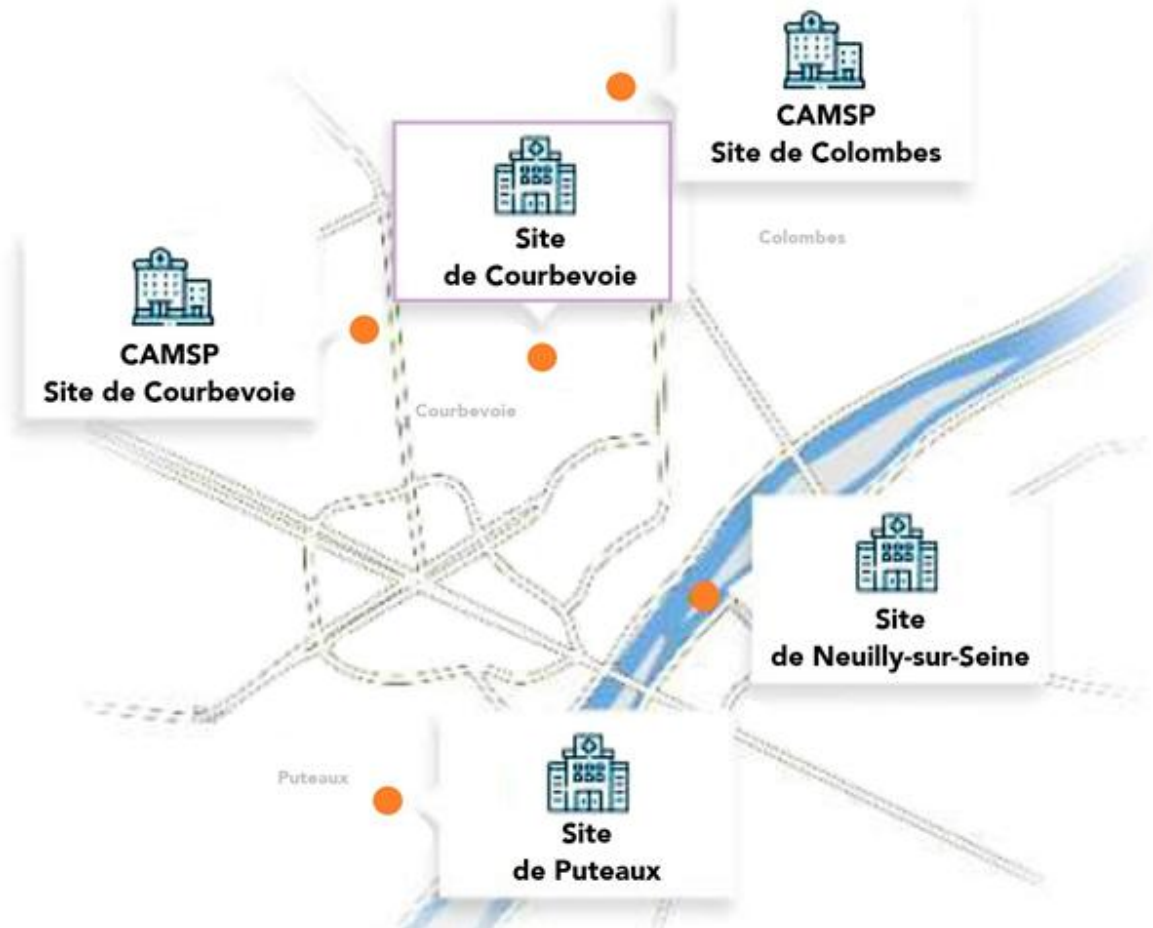


La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

[illegible]

[illegible]

[illegible]



L'ACCÈS AU SITE DE COURBEVOIE



Pas de parking



Station Gare de Courbevoie



Station La Défense - Grande Arche



Station La Défense - Grande Arche



Arrêt Verdun - Rue Latérale

176

(au pont de Neuilly) - Arrêt Gare de Courbevoie

178

Arrêt d'Estienne d'Orves



Curvia bus (Navette municipale sur réservation au 06 32 72 49 39)
Arrêt Centre Hospitalier