



CENTRE **n**OSPITALIER

Accueil & soins  
de Penne d'Agenais

# Livret d'accueil



## Soins de suite & réadaptation

Le secteur SSR (Service de Soins de Suite et de Réadaptation) est doté 32 lits dont de 2 lits de médecine, répartis dans 24 chambres individuelles et 4 chambres doubles.

Le service est composé d'une équipe soignante pluridisciplinaire présente 24h/24 :

- 3 médecins
- 1 kinésithérapeute
- 1 ergothérapeute
- 1 diététicienne
- 1 psychologue
- 1 assistante sociale
- 1 orthophoniste
- 1 pédicure
- 1 podologue

Secrétariat médical SSR  
Tél. 05 53 41 54 76  
secretariat.ssr@hopital-de-penne.com

## Etablissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes

Le secteur hébergeant des personnes âgées (EHPAD) a une capacité d'accueil de 144 lits dont 26 en hébergement dédié à la maladie d'Alzheimer.

- possibilité d'accueil de jour
- 1 pôle PASA (Pôle d'Activité et de Soins Adaptés)
- 1 unité SNOEZELEN
- 2 médecins
- 1 équipe soignante pluridisciplinaire

Secrétariat EHPAD «Les tilleuls»  
Tél. 05 53 41 54 19  
secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com  
Accueil de jour  
Tél. 05 53 41 54 71

## Service de soins infirmiers à domicile

Le service de soins infirmiers à domicile comprend 39 lits dédiés à la prise en charge à domicile.

- 1 infirmière coordinatrice
- 1 équipe d'aides-soignantes

Secrétariat SSIAD  
Tél. 05 53 41 54 19  
secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com

# De l'accueil en centre hospitalier à l'accompagnement à domicile...



Le centre hospitalier de Penne d'Agenais, ex hôpital local, est situé aux portes du bourg médiéval de Penne d'Agenais, charmante place forte lot-et-garonnaise, dominant Vallée du Lot et Pays de Serres.

Le centre hospitalier de Penne d'Agenais est un établissement public de santé.

## Animation

Le pôle d'activités est coordonné par des professionnels qualifiés, chargés de proposer un programme d'animation pour les résidents. En partenariat avec les associations locales, ils animent et permettent des échanges réguliers entre les populations et les générations

Service animation  
Tél. 05 53 41 54 86  
[animation@hopital-de-penne.com](mailto:animation@hopital-de-penne.com)

## Portage de repas

Le service portage de repas agit en partenariat avec les mairies de Penne d'Agenais et Saint-Sylvestre. L'équipe de professionnels propose des repas variés, conçus et élaborés par des diététiciens qui prennent en compte les différents régimes.

Service restauration  
Tél. 05 53 41 54 22  
[service.restauration@hopital-de-penne.com](mailto:service.restauration@hopital-de-penne.com)

## Les visites

Les visites sont autorisées sans aucune restriction, nous vous demandons de respecter l'organisation des soins et de vous référer à l'équipe soignante.

Le patient a le droit de refuser les visites qu'il ne désire pas recevoir.



Le CENTRE HOSPITALIER de PENNE D'AGENAIS, ex hôpital local, est situé aux portes du bourg médiéval de Penne d'Agenais, charmante place forte lot-et-garonnaise, dominant Vallée du Lot et Pays de Serres. Forte de son passé historique et de la richesse de son artisanat d'art, Penne d'Agenais a su rénover son patrimoine et dynamiser son image.

Avec l'hôpital, le canton propose à sa population de plus de 8000 habitants, six médecins, sept infirmières libérales, trois dentistes, deux kinésithérapeutes, un orthophoniste, deux pédicures-podologues, ainsi que des psychanalystes et psychothérapeutes.

#### Des structures destinées au service à la personne :

Le service de soins infirmiers à domicile du Centre Hospitalier de Penne d'Agenais (SSIAD), l'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR), l'Association de Service à Domicile (ASSAD).

Un service de portage de repas à domicile assuré par le Centre Hospitalier.

Deux pharmacies et deux sociétés de transport sanitaire. **Tous ces acteurs concourent au maintien de l'autonomie des personnes et œuvrent à la promotion de la santé sur le territoire cantonal.**

De plus, le territoire de santé auquel appartient le Centre Hospitalier de Penne d'Agenais comprend 16 établissements de santé, dont 7 établissements publics, pour une population de 308 279 personnes.

Le CENTRE HOSPITALIER de Penne d'Agenais est un établissement public de santé.

#### L'accès à l'établissement

Un parking est à votre disposition, deux places réservées aux personnes à mobilité réduite permettent un accès direct aux ascenseurs. Dans le sas d'entrée des ambulances une place supplémentaire est également à votre disposition pour déposer les personnes à mobilité réduite, le stationnement y est temporaire.

#### Les visites

Les visites sont autorisées sans aucune restriction, nous vous demandons de respecter l'organisation des soins et de vous référer à l'équipe soignante. Le patient a le droit de refuser les visites qu'il ne désire pas recevoir. En cas de besoin, une rencontre avec les professionnels concernés sera proposée aux familles et/ou aux proches.



## Votre chambre

Il existe des chambres doubles et des chambres individuelles. Suivant les disponibilités et sinon dans les plus brefs délais vos choix seront respectés.

Le Centre Hospitalier de Penne d'Agenais dispose de 102 chambres individuelles et de 37 chambres doubles.

## Les soins

Dans le secteur sanitaire de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), un médecin coordonnateur assure la prise en charge des patients accueillis durant leur séjour.

Dans le secteur médico-social, Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), le résident conserve le libre choix du médecin traitant bien que la prise en charge soit organisée par le médecin coordonnateur de l'EHPAD.

Les prestations assurées par les acteurs libéraux sont à la charge des usagers.

Le cadre de santé, de chaque secteur, chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service organise votre accueil et votre séjour, il est à votre disposition pour recueillir vos demandes et vos interrogations, ou celles de vos proches.

## Espace multisensoriel SNOEZELEN

L'établissement s'est enrichi depuis 2014, d'un espace multisensoriel SNOEZELEN :

Un lieu pour accompagner à exister par le plaisir des stimulations sensorielles.

Ce projet porté par le Médecin coordonnateur de l'EHPAD et la psychologue, permet d'apporter des réponses supplémentaires aux besoins exprimés par les publics touchés par les troubles cognitivo-comportementaux.

*« Quand la mémoire oublie, le cœur n'oublie pas »*

*« Au-delà des mots (et des maux) entrons en relation »*

*« Quand chaque instant est signifiant, plus rien n'est insignifiant »*



Le service du SSR du Centre Hospitalier de Penne d'Agenais est doté de 2 places d'hospitalisation de jour et de 30 lits soins de suite et réadaptation, répartis dans 24 chambres individuelles et 3 chambres doubles. Depuis Septembre 2016 son projet médical a ajouté à ses activités une offre de soins spécifique pour la prise en charge du patient obèse. Parmi ces 30 lits :

1 secteur identifié « patients obèses » présente :

- 6 lits dont 3 en lits en chambres équipées d'un matériel spécifique permettant l'hospitalisation complète.
- Un bureau de consultation médicotechnique
- Un espace d'attente et d'activités de groupe

### Les soins

Une **équipe soignante pluridisciplinaire** est présente 24h/24.

Une **psychologue**, une **diététicienne**, un **éducateur sportif** et une **sophrologue** participent aux soins.

Des consultations sont prévues pour la prise en charge diététique, psychologique et physique.

Des animations d'ateliers sont organisées sur la nutrition mais aussi des groupes de parole, des séances de sophrologie et de la gymnastique adaptée aquatique.

Les différents professionnels assurent une éducation thérapeutique du patient.

### Les soins de confort et d'hygiène

À votre demande, une **pédicure** et un **podologue libéraux** peuvent intervenir, ainsi qu'une **coiffeuse**.

Ces prestations restent à votre charge.

Les soins d'hygiène sont assurés par une équipe de professionnels diplômés et expérimentés.

### Les soins médicaux

Un **médecin gériatre coordonnateur** couvre les besoins médicaux quotidiens du lundi au vendredi.

De plus, un **médecin endocrinologue**, **diabétologue** et **nutritionniste** intervient une demi-journée par semaine.

Les consultations spécialisées et examens complémentaires sont organisés vers les structures compétentes.

### Les soins de rééducation

Sont assurés du lundi au vendredi par une **kinésithérapeute** diplômée d'état, secondée par une auxiliaire de soins.

Une **ergothérapeute** intervient deux fois par semaine sur prescription médicale dans le but de permettre au patient de retrouver un maximum d'autonomie avant la fin de sa prise en charge.

### Le volet social

Une **assistante sociale** assure, dès le début du séjour, l'organisation des aides en vue du retour à domicile, d'un placement en institution, etc... Elle accompagne le patient et/ou son entourage dans les démarches d'obtention d'aides financières, matérielles et humaines. L'assistante sociale est disponible sur rendez-vous.

### Le fonctionnement en réseau

Du CENTRE HOSPITALIER de PENNE d'AGENAI permet aux usagers de bénéficier de prestations complémentaires multidisciplinaires : équipe mobile de soins palliatifs, équipe mobile de gériatrie, etc. Les examens spécifiques d'imageries médicales ainsi que les consultations spécialisées sont organisés par convention avec le Pôle de Santé du Villeneuveois.

Les soins d'urgences en dehors de la présence médicale sont assurés par convention avec le Centre 15 de la régulation médicale départementale.

## Formalités administratives d'admission

L'admission se fait à la demande du médecin traitant ou du médecin hospitalier sur présentation du courrier médical et de l'ordonnance en cours de validité.

«Les patients accueillis dans une structure exerçant l'activité de soins de suite et de réadaptation peuvent être accueillis directement depuis le domicile, ils peuvent également être transférés d'un établissement de santé ou d'un établissement ou service médico-sociaux mentionnés à l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.» (Art. R.6123-118)

Dès que possible, votre famille ou vous-même devez vous présenter au bureau des admissions, muni des documents suivants :

- **Carte d'identité ou livret de famille.**
- **Si vous êtes assuré social** : votre carte vitale accompagnée de son attestation justifiant de l'ouverture de vos droits au moment de l'hospitalisation.
- **Si vous avez une assurance complémentaire santé** : votre carte d'adhérent à jour lors de l'hospitalisation.
- **Si vous êtes bénéficiaire de la C.M.U.** : (Couverture Maladie Universelle) votre attestation de prise en charge justifiant de l'ouverture de vos droits au moment de l'hospitalisation.
- **Si vous êtes bénéficiaire de l'article 115** : le carnet de soins gratuits délivré par les anciens combattants.

**Ces documents sont indispensables pour obtenir des divers organismes débiteurs la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.**

**Dans le cas contraire ceux-ci resteront à votre charge.**

- Le programme thérapeutique qui vous est proposé requiert votre consentement aux soins (formulaire à compléter lors de l'admission).
- Lors de l'entrée, il vous sera également demandé l'identification d'une personne de confiance (cf. Article 1111-6 du Code de la Santé Publique).
- De plus, il vous sera proposé dès l'admission de donner vos directives anticipées (cf. Décret n°2016-1067 du 3Août 2016).

## Frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier. Ce tarif change suivant le service d'hospitalisation (hospitalisation de jour ou hospitalisation complète). Il est fixé par arrêté de l'Agence Régionale de la Santé et est affiché au bureau des admissions. Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins, etc.). Il ne comprend pas les frais divers (télévision, téléphone, frais d'accompagnement, etc.).

**Le forfait hospitalier** - Il est fixé par le Ministère de la Santé. Le forfait hospitalier constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Certaines mutuelles ou assurances prennent en charge ce forfait.

**Le remboursement** - Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais d'hospitalisation, à 80% en règle générale et à 100% dans certains cas. La partie qui n'est pas prise en charge (20%) est appelée "ticket modérateur". Le ticket modérateur peut-être remboursé ou réglé directement par les organismes mutualistes. Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous n'avez pas de mutuelle, vous pouvez prendre contact avec le bureau des admissions qui vous aidera à régulariser votre situation ou vous mettre en rapport direct avec l'assistante sociale de l'établissement.

**Le régime particulier** - Vous pouvez demander dans la limite des places disponibles, une chambre individuelle. Un supplément vous sera facturé ; celui-ci n'est pas couvert par les organismes d'assurances maladies mais certaines mutuelles le prennent en charge, en totalité ou partiellement.

## Votre sortie

Votre sortie est étudiée par l'équipe pluridisciplinaire, le cadre de santé du service et l'assistance sociale qui travaillent en étroite collaboration avec les intervenants libéraux du secteur, afin de vous permettre un retour à domicile dans les meilleures conditions.

Le jour de votre départ, veuillez prendre contact avec l'accueil, afin de régulariser votre sortie (règlement forfait journalier, de votre chambre seule et du ticket modérateur si ce dernier n'est pas pris en charge par votre mutuelle). A cette occasion, l'agent des admissions vous remettra les bulletins de sortie.

**Remarque** : La prestation télévision est à régler auprès du service Économat.

Secrétariat médical SSR  
Tél. 05 53 41 54 76  
secretariat.ssr@hopital-de-penne.com



Le secteur hébergeant des personnes âgées (EHPAD) a une capacité d'accueil de 142 lits installés comprenant 26 lits en unité sécurisée réservés à la prise en charge des troubles du comportement (maladie d'Alzheimer) dont 2 en accueil de courte durée, 3 places d'accueil de jour et 14 places au Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

### Soins médicaux et accompagnement social

La surveillance médicale est assurée par 3 médecins dont 2 coordonnateurs formés en gériatrie et troubles du comportement. Le résident garde le choix de son médecin traitant.

Sur prescription médicale, les soins sont assurés par des personnels infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, psychologue, diététicienne, assistant de soin en gérontologie, aide médico-psychologique, conseiller en économie sociale et familiale qualifiés, qui ont pour rôle de maintenir voire développer l'autonomie. La formation continue permet à ces personnels d'actualiser leurs connaissances et de s'adapter aux nouvelles techniques de soins et formes de prise en charge, notamment pour la maladie d'Alzheimer et les troubles du comportement.

Lors de votre admission, un référent soignant est nommé afin de vous accueillir et de vous accompagner durant votre séjour. Dans les 3 mois qui suivent l'admission, le référent du résident réunit l'équipe pluridisciplinaire, le résident et/ou la famille afin de co-construire le projet personnalisé du résident qui doit répondre au plus près aux attentes et besoins de la personne accueillie.

À la demande des médecins, des consultations spécialisées sont organisées.

Les collaborations établies dans le cadre de la COMMUNAUTÉ HOSPITALIÈRE DE TERRITOIRE (CHT) permettent aux résidents de bénéficier des services d'une filière gériatrique :

-  consultations avancées
-  courts séjours
-  soins de suite et de réadaptation
-  équipes mobiles : équipe mobile à orientation gériatrique (EMOG), équipe mobile en soins palliatifs (EMSP), équipe mobile géronto-psychiatrique (EMGP).

Les prestations assurées par les acteurs libéraux sont à la charge des usagers.

Le cadre de santé chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service organise votre accueil et votre séjour, il est à votre disposition pour recueillir vos demandes et vos interrogations, ou celles de vos proches.

Secrétariat médical EHPAD «Les tilleuls»  
Tél. 05 53 41 54 19  
secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com  
Accueil de jour  
Tél. 05 53 41 54 30



## Formalités administratives d'admission

Le placement en EHPAD se fait dès l'âge de 60 ans ou sur dérogation d'âge pour les personnes de moins de 60 ans. L'admission est prononcée par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable du service.

La demande d'admission et tous les renseignements concernant le fonctionnement vous seront communiqués par le cadre de santé ou par l'agent administratif chargé du bureau des admissions.

À votre entrée, vous devez fournir :

- votre carte d'identité ou livret de famille
- un dossier de renseignements administratifs
- un dossier de renseignements médicaux
- votre carte Vitale accompagnée de l'attestation d'ouverture des droits
- votre carte de complémentaire santé en cours de validité
- l'attestation de responsabilité civile en cours de validité
- vos justificatifs de ressources (attestation de caisses de retraite...)
- votre avis d'imposition de l'année en cours

Et si vous en êtes bénéficiaires :

- votre décision APA à domicile
- votre carte d'invalidité
- votre attestation CAF (allocation logement)

Le contrat de séjour et ses annexes, qui établissent les droits et obligations des résidents et de l'établissement, ne vous seront communiqués qu'après les formalités de pré-admission. Ce document vous est remis lors de votre admission, il est signé par les 2 parties (le résident et l'établissement).

## Frais de séjour

Les prix de journée sont à la charge du résident, de sa famille ou de l'aide sociale (cette dernière n'intervenant que dans des cas très spécifiques de manque de ressources). Les prix de journée comprennent :

- un tarif d'hébergement augmenté d'une participation à la dépendance
- un tarif de dépendance pris en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie

Ces tarifs sont modifiés par arrêté préfectoral une fois par an. Les aides dont vous pouvez prétendre sont :

- l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (loi n° 2001-647 du 20 juillet 2001)
- l'aide sociale si vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais de séjour
- l'allocation de logement déterminé en fonction de vos ressources

En cas d'absence, l'établissement gardera votre chambre moyennant le paiement d'une réservation calculée sur la base du prix hébergement déduction faite du forfait journalier, et ce pendant 35 jours.

Au bout de ce délai, si vous souhaitez conserver votre chambre vous devez assumer à nouveau le paiement total des frais de séjour. En cas de non paiement, les frais dus à l'établissement feront l'objet de poursuites, exercées par le comptable du Trésor Public contre le redevable ou ses débiteurs alimentaires.

Secrétariat médical EHPAD «Les tilleuls»

Tél. 05 53 41 54 19

secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com

Accueil de jour

Tél. 05 53 41 54 30



Le service de soins infirmiers à domicile comprend 39 places.

### L'admission

La demande d'intervention peut être faite par le malade, sa famille ou le médecin traitant.

L'admission est prononcée après avis du médecin traitant, avec l'établissement d'un certificat médical et selon la disponibilité des places.

La coordinatrice du service se rendra à votre domicile pour évaluer les besoins, et fera un suivi régulier qui permettra d'envisager le devenir de votre prise en charge.

Un contrat de séjour précisant les modalités et les limites de la prise en charge, sera signé par le patient et/ou sa famille avant l'admission.

En règle générale, la prise en charge se fait à partir de 60 ans mais des cas particuliers peuvent être étudiés pour des personnes sans limites d'âge.

### Compétences

Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à domicile) assure sur prescription médicale des prestations en soins techniques, de soins d'hygiène ou relationnels au domicile du bénéficiaire (toilette, aide à la douche, capiluve...).

### Missions

Les missions spécifiques des SSIAD sont définies par le décret n°2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile.

Le SSIAD de l'hôpital local de Penne d'Agenais œuvre pour :

- permettre un retour à l'autonomie
- éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent
- faciliter un retour à domicile à la suite d'une hospitalisation
- éviter ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD).
- assurer le retour à l'autonomie des personnes prises en charge pour que plus de personnes puissent bénéficier des services du SSIAD.

### Organisation

Notre équipe est composée d'une IDE coordinatrice, de 9 aides-soignantes et d'une secrétaire.

Le travail des aides-soignantes est organisé par tournée (par secteur géographique) établie par l'infirmière coordinatrice en concertation avec les aides-soignantes. De ce fait, la personne âgée ou la famille ne pourront pas exiger la présence d'une aide soignante à une heure précise.

Secrétariat médical SSIAD  
Tél. 05 53 41 54 19  
secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com



En cas de soins techniques le SSIAD a opté pour un travail en collaboration avec les IDE libérales du secteur. Le service est assuré chaque jour de 8h à 20h. L'heure de passage des aides-soignantes peut être avancée ou retardée en fonction de différents facteurs (nouvelle entrée dans la tournée, problèmes mécaniques, mauvaises conditions climatiques l'hiver, durée des soins plus longue chez la personne précédente...). Vous en serez averti. Chaque jour l'équipe se retrouve pour échanger les informations vous concernant et peut procéder à un réajustement des soins.

### Les prestations

La prise en charge est effectuée par l'assurance maladie sur prescription médicale. Les infirmières sont des infirmières libérales ayant passé une convention avec le service. Elles sont choisies par le patient et sont responsables des actes qu'elles exécutent selon la nomenclature et la prescription médicale. Leurs prestations sont comprises dans le budget du service. Les aides-soignantes sont salariées du service et effectuent des soins relevant de leurs compétences sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

### Zone géographique d'intervention

Elle a été définie par arrêté de Monsieur le Préfet du Département du Lot-et-Garonne. Notre service intervient dans les communes du canton de Penne d'Agenais.



Secrétariat médical SSIAD

Tél. 05 53 41 54 19

secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com



L'animation en EHPAD doit être un instrument de lien social, d'échanges, de plaisir. Ce n'est pas vraiment une « technique » mais un accompagnement qui permet de préserver l'identité de chacun, de maintenir l'intérêt à la vie, de lui donner ou redonner un sens.

Pour cela, la direction soutient depuis de nombreuses années le projet d'animation favorisant ainsi la prise en charge globale de la personne âgée.

L'établissement dispose en partenariat avec le Centre Communal d'Action Sociale de Penne d'Agenais d'un mini bus.

Actuellement l'équipe d'animation se compose de :

**Une Aide Médico-Psychologie qualifiée BP JEPS, d'une conseillère en économie sociale et familiale et une aide soignante** qui élaborent, mettent en œuvre le projet d'animation. Elles développent, organisent, conduisent les ateliers, les activités et les sorties. Elles favorisent également l'autonomie de la personne âgée à travers un accompagnement individuel.

S'ajoute, suivants les besoins, l'aide de la coiffeuse, de la lingère, des services de soins, techniques, administratifs. L'association BIEN VIVRE SON TEMPS créée dans l'établissement apporte une aide humaine, matérielle et financière qui permet de mettre en place certains ateliers ou manifestations.

## Le Projet d'Animation

L'équipe animation s'appuie sur le projet personnalisé du résident en tenant compte de l'histoire de vie de la personne âgée pour qu'elle reste le plus longtemps possible actrice du cours de sa vie. Elle met en œuvre des animations ponctuelles qui favorisent la participation des résidents et les partenariats associatifs, communaux, etc.

**Elle a pour but de :**

-  **STIMULER LES CAPACITÉS INTELLECTUELLES ET PHYSIQUES DES RÉSIDENTS** : atelier expression mémoire, lecture du journal, loto, gym douce (animé par une intervenante diplômée)...
-  **GARDER UNE BONNE IMAGE DE SOI ET LE SENTIMENT D'UTILITÉ** : atelier manuel, cuisine, coiffure, manucure...
-  **FAVORISER LES RENCONTRES INTERGÉNÉRATIONNELLE** : échanges avec le centre aéré, écoles, centre de loisirs...
-  **GARDER UN LIEN SOCIAL AVEC L'EXTÉRIEUR** : courses au centre commercial, sorties au marché, promenades, visites, cinéma, pique-nique...

### Service Animation

Tél : 05 53 41 54 86 – Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [animation@hopital-de-penne.com](mailto:animation@hopital-de-penne.com)



- **CONSERVER DES MOMENTS DE CONVIVIALITÉ ET DE LIENS FAMILIAUX** : rencontre avec les familles, les membres de l'association, des personnes bénévoles extérieures dans le cadre d'ateliers divers (couture, chant...) et à l'occasion de manifestations ponctuelles (thé dansant, marché de Noël, repas annuel de la Résidence « LesTilleuls », goûter annuel organisé dans chaque unité avec les familles)...
- **INFORMER DE LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT** : rédaction avec les résidents d'un journal interne Le Petit Rapporteur, boîte e-mail...

Un espace animation complet, véritable carnet de bord quotidien de la vie de notre département animation sera disponible sur le site internet de notre établissement.

**Rappel** : l'adresse de notre site internet : <http://www.hopital-de-penne.com/>

### ● Tout en continuant nos animations et ateliers quotidiens...

Loto, gym douce, atelier couture, jeux de société ou d'adresse, sortie cinéma, divers ateliers d'expression, mémoire, manuel, musical, lecture du journal, groupes de paroles...

### ● et nos animations ponctuelles tout au long de l'année...

Thé dansant, ciné conférence, défilé de mode avec expo de vêtements et de chaussures pour les résidents, loto inter établissement, tournoi de pétanque inter établissement, thé dansant de la fête des mères, promenades, repas au restaurant, dîner champêtre pour la fête de l'été avec un intervenant extérieur, participation à la semaine bleue avec un thé dansant, fête de la châtaigne avec grillade de châtaignes, marché de Noël, spectacle de Noël, ateliers cuisines...

La Direction du Centre Hospitalier de Penne d'Agenais, aidée des équipes pluridisciplinaires, des partenaires extérieurs, continue à développer de nouveaux projets.

L'élaboration de tous ces projets tend à l'amélioration du cadre de vie des résidents et contribue à l'ouverture du Centre Hospitalier sur la Cité.

#### Service Animation

Tél : 05 53 41 54 86 – Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [animation@hopital-de-penne.com](mailto:animation@hopital-de-penne.com)



## Tout Savoir sur...

### La bientraitance

**Le personnel de l'établissement est sensibilisé et formé aux problèmes de maltraitance.** La maltraitance est un fléau social qui porte atteinte à la dignité d'une personne.

Elle peut être délibérée ou inconsciente, ponctuelle ou répétitive, et peut prendre plusieurs formes : physique, verbale, psychologique, financière et médicale. La loi protège contre ces agissements, nous devons participer ensemble aux signalements des situations à risques.

### La douleur

**La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Tous les moyens à disposition seront mis en œuvre pour la soulager, même si l'absence totale de douleur ne peut être garantie.**

[Loi n°99-477 du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs]

Les soins palliatifs sont des soins actifs prenant en charge la personne atteinte d'une maladie grave, que ce soit au moment de la phase de diagnostic, au cours de l'évolution de la maladie ou à la fin de la vie.

Leur objectif est de soulager les douleurs physiques, d'améliorer le confort et le bien-être, ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires (médecins, psychologues et infirmières...).

Ils s'adressent au patient en tant que sujet, à sa famille et à ses proches.

[Art. L.1111-4, L.1111-11 à L.1111-13, R.1111-17 à R.1111-20, R.1111-22, R.4127-37 du CSP]

La loi vous permet de donner par avance des instructions sur la conduite à tenir en matière de limitation ou d'arrêt d'un traitement pour le jour où vous serez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.

Pour cela, il vous suffit d'indiquer votre nom, prénom, lieu de naissance, de stipuler vos souhaits, de dater et de signer ce document.

Ces directives sont valables pour une durée de 3 ans, elles sont modifiables et révocables à tout moment. (Art. R. 1111-17 du code de la santé publique)

### Lutte contre les Infections Nosocomiales

Les infections liées aux soins sont des infections qui peuvent être contractées au cours de l'hospitalisation, mais dont la fréquence est heureusement faible. **La prévention de ces infections est une préoccupation de l'ensemble des personnes travaillant au Centre Hospitalier.**

Les mesures d'hygiène telles que le lavage des mains, l'utilisation de matériel à usage unique, le contrôle et le traitement de l'eau assurent des prestations de qualité et permet de limiter au maximum les risques. Ces mesures peuvent aller jusqu'à l'isolement du patient : c'est une pratique de soins temporaires qui ne préjuge pas de la gravité de son état.

● Votre implication et celle de votre entourage, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène est indispensable pour réaliser ensemble une prévention efficace.

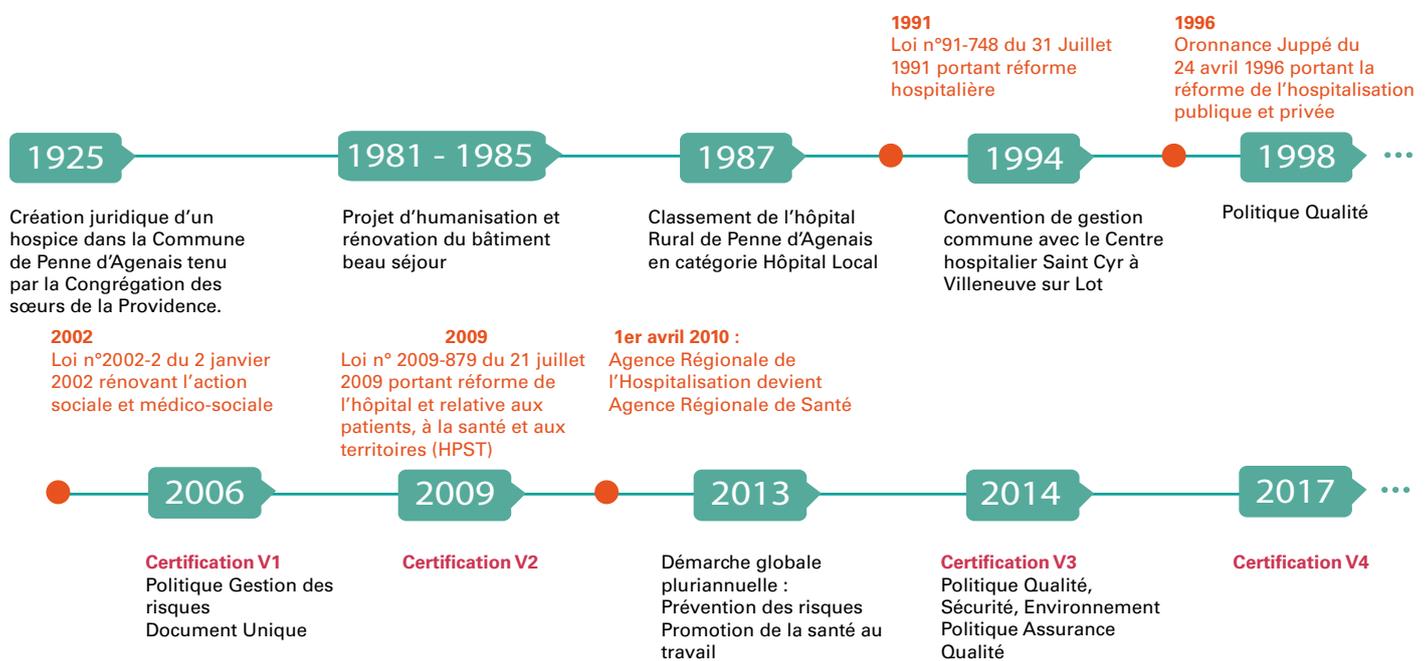


## Engagement Qualité

Dès 1998, les professionnels de l'Hôpital ont choisi de mettre en œuvre une politique globale de qualité pour l'ensemble de la structure et de ses activités à partir du processus de certification qui ne concernait à l'époque que le secteur SSR.

Résolument engagé dans l'amélioration continue de la prestation aux usagers, l'Etablissement définit aujourd'hui ses orientations stratégiques guidé par la Politique Qualité et son organisation dans les différentes instances.

## Les grandes dates de l'histoire de l'Hôpital



## Vos droits

### Accès au dossier médical

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 - Décret n°2002-637 du 29 avril 2002

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé permet au patient ou à ses ayants-droit, sous certaines conditions, d'accéder à l'ensemble des informations contenues dans son dossier médical.

A l'issue de votre hospitalisation, ce dossier est conservé par l'établissement et reste à votre disposition.

Son accès est possible dans les délais et conditions prévus par le décret n° 2003-462 du 21 mai 2003.

Dans tous les cas, votre demande doit être formulée par courrier recommandé au directeur de l'établissement.

### Droit à l'information

Loi n°2002-303 du 4 Mars 2002

Le médecin a le devoir de vous donner des informations claires et loyales sur votre état de santé et sur les thérapeutiques à entreprendre.

La réglementation actuelle impose l'information sur tous les risques, même exceptionnels. Cependant, en fonction du contexte, le médecin peut vous fournir les informations qu'il juge adaptées à votre situation.

Dans le cadre de l'urgence, cette information peut être plus succincte. Pour obtenir un rendez-vous spécifique avec le médecin qui assure votre prise en charge, adressez-vous au cadre de santé de votre unité d'hospitalisation.

L'information aux familles est faite par le praticien hospitalier ou par le médecin vacataire lors des astreintes.

Le personnel ne peut donner par téléphone d'informations relevant du secret médical. Il peut toutefois informer sur votre état de santé général. L'information à votre médecin traitant est faite directement par le médecin hospitalier, soit par téléphone, soit par courrier, à votre sortie. Cas particuliers ou l'on ne tient pas compte des directives anticipées : en cas de situation inappropriée ou lors d'une démarche d'urgence vitale.

### La liberté d'aller et venir

La restriction de la liberté d'aller et venir dans l'établissement n'est pas la conséquence de l'indifférence ou du manque d'humanité des personnels soignants. Elle résulte de contraintes ; la problématique est de réussir à concilier pour chaque personne deux principes apparemment opposés : respecter la liberté et assurer la sécurité.

L'ajustement continu à ces impératifs a pour but de permettre au personnel soignant d'assumer sa responsabilité, de garantir la sécurité sanitaire des personnes et de respecter leur liberté.



## Plaintes ou réclamations

Article R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, de multiples recours existent pour faire valoir vos revendications :

1. En cas de besoin, des temps de rencontre avec le directeur, le médecin ou le cadre de santé du service peuvent être aménagés. N'oubliez pas que le service reste votre principal interlocuteur.
2. La Commission des Usagers (CDU) : a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et d'indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux. Elle contribue également à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches, et a vocation à donner des avis et émettre des recommandations et propositions visant à remédier aux dysfonctionnements constatés.

Un médiateur médecin et un médiateur non médecin ont été désignés afin d'être les interlocuteurs privilégiés des patients / résidents, familles exprimant une plainte / une réclamation. Une plaquette de présentation de la Commission des Usagers (CDU) est disponible dans le livret d'accueil et sur le site internet du Centre Hospitalier de Penne d'Agenais.

3. Adresser un courrier expliquant votre mécontentement à l'attention de :

Madame la Directrice Déléguée du Centre Hospitalier de Penne d'Agenais  
1 Avenue de la Myre Mory  
47140 PENNE D'AGENAIS

## Annonce d'un dommage lié aux soins

Durant votre séjour au Centre Hospitalier de Penne d'Agenais, dans le cadre de votre prise en charge il se peut que vous soyez confronté à un évènement non souhaité, malgré toutes les précautions prises.

Dans un souci d'honnêteté et de transparence, l'équipe médicale et soignante va communiquer avec vous et votre entourage sur ce dommage et ses éventuelles conséquences sur votre prise en charge.

Cette annonce vous sera délivrée lors d'un entretien mené par le médecin accompagné de l'équipe soignante afin de répondre à vos éventuelles questions sur l'évolution de votre état de santé.

## Refus de soins

Le recueil du consentement du patient est obligatoire et son droit de refuser des soins est légalement prévu à l'article L.1111-4 du Code de la Santé Publique : « Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ».

Dans le cas d'un refus de soins de la part du patient, le médecin, soumis à son devoir d'assistance, doit informer le patient des conséquences de son refus, qu'elles soient bénignes ou graves (article R.4127-36 du CSP).

Le médecin lui redemandera ensuite de reformuler sa décision après un délai de réflexion raisonnable de manière à s'assurer de la stabilité de sa décision. Cependant, en cas d'urgence vitale, le médecin est dans l'obligation de prodiguer des soins sauf s'il existe des directives anticipées pour le patient concerné.



**CENTRE HOSPITALIER**  
Portage de repas  
de Penne d'Agenais

## SERVICE DE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

🍃 Un service assuré 7 jours sur 7

Pour les communes de **Penne d'Agenais** et de **Saint-Sylvestre-sur-lot** et en partenariat avec les Mairies, le Centre Hospitalier de Penne d'agenais assure pour les usagers, un service de portage de repas à domicile **7 jours sur 7**.

Les professionnels de l'hôpital, **diététicienne**, **cuisiniers(..)**, vous proposent un **choix de menus** et un **accompagnement personnalisé pour les régimes particuliers**.

Vos repas sont élaborés dans le respect des normes d'hygiène hospitalière.



Service restauration  
Tél. 05 53 41 54 22  
[service.restauration@hopital-de-penne.com](mailto:service.restauration@hopital-de-penne.com)

Centre Hospitalier de Penne d'Agenais

1 avenue de la Myre Mory - 47140 Penne d'Agenais

Tél. : 05 53 41 54 15 - Fax : 05 53 41 54 00

## Direction

**Directrice déléguée** : Sandrine BERNARD

Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [contact@hopital-de-penne.com](mailto:contact@hopital-de-penne.com)

**Secrétariat direction** : Carole PAGES

Tél. : 05 53 41 54 08 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [secretariat.dg@hopital-de-penne.com](mailto:secretariat.dg@hopital-de-penne.com)

## Administration

**Accueil et admission** : Karine RABOU

Tél. : 05 53 41 54 21 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [karinerabou@hopital-de-penne.com](mailto:karinerabou@hopital-de-penne.com)

**Gestion administrative des séjours et facturation** :

Mina EL GUENAOUI

Tél. : 05 53 41 54 20 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [mina.elguenaoui@hopital-de-penne.com](mailto:mina.elguenaoui@hopital-de-penne.com)

**Service économique & financier** : Gérard COSTES

Tél. : 05 53 41 54 83 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [gerard.costes@hopital-de-penne.com](mailto:gerard.costes@hopital-de-penne.com)

Mail : [karine.rabou@hopital-de-penne.com](mailto:karine.rabou@hopital-de-penne.com)

**Service du personnel** : Lucette BESSA

Tél. : 05 53 41 54 01 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [lucette.bessal@hopital-de-penne.com](mailto:lucette.bessal@hopital-de-penne.com)

## Service Qualité

**Assistante Qualité** : Marion BLANQUI

Tél. : 05 53 41 54 23 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [marion.blanqui@hopital-de-penne.com](mailto:marion.blanqui@hopital-de-penne.com)

## Pharmacie

**Pharmacien** : Stéphanie LAQUES

Tél. : 05 53 41 54 18 - Fax : 05 53 41 54 94

Mail : [stephanie.laques@hopital-de-penne.com](mailto:stephanie.laques@hopital-de-penne.com)

**Psychologue** : Mathilde BEGUE

Tél. : 05 53 41 54 14 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [mathilde.begue@hopital-de-penne.com](mailto:mathilde.begue@hopital-de-penne.com)

## Service SSR / hospitalisation de jour :

**Cadre de Santé** : Sandy PEUZAT

Tél. : 05 53 41 54 51 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [sandrine.peuziat@hopital-de-penne.com](mailto:sandrine.peuziat@hopital-de-penne.com)

**Secrétariat médical** : Christelle SEKKIOU

Tél. : 05 53 41 54 06 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [christelle.sekkiou@hopital-de-penne.com](mailto:christelle.sekkiou@hopital-de-penne.com)

## Service EHPAD :

**Cadre de Santé** : Caroline LUCAT

Tél. : 05 53 41 54 30 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [caroline.lucat@hopital-de-penne.com](mailto:caroline.lucat@hopital-de-penne.com)

**Secrétariat médical** : Joëlle GALLET

Tél. : 05 53 41 54 19 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com](mailto:secretariat.ssiad@hopital-de-penne.com)

**Accueil de jour**

Tél. : 05 53 41 54 71 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [caroline.lucat@hopital-de-penne.com](mailto:caroline.lucat@hopital-de-penne.com)

## Service de Soins Infirmiers à Domicile

**IDE Coordinatrice SSIAD** : Fanny LAUMESFELD

Tél. : 05 53 41 54 19 - Messagerie : 05 53 41 54 03

Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [fanny.laumesfeld@psv47.fr](mailto:fanny.laumesfeld@psv47.fr)

## Service restauration

Tél : 05 53 41 54 22

Mail : [service.restauration@hopital-de-penne.com](mailto:service.restauration@hopital-de-penne.com)

Mail : [david.dumarchat@hopital-de-penne.com](mailto:david.dumarchat@hopital-de-penne.com)

## Service Animation

**Responsables** :

Jocelyne BLANCONNIER & Céline LAOUILLE

Tél : 05 53 41 54 86 - Fax : 05 53 41 54 00

Mail : [animation@hopital-de-penne.com](mailto:animation@hopital-de-penne.com)

**Assistante sociale** :

Tél. : 05 53 41 54 28 - Fax : 05 53 41 54 00



# CENTRE HOSPITALIER

Accueil & soins  
de Penne d'Agenais



## Centre hospitalier de Penne d'Agenais

1 avenue de la Myre Mory  
47140 Penne d'Agenais

05 53 41 54 15

05 53 41 54 00

[www.hopital-de-penne.com](http://www.hopital-de-penne.com)