Livret d'accueil

du patient

Centre Hospitalier « Labajouderie »
B.P. 83 - 16500 CONFOLENS
Tél. : 05.45.84.40.00
Fax : 05.45.84.40.04

E-mail : direction@ch-confolens.fr

Site internet : www.ch-confolens.fr

Bienvenue

au Centre Hospitalier de Confolens

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Pour votre hospitalisation, vous avez choisi le Centre Hospitalier de Confolens.
Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Ce livret a été préparé à votre intention, afin de vous faire connaître l'établissement, les possibilités de prises en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour.

L'ensemble du personnel mettra tous les moyens nécessaires à votre prise en charge, à votre prompt rétablissement ainsi qu'à la qualité de l'accueil et de vos conditions d'hébergement.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations, dans la perspective de vous garantir une prestation susceptible de satisfaire au mieux vos besoins et vos attentes.

Aussi, nous vous remercions de consacrer quelques instants pour compléter au terme de votre hospitalisation (de manière anonyme si vous le souhaitez), le questionnaire joint à ce livret et le déposer dans la boite aux lettres située à l'accueil. Vos remarques et suggestions nous permettront de mettre en œuvre des actions d'amélioration sur les différentes prestations que nous vous offrons.

La Directrice,

Mademoiselle Catherine ROBIC

Sommaire

Présentation de l'établissement p 3

Votre admission p 4

Accueil et séjour : p 5

- Votre installation
- Vos proches
- Votre vie au quotidien
- Aide et accompagnement
- Les personnels soignants

Droits et informations p 8

Amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins p 10

Votre sortie p 12

Charte de la personne hospitalisée p 13

Présentation de l'établissement

Le Centre Hospitalier de Confolens est un établissement de santé public doté de l'autonomie financière. Il est dirigé par un Directeur, nommé par arrêté du Ministre de la santé.
Un conseil de surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur la gestion.
Le comptable de l'établissement est le percepteur de Confolens.

Le Centre Hospitalier de Confolens est un hôpital de proximité d'une capacité de 196 lits qui comprend les services suivants :

- **Un service de médecine :** 25 lits
  dont 2 lits de **soins palliatifs** dédiés
  et 3 lits de **médecine de surveillance continue**

- **Une Zone de Surveillance de Très Courte Durée (Z.S.T.C.D.) :** 2 lits

- **Un Service de Soins de Suite et de Réadaptation (S.S.R.) :** 19 lits

- **Un service d'imagerie médicale :** radiologie, échographie, ostéodensitométrie

- **Une pharmacie**

- **Un service des urgences ouvert 24h/24h**

- **Un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (S.M.U.R.)**

- **Des consultations externes :** une fiche de toutes les consultations organisées dans l'établissement est jointe à ce livret.

- **Un site gériatrique d'une capacité d'accueil de 150 lits répartis sur 2 bâtiments :**
  - ⇨ **« Les Sources » :** 75 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.) dont 12 lits en section Alzheimer
  - ⇨ **« Le Pigeonnier » :** 45 lits en EHPAD et 30 lits en Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.)

- **Des services logistiques :** restauration, lingerie

- **Des services techniques :** entretien, sécurité, prévention des risques

- **Des services administratifs**

Votre admission

• Admission
24 heures sur 24, vous serez accueillis par le service des urgences qui collectera les renseignements indispensables sur votre identité et votre adresse.
Pour les admissions programmées, les formalités d'entrée sont établies par vos proches ou par vous-même au bureau des entrées ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

• Anonymat
Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, n'hésitez pas à le signaler auprès du personnel soignant et administratif pour faire respecter ce droit.

• Admission des mineurs et adultes sous tutelle
Le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication des personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde.
Sauf urgence, l'admission d'un majeur sous tutelle doit être demandée par le représentant légal.

• Documents administratifs nécessaires
Des formalités administratives sont nécessaires pour la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les divers organismes auxquels vous êtes affiliés.
Elles sont indispensables pour gérer au mieux votre dossier et vous éviter des désagréments financiers ultérieurs. **Il est donc important que votre dossier d'admission soit correctement renseigné.**
Pour toute admission ou consultation, munissez-vous des documents ci-dessous :
▪ pièce d'identité : carte d'identité, livret de famille, passeport
▪ carte vitale ou l'attestation en vigueur de votre régime d'assurance maladie
▪ carte de mutuelle ou assurance complémentaire ou l'attestation de droits à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (C.M.U.C.) avec droits à jour
▪ accord de prise en charge délivrée par le bureau d'aide sociale de la commune de résidence pour les bénéficiaires de l'aide sociale

• Prise en charge particulière
▪ accidents du travail : volet de déclaration remis par l'employeur
▪ affections de longue durée : notification de prise en charge à 100 %
▪ bénéficiaires de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre : carnet de soins

• Patient de nationalité étrangère
▪ ressortissant de l'Union Européenne :
Carte Européenne d'Assurance Maladie (C.E.A.M.) ou formulaire E112 validé

▪ hors Union Européenne :
Attestation de prise en charge préalable de la caisse d'assurance maladie du pays de résidence sinon la totalité des frais est à régler avant l'hospitalisation.

• Frais liés à votre hospitalisation
Ils sont composés :
- des prestations de santé qui varient suivant les spécialités médicales (soins, médicaments, actes de radiologie, examens de laboratoire …)
- du forfait journalier hospitalier réglementaire à caractère obligatoire correspondant aux frais d'hébergement et d'entretien
- des frais d'hôtellerie à caractère facultatif (location de télévision, communications téléphoniques, frais d'accompagnant ….)
- du supplément pour chambre particulière

En règle générale, si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation sont pris en charge par la sécurité sociale à 80 %, parfois à 100 % dans des cas très spécifiques.
Les 20 % restants appelés « ticket modérateur », le forfait hospitalier et les frais d'hôtellerie sont à votre charge. Si vous avez une complémentaire santé, elle peut prendre en charge tout, ou partie, de ces frais.
Les patients ne bénéficiant pas de couverture sociale acquittent la totalité des frais.

Accueil et séjour

Votre installation

• Accueil dans le service

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante.
La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.
Pour votre sécurité, l'hôpital vous propose un bracelet personnalisé à votre arrivée dans le service.

Ce bracelet se porte généralement au poignet :

- il comporte uniquement des informations sur votre identité et votre service d'hospitalisation,
- il permet à l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour (réalisation d'examens en imagerie médicale, examens complémentaires effectués dans un autre établissement).

Vous avez cependant la possibilité de refuser de porter ce bracelet en informant le personnel soignant.

• Votre chambre

L'établissement dispose de chambres à un ou deux lits.
Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle moyennant un supplément.

Les tarifs des prestations figurent en annexe de ce livret.

• Votre linge et effets personnels

Vous devez apporter :
- votre nécessaire de toilette complet
- votre linge personnel de nuit et de jour.

• Dépôt des valeurs

Il vous est conseillé de ne pas conserver, pendant votre séjour, ni somme d'argent importante, ni objet de valeur.

Toute personne admise est invitée à effectuer le dépôt des valeurs en sa possession, elles seront alors placées dans un coffre-fort.
Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeurs dans votre chambre, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.
Une note d'information sur les dépôts et retraits de biens et de valeur est à votre disposition auprès du cadre de santé.

• Vos repas

Une diététicienne veille à ce que les menus soient adaptés à votre état de santé et à vos interdits si vous le souhaitez.
Les repas sont servis à partir de :

- 7 h pour le petit déjeuner
- 12 h pour le déjeuner
- 19 h pour le dîner

Vos proches

• Accompagnants

Suivant les disponibilités du service, un de vos proches peut obtenir un lit accompagnant dans votre chambre et/ou bénéficier de repas.
Cette prestation est payante ; les tarifs des prestations figurent en annexe de ce livret.
Pour les repas, la demande doit être faite la veille auprès des infirmières ou du standard.

• Parking

Le code de la route est applicable dans l'enceinte hospitalière.
Veuillez respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation et les emplacements de parking.

Un stationnement gênant peut retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie.

• Visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h00 de préférence.
Toutefois, vous avez la possibilité de les refuser.

En règle générale, il est recommandé de :
- respecter les consignes d'hygiène : **lavage des mains**
- respecter les horaires de visites,
- éviter les visites en groupe,
- observer dans le service le maximum de calme et de discrétion.
- Les boissons alcoolisées et autres substances prohibées sont interdites.
- L'apport de denrées alimentaires est soumis à l'autorisation de l'infirmière du service.
- Les animaux ne sont pas autorisés dans les services.

• Tabac

Conformément à l'article L.3511-7 du code de la santé publique et au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer dans tout l'établissement, tant pour les patients que pour les visiteurs.

Votre vie au quotidien

• Télévision / radio

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur.

Vous pouvez demander le branchement de la télévision en composant le « 9 » depuis le téléphone de votre chambre.
Demandez la télécommande aux infirmières.
Cette prestation est à payer le jour de votre sortie au bureau des entrées ; les tarifs des prestations figurent en annexe de ce livret.
Pour préserver le repos des autres patients, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision.

• Téléphone

Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique en composant le « 9 » depuis le téléphone de votre chambre.

Le standard de l'hôpital vous donnera toutes les informations concernant la mise en service de la ligne.
Un code confidentiel vous sera attribué pour appeler l'extérieur ainsi qu'un numéro d'appel, communiquez le à vos proches afin qu'ils puissent vous joindre directement.
Si vous souhaitez passer des communications, elles seront à régler le jour de votre sortie au bureau des entrées.

• Téléphone portable

Il doit être maintenu en position arrêt, en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux.

• Votre courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier au cours de votre hospitalisation.

Pour faciliter le tri, veuillez recommander à vos correspondants d'indiquer clairement :
Votre nom, prénom et service d'hospitalisation,
Centre hospitalier - 16500 CONFOLENS
Le vaguemestre vous délivre les mandats qui vous sont adressés.
Vous pouvez expédier du courrier, préalablement affranchi, en le remettant au personnel du service.

• Coiffeur / pédicure

Sur rendez-vous, vous avez la possibilité de demander un coiffeur et une pédicure.
Cette prestation est à votre charge.

• Permission de sortie

Au cours de votre séjour, si le médecin estime que votre état de santé le permet, une permission de sortie peut vous être accordée pour un maximum de 48 h.

• Sécurité - incendie

Les plans d'évacuation ainsi que les consignes de sécurité sont affichés dans les couloirs des services.
En cas d'alerte incendie, gardez votre calme, ne prenez pas les ascenseurs et suivez les indications du personnel.

Aide et accompagnement

• Le service social et la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)

Le service social intervient auprès des patients et de leurs familles qui connaissent des difficultés liées à leur hospitalisation.
Une assistante sociale vous conseille et vous accompagne dans vos démarches, en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et en étroite collaboration avec les partenaires extérieurs et les différents organismes.
Au besoin, elle pourra vous aider à organiser :
- la prise en charge de vos frais d'hospitalisation,
- votre retour à domicile,
- votre convalescence dans un établissement approprié à votre état de santé,
- votre hébergement dans une Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.), une maison de retraite, un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.).

Il existe une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) chargée des situations des plus démunis.
Pour joindre l'assistante sociale de la P.A.S.S., composez le 05.45.84.44.26 ou le 1902.

• Psychologue

Des psychologues sont présents dans l'établissement.
Si vous souhaitez les rencontrer, adressez-vous au cadre de santé qui prendra contact avec eux.

• Association

Des associations interviennent dans l'établissement.
Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire du cadre de santé.

• Culte

Les convictions de chacun sont respectées.
Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire appel au Ministre du culte de votre choix.
Une liste des différents cultes est disponible auprès du cadre de santé.

Les personnels soignants

L'ensemble du personnel est identifiable par un badge précisant leur nom et fonction.

• Les médecins

Ils vous donneront toutes les indications relatives à votre état de santé.

• Le cadre de santé

Il gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

• Les infirmier(e)s et aides soignant(e)s

Disponibles 24 heures sur 24, ils travaillent en étroite collaboration avec les médecins. Ils vous dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.

• Les étudiants infirmier(e)s et élèves aides - soignant(e)s

Ils effectuent des stages pratiques dans les services sous la responsabilité des infirmières.
Votre accord sera sollicité pour les soins réalisés par ces stagiaires.

D'autres professionnels contribuent à vos soins et à la qualité de votre séjour :
Radiologue, pharmacien, personnels médico-techniques (manipulateurs de radiologie, préparateurs en pharmacie), psychologues, assistante sociale, kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicienne, brancardier, agents d'entretien, personnels des services techniques, administratifs et logistiques.

Tous ces agents sont tenus au secret professionnel.

En application de la réglementation, les pourboires au personnel sont formellement interdits

Droits et informations

• La personne de confiance
(article L.1111-6 du code de la santé publique)
Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. A cette fin, dès votre entrée, l'infirmière vous remettra une fiche de désignation.
Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.

• La personne à prévenir
Lors de votre admission, il vous sera demandé les coordonnées d'une personne à prévenir dont le rôle est de répondre et de prendre en charge les sollicitations au quotidien : démarches administratives, vestimentaire, sociale …..

• Les directives anticipées
La loi n°2005-370 du 22 avril 2005 dite loi « Léonetti », relative aux droits des malades et à la fin de vie a instauré les directives anticipées.
(article L.1111-11 du code de la santé publique)
« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour, hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment. A condition qu'elles aient été établies moins de 3 ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant »
Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.

• Les informations sur votre état de santé et le consentement aux soins
Tout praticien doit informer le malade pour obtenir son consentement aux soins qu'il lui propose.
L'article 35 du code de déontologie médicale indique que « le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il conseille, une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose.
Tout au long de la maladie, il tient compte de la personnalité du patient dans ses explications et veille à leur compréhension ».
Vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour (articles L.1111-1 à L.1111-3 du code de la santé publique).
Le médecin doit vous informer sur :
- les investigations, traitements ou actions de prévention proposés,
- leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus de soins.
- la prise en charge financière.
Compte tenu des informations et des préconisations qui vous sont fournies, il vous appartient de prendre les décisions, avec l'aide du médecin, concernant votre santé.
En effet, l'article L.1111-4 du code de la santé publique prévoit « aucun acte médical ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ».

• L'accès aux informations de votre dossier médical
(articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)
Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et comporte toutes les informations de santé vous concernant.
Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.
Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite.
Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.

• La conservation du dossier médical

Conformément à l'instruction interministérielle DHOS/E/DAF/DPACI n°2007-322 du 14 août 2007, les dossiers médicaux sont conservés pendant une durée de 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.

➢ pour les enfants de moins de 8 ans, les dossiers médicaux doivent être conservés au moins 10 ans après leur majorité (jusqu'à 28 ans)

➢ pour les dossiers faisant l'objet d'un contentieux, le délai est suspendu jusqu'à la consolidation des dommages ou jusqu'à la fin de la procédure

➢ pour les patients décédés, les dossiers doivent être conservés 10 ans après le décès.

Pour les dossiers transfusionnels, le délai est de 30 ans.

La décision de destruction des dossiers appartient au directeur de l'établissement en accord avec le médecin responsable de l'information médicale.

Ces délais s'appliquent aussi bien, pour les dossiers papiers qu'informatisés.

• La confidentialité

Conformément à l'article L.1110-4 du code de la santé publique « toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant ».

Le personnel est tenu d'observer une totale discrétion sur votre séjour et les faits dont il a connaissance.

Le secret médical est une obligation pour l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier.

• Conditions d'accès au règlement intérieur

Le règlement intérieur peut être communiqué ou mis à la disposition de chaque patient ou de son représentant sur demande, auprès du Directeur du Centre Hospitalier.

• Informatique et liberté

Certaines données médicales et administratives sont informatisées.

En application de l'article R.6113-7 du code de la santé publique :

- les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel
- ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical
- vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Toutefois, ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.
- vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification des données administratives vous concernant (articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978) directement auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement ou par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

• Droit à la dignité

(article L.1110-2 du code de la santé publique)

Toute personne malade a droit au respect de sa dignité.

Le droit au respect de la personne et de son intimité est inscrit dans le titre VIII de la Charte du patient hospitalisé du 2 mars 2006.

Le respect de l'intimité du patient doit être préservé lors des soins et à tout moment de son séjour hospitalier.

La personne hospitalisée est traitée avec égards.

• Dons d'organes

Faire un don peut sauver une vie.
Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse…) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi bioéthique n°2004-800 du 6 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus sur le registre national des refus aux prélèvements, géré par l'agence de biomédecine ou faites le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales.

Ce refus est révocable à tout moment.

Si vous êtes favorable au don d'organes, faites le savoir à vos proches.

Vous pouvez aussi porter sur vous une carte de donneur.

Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il doit s'efforcer de recueillir le témoignage de sa famille.

Amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

La démarche d'amélioration continue de la qualité est une priorité dans l'établissement. Elle s'inscrit dans le cadre de la certification initié par le ministère de la santé et vise à améliorer sans cesse votre prise en charge.
Les rapports de certification sont accessibles au public depuis le site internet de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.) www.has-sante.fr

• Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)
Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé du service où vous avez été hospitalisé ou au médecin qui vous a suivi.
Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur de l'hôpital qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.
Les articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique figurent en annexe de ce livret.
Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement et une réponse à vos courriers vous sera adressée dans les meilleurs délais.
Un registre des réclamations est tenu par le secrétariat de direction.
Le Directeur pourra, selon les cas, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.).
Le(s) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

• Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.)

Constituée le 15 mai 2008 au sein de l'établissement, elle a pour missions de :
- veiller à ce que vos droits soient respectés, notamment ceux inscrits dans la charte de la personne hospitalisée,
- vous aider dans vos démarches,
- examiner les plaintes et réclamations adressées à l'établissement,
- recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches (y compris des personnes venant en consultations externes).

Pour établir ces recommandations, la C.R.U.Q. s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la C.R.U.Q. et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.
Vous trouverez un questionnaire de sortie en annexe de ce livret.
Vos remarques et/ou suggestions contribueront à l'amélioration des prestations que vous êtes en droit d'attendre de l'hôpital. Merci de le compléter et de le remettre lors de votre sortie dans la boite aux lettres située à l'accueil.

• Prévention et surveillance des infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes, acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers.
Ces infections surviennent d'autant plus facilement que l'état général du patient est altéré et que les soins administrés sont lourds.
Depuis 1996, le Centre Hospitalier s'est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.) composé du Directeur, de praticiens hospitaliers, de soignants et de représentants des usagers.
Ce comité élabore un programme d'actions en matière de prévention des infections nosocomiales dont la mise en œuvre est assurée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H.) composée d'un praticien hospitalier hygiéniste, d'une infirmière hygiéniste et de soignants.
Le programme d'actions recouvre plusieurs domaines tels que :
- la surveillance des infections nosocomiales
- l'élaboration et la mise en place de recommandations de bonne pratique d'hygiène
- l'information et la formation de l'ensemble du personnel à la prévention des infections nosocomiales
- l'évaluation des actions entreprises.

Le Centre Hospitalier participe à l'évaluation nationale des risques liés aux infections nosocomiales qui établit un tableau de bord d'indicateurs.
Ces indicateurs sont revus tous les ans et sont affichés dans l'hôpital.

• Les vigilances sanitaires

Le Centre Hospitalier dispose d'un dispositif de suivi des vigilances sanitaires et de gestion des risques.
Il permet d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits, appareils et matériels qui concourent à votre traitement en réalisant une surveillance des effets indésirables et des incidents liés à leur utilisation dans le but de prévenir les risques.

• Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N.)

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition instauré au Centre Hospitalier et composé d'une équipe pluridisciplinaire (Directeur, médecin, pharmacien, diététicienne, responsable restauration, personnel soignant, responsable qualité, représentant des usagers) participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et veille à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation - nutrition.

• Soins palliatifs

Article L.1112-4 du code de la santé publique :
« Les établissements de santé mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent et à assurer les soins palliatifs que leur état requiert, quelles que soient l'unité et la structure de soins dans laquelle ils sont accueillis ».
Selon la loi n°99-477 du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs : « toute personne malade dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement ».
Ces soins visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.
Une équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs est au service du Centre Hospitalier.

• Comité de LUtte contre la Douleur (C.LU.D.)

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

Les équipes soignantes et médicales sont attentives à la prise en charge de votre douleur (il est possible d'en mesurer l'intensité) et aux moyens à mettre en œuvre pour la soulager.
L'établissement a mis en place depuis le 15 novembre 2006 un Comité de Lutte contre la Douleur composé de médecins et de personnels soignants.
Il développe des actions de sensibilisation, de formation et d'information pour tous les personnels médicaux et soignants.
Il veille à harmoniser les prises en charge de la douleur dans chaque service de l'établissement.
N'hésitez pas à parler de votre douleur avec l'équipe qui vous prend en charge.
Chacun a sa propre perception de la douleur ; c'est avec votre participation que nous pourrons la traiter efficacement.
Vous trouverez une brochure intitulée « contrat d'engagement » contre la douleur en annexe de ce livret.

Votre sortie

• La décision de votre sortie

Le médecin qui vous a suivi vous proposera une date de sortie. Vous pourrez :
- rentrer directement à votre domicile si votre état le permet,
- bénéficier d'une convalescence sur prescription médicale.

Un compte rendu d'hospitalisation ainsi qu'un exemplaire des prescriptions médicales seront adressés au médecin de votre choix, lui permettant ainsi d'assurer la continuité de vos soins.

Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre l'avis médical exprimé, vous devez signer une décharge dégageant le Centre Hospitalier et le médecin de toute responsabilité. Vous serez informés des risques encourus.

Si vous êtes mineur, vous ne pourrez quitter l'hôpital qu'avec vos parents, votre tuteur ou une tierce personne munie d'une autorisation parentale.

• Formalités administratives

Lors de votre départ, vous devez vous rendre au bureau des entrées pour régulariser votre dossier et vous acquittez des prestations et services non compris dans l'hospitalisation (téléphone, télévision, repas supplémentaires ….)

Il vous sera remis un bulletin de situation que vous présenterez à l'infirmière du service afin d'obtenir les documents nécessaires à votre sortie.

• Le retrait de biens ou de valeurs

Si vous avez déposé des objets ou valeurs au coffre le jour de votre admission et/ou pendant votre séjour, pensez à venir les récupérer muni :
- du reçu délivré lors du dépôt,
- d'une pièce d'identité

à la trésorerie municipale, 4 rue fontaine des jardins à Confolens, pendant les heures d'ouverture :

- du lundi au jeudi : 8h30 à 12h00 - 13h30 à 16h30
- le vendredi matin de 8h30 à 12h00.

• Le transport

Si votre état de santé le justifie, le médecin peut vous établir une prescription médicale de transport en taxi, véhicule sanitaire léger ou en ambulance.

Ce document vous permettra de vous faire rembourser par votre caisse d'assurance maladie ou mutuelle.

Une demande d'entente préalable est néanmoins nécessaire pour des déplacements excédant 150 km.

Quel que soit votre mode de transport, vous avez la liberté de choisir le transporteur que vous souhaitez.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

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

Notes

Notes