

Service de Médecine
Service de Soins de Suite et de Réadaptation



Médecine - Soins Palliatifs - SSR

3 rue du Petit Bois - 49700 DOUE-LA-FONTAINE

02.41.83.46.10

www.chdouelafontaine.fr

Livret d'accueil

SECTEUR SANITAIRE

Bienvenue

au Centre Hospitalier

Vous venez d'être admis en service de médecine, en soins palliatifs ou en soins de suite et de réadaptation de notre établissement et vous souhaitez connaître les différentes prestations proposées ainsi que l'organisation mise en place autour de votre prise en charge, ce livret est fait pour vous.

Il vous présente les principales informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Le service de médecine/Soins de Suite et de Réadaptation vous offre un lieu d'hébergement moderne et confortable, des prestations de soins adaptées à vos besoins et organisées conformément au projet d'établissement.

L'ensemble de nos professionnels vont conjuguer leurs compétences pour vous offrir tout au long de votre séjour, des soins de qualité dans le respect de la personne.



Les 8 médecins autorisés à exercer au sein du Centre Hospitalier, interviennent pour le diagnostic, la prescription médicale et le suivi des soins. Avec les équipes soignantes, ils vous assurent une prise en charge globale et sont très attentifs à la lutte contre la douleur, l'accompagnement de fin de vie, la lutte contre les infections associées aux soins et la coordination gériatrique.

La qualité et la sécurité des soins et des services rendus étant une priorité pour nous, le Centre Hospitalier de Doué-la-Fontaine met tout en œuvre pour répondre au mieux aux attentes de la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

C'est pourquoi, nous sollicitons votre appréciation et vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction avant votre sortie car l'exploitation nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de notre service.

Au nom de l'ensemble du personnel, je vous souhaite un excellent séjour au sein du service médecine/Soins de Suite et réadaptation du Centre Hospitalier de Doué-la-Fontaine.

La directrice
Marie-Christine RUFFIE

SOMMAIRE

L'organisation générale	3
Votre admission	4
La Qualité de la prise en charge	5
Une équipe pluridisciplinaire	6
Votre séjour de A à Z	8
Une prise en charge spécifique	11
Votre sortie	12
Droits des usagers	14
Charte de la personne hospitalisée	16

Vous trouverez en annexe de ce livret notamment :

- Le formulaire de désignation de la personne de confiance
- Une plaquette d'information sur les directives anticipées
- Une plaquette sur les coûts de votre prise en charge comprenant les tarifs télévision, téléphone, Internet...
- La liste des médecins autorisés

L'organisation

générale

Vous venez d'être accueilli(e) au Centre Hospitalier de Doué la Fontaine situé au PREMIER ÉTAGE d'un bâtiment qui regroupe sur trois niveaux deux établissements de santé.



Au rez-de-chaussée de ce bâtiment, vous trouverez les services suivants :

- le bureau Accueil administratif et Admissions ;
- le plateau de rééducation et de réadaptation ;
- le bureau de la psychologue de l'établissement ;
- l'aumônerie hospitalière comprenant une salle de culte ;
- un salon de coiffure ;
- un distributeur de boissons et de confiseries ;

Au premier étage de ce bâtiment, vous trouverez notre service de soins comprenant :

- 10 lits de médecine dont 2 sont identifiés pour les soins palliatifs
- 30 lits de soins de suite et de réadaptation
- Le bureau de l'assistante sociale
- Une salle à manger collective pour celles et ceux qui le souhaitent
- Plusieurs espaces salon

Spécificité de l'organisation médicale

Le Centre Hospitalier de Doué la Fontaine fonctionne avec des médecins salariés et libéraux.

Le principe en vigueur est que vous êtes suivi par votre médecin traitant libéral. Toutefois vous avez la liberté de changer et/ou de désigner un autre médecin (liste fournie en annexe de ce livret).

Une astreinte médicale garantit la permanence hospitalière jour et nuit tout au long de l'année. En dehors des visites organisées dans le service, vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès de votre médecin.

Instances de l'établissement

Le Centre Hospitalier de Doué la Fontaine est un établissement hospitalier public régi par le Code de la santé publique. Il est dirigé par un directeur, chef d'établissement, représentant légal. Il dispose d'instances ayant différents pouvoirs :

- Le conseil de surveillance présidé par le maire de la commune de Doué la Fontaine jouant essentiellement un rôle de surveillance de l'action conduite,
- Le directoire concerté par le directeur pour les décisions les plus importantes,
- Une Commission Médicale d'Établissement (CME), regroupant tous les médecins, contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et à l'élaboration des projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des patients.

Votre admission

Modalités d'entrée

L'accès aux services de soins se fait, sur avis médical, de la façon suivante :

- Soit admission après une hospitalisation ;
- Soit admission directe en provenance du domicile sur demande du médecin traitant



Documents administratifs à fournir lors de votre arrivée :

- carte vitale,
- carte de mutuelle,
- carte d'invalidité,
- justificatif CMU,
- pièce d'identité (carte d'identité, passeport)

Dépôt des valeurs

Nous vous conseillons de ne pas apporter d'objet de valeur ni de sommes d'argent lors de votre hospitalisation.

Toutefois, vous avez la possibilité de faire un dépôt au coffre du Bureau des Admissions qui vous délivrera un reçu.

Le dépôt vous sera restitué lors de votre sortie. La loi du 6 juillet 1992 nous dégage de toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets de valeur et des numéraires non déposés au coffre.

Le bon soin au bon patient : l'identitovigilance

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de contrôler votre identité à chaque étape de votre séjour. Ceci peut être parfois contraignant, mais ces vérifications sont indispensables pour assurer la sécurité des soins.

Les frais de séjour

Le prix de séjour comprend l'ensemble des prestations fournies par l'établissement (hébergement, repas, soins et examens médicaux, paramédicaux et de rééducation, radiologie, médicaments, transports sanitaires).

La facturation concernant la chambre particulière est adressée directement à votre mutuelle si vous en avez une. En fin de séjour, le forfait journalier et le ticket modérateur sont à régler par vous-même ou par votre assurance complémentaire. Pour plus d'information sur les coûts de votre prise en charge, vous trouverez une plaquette dans la pochette de votre livret d'accueil.

Les transports pour les rendez-vous en lien avec le motif de votre hospitalisation sont pris en charge par l'établissement. Seules les ambulances demandées par le médecin au cours de votre séjour dans l'établissement seront prises en charge par nos soins.

Non-divulagation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au bureau des admissions.

Dans ce cas, il ne sera divulgué aucune information sur votre présence dans l'établissement ni sur votre état de santé. De même, si vous désirez que vos numéros de téléphone et de chambre ne soient pas communiqués, informez-en le standard en composant le 8. Cette décision est révoable à tout moment.

La Qualité

de la prise en charge

Les démarches qualité, qui concernent l'ensemble des professionnels d'une structure de soins, constituent un enjeu de santé publique. L'Établissement met tout en œuvre pour garantir qualité et sécurité des soins aux usagers.

La Certification

Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement est engagé dans les procédures de certification menées par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il conduit une démarche d'amélioration continue de la qualité avec l'ensemble des professionnels pour un meilleur service rendu au patient.

Les résultats des certifications sont consultables sur le site : www.scope.sante.gouv.fr



La Gestion des Risques

La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et réduire chaque fois que possible les risques encourus par les patients, les visiteurs et les personnels.

Une politique de maîtrise du risque est mise en place au sein de l'établissement. La gestion des risques intègre les vigilances réglementaires dont les principales sont :

- La pharmacovigilance (médicaments)
- La matériovigilance (matériels et appareils médicaux)

D'autres vigilances sont en place dans l'établissement telle que l'identitovigilance.

L'annonce du dommage lié aux soins fait partie intégrante de la démarche de gestion des risques de l'établissement visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins. Dans un souci de transparence et de maintien de la confiance soignant-soigné, l'établissement s'engage à vous informer de tout événement survenu au cours du séjour pouvant entraîner un changement dans votre prise en charge ou votre état de santé et inhérent ou non aux soins ou médicaments délivrés par nos professionnels.

La lutte contre les infections

Les infections nosocomiales ou infections associées aux soins sont des infections pouvant être acquises au cours d'une hospitalisation. Le Comité de Lutte contre les Infections (CLIN) met en place chaque année un programme d'actions avec pour objectifs la maîtrise du risque infectieux qui consiste à :

- Surveiller et prévenir les infections associées aux soins
- Former les professionnels aux bonnes pratiques d'hygiène
- Évaluer et mettre en place des actions d'amélioration.

Les Indicateurs de Qualité

Dans le cadre d'une approche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, la Haute Autorité de Santé (HAS) s'est engagée dans un programme d'évaluation de la qualité et de sécurité des soins par le biais d'indicateurs généralisés (IPAQSS).

Les établissements de santé sont tenus de diffuser les résultats de ces indicateurs qui sont consultables sur le site : www.scope.sante.gouv.fr

Satisfaction des usagers

La satisfaction des patients est un réel tremplin d'amélioration de la qualité de nos prestations. C'est pourquoi les résultats des questionnaires de sortie sont analysés chaque trimestre par la commission des usagers qui peut formuler des recommandations à l'établissement. Ces résultats sont à votre disposition dans la salle à manger et le petit salon du service de soins.

Vous êtes acteur de votre santé !

Alors n'hésitez pas à poser des questions aux professionnels quand une situation vous semble inhabituelle, ils vous donneront toutes les explications nécessaires à la bonne compréhension des soins et accompagnements qui vous sont prodigués.

Une équipe

pluridisciplinaire

Elle garantit
la permanence des
soins 24h/24.

Pour faciliter l'identification des professionnels, leurs tenues sont nominatives et indiquent leur fonction. La couleur des tuniques peut également vous aider à reconnaître la fonction de chacun.



LES PROFESSIONNELS

suivants y participent dans le cadre d'une prise en soins globale autour d'une philosophie des soins reposant sur la bientraitance et la personnalisation.

Au sein de la structure, vous êtes assuré(e) d'un suivi personnalisé de votre état de santé et une attention particulière est portée à :

- la douleur ;
- la rééducation et la réadaptation ;
- les soins palliatifs.



LES MÉDECINS

autorisés assurent le suivi médical des patients et un médecin coordonnateur fait le lien entre tous les intervenants.



LE CADRE SUPÉRIEUR DE SANTÉ

Il est garant de la politique des soins de l'établissement, participe aux instances de l'établissement, assure le management des cadres de santé et reste à la disposition des patients et des familles en cas de besoin.



LE CADRE DE SANTÉ

Il est garant de la qualité et de l'organisation des soins. À ce titre, il est votre interlocuteur privilégié. Il assume la responsabilité de l'encadrement des professionnels et facilite vos conditions de séjour. Il est en charge de la gestion quotidienne des admissions.



LES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER

réalisent l'entretien des locaux et participent également aux soins d'hygiène et à la distribution des repas.



LES INFIRMIER(E)S

réalisent les soins sur prescription médicale et assurent la coordination de l'équipe pluridisciplinaire, ils/elles sont garant(e)s de la mise en œuvre du projet thérapeutique et de soins personnalisés. Ils/elles en dispensent sur prescriptions médicales ainsi que ceux relevant de leur rôle propre. Ils/elles assurent la coordination de l'équipe pluridisciplinaire.



LES AIDES-SOIGNANT(E)S

effectuent les soins d'hygiène et la prestation hôtelière comprenant l'entretien de la chambre, elles concourent à l'atteinte des objectifs du projet thérapeutique et de soins personnalisés.



ACTIVITÉS EXERCÉES À TITRE LIBÉRAL SELON LES BESOINS :

Sur prescription médicale, il peut être fait appel à : un orthophoniste, un pédicure conventionné, un podologue.

Les professionnels suivants : coiffeuse conventionnée, esthéticienne, podologue, pédicure, peuvent intervenir dans le service, les frais sont à la charge du patient.



L'ÉQUIPE DE KINÉSITHÉRAPEUTES, AIDES KINÉSITHÉRAPEUTES, ERGOTHÉRAPEUTE,

Sur un Plateau Médico-Technique, le Centre Hospitalier dispose d'une équipe pluridisciplinaire. Elle se compose d'une ergothérapeute, de deux masseurs-kinésithérapeutes, d'aides kinésithérapeutes (aides-soignantes). Cette équipe assure la rééducation et la réadaptation fonctionnelle des patients.

LES PSYCHOLOGUES

proposent un accompagnement psychologique par le biais d'entretiens individuels pour vous aider si nécessaire à surmonter vos difficultés (changement de domicile, problème de santé, perte d'un être cher, mal-être...). En cas de besoin, elle peut assurer une évaluation cognitive.

LE DIÉTÉTICIEN

veille à votre équilibre nutritionnel en apportant son expertise à l'équipe pluridisciplinaire.

LES PHARMACIENS

gestionnaires d'une Pharmacie à usage intérieur (PUI) assurent la dispensation des médicaments à partir d'un livret thérapeutique propre à l'établissement.

LE SERVICE SOCIAL

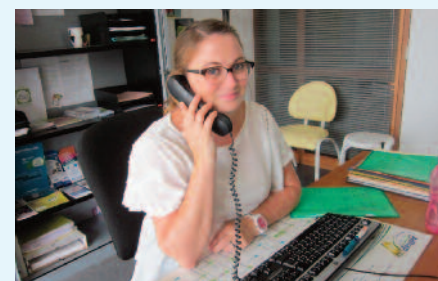
Une assistante sociale intervient sur le Centre Hospitalier. Son bureau est situé au 1^{er} étage du bâtiment. Ses missions sont : l'information, l'écoute, l'accompagnement social auprès des personnes hospitalisées et de leur famille ainsi que la coordination sociale avec les partenaires.

Vous pouvez joindre le service social de 9h à 17h chaque mardi et vendredi

- par téléphone au : 02 41 83 46 02
- ou par mail à : assistantesociale.cihd@chdouelafontaine.fr.

D'autres professionnels contribuent également au bon déroulement de votre séjour :

- Les personnels des services administratifs qui assurent les admissions et le secrétariat
- Les personnels des services techniques et logistiques.



CONVENTIONS DE PARTENARIAT

Par ailleurs, l'établissement a signé des conventions avec :

- Le Centre Hospitalier Spécialisé (Césame) qui permet l'organisation de consultations psychiatriques dans les services ;
- L'équipe mobile de soins palliatifs du territoire ;
- D'autres établissements hospitaliers tels que la Clinique de la Loire et le Centre hospitalier de Saumur ;
- Des professionnels paramédicaux (orthophoniste, pédicure, podologue) pour davantage de services.

Votre séjour de A à Z

Accompagnants

Au cours de votre hospitalisation, deux personnes maximum peuvent déjeuner avec vous. Il vous faut alors prévenir le service 48 h à l'avance.

Un lit d'appoint peut-être mis à votre disposition dans la chambre du patient, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre de santé du service.

Accueil

L'accueil physique au 3 Rue du Petit Bois est assuré tout au long de l'année du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 12h et de 13h à 17h.

L'accueil téléphonique est assuré jour et nuit tout au long de l'année au 02 41 83 46 10.

Toutefois pour pouvoir assurer une qualité des soins, les infirmières sont joignables de 11h30 à 12h et de 15h à 17h sauf urgence.

Pour toute information sur votre séjour ou celui de votre proche, vous pouvez également joindre le service des admissions aux heures d'ouverture ainsi que le cadre de santé (en direct ou en laissant un message sur le répondeur).



Bénévoles

L'établissement vous propose le passage de bénévoles de l'association aconfessionnelle JALMALV-ADESPA*.

Ces bénévoles formés participent à l'accompagnement de personnes en fin de vie en assurant une présence.

** Jusqu'à la Mort Accompagner La Vie - Association angevine pour le développement et l'étude des Soins Palliatifs et l'Accompagnement.*



Chambre

L'établissement met à votre disposition une chambre individuelle avec télévision, à titre onéreux.

Coin détente

Un distributeur de boissons et de gâteaux est mis à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment. Vous pouvez les déguster dans le coin détente aménagé spécialement pour vous. Vous y trouverez également toutes sortes d'informations sur les prestations locales. Un espace développement durable vous permet de participer, en tant que citoyen, à notre démarche : des collecteurs de piles, crayons, bouchons, téléphones portables... sont mis à votre disposition.

Culte

Le Centre Hospitalier est un établissement public laïc. À votre demande, vous pouvez bénéficier de la liste des intervenants des différents cultes par l'intermédiaire de l'aumônerie.

Une salle de culte est à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment. L'aumônerie hospitalière de culte catholique est un service au cœur de l'établissement qui intervient à votre demande. Elle est à l'écoute des personnes malades ou en convalescence et de leur famille.

Elle est une présence d'accompagnement humain et spirituel en partenariat avec les équipes soignantes. Cette présence se veut discrète, dans le respect des convictions et de la liberté de chacun.

Douleur

À votre arrivée, une attention particulière est portée à l'évaluation de la douleur et un suivi tout au long de votre hospitalisation est réalisé. Un contrat d'engagement de lutte contre la douleur est annexé à ce livret.

Formation professionnelle

L'établissement accueille des stagiaires de différentes écoles. Votre accord à leur présence est nécessaire à l'occasion des soins qui vous sont dispensés.

Par ailleurs l'établissement forme régulièrement son personnel.



Hygiène

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de l'établissement est une instance chargée de développer la prévention et la surveillance de toutes les infections associées aux soins.

Dans ce cadre, les personnels de l'établissement sont soucieux de respecter les mesures d'hygiène et vous invitent à y participer. Dans certains cas, vous-même et vos visiteurs devrez respecter les recommandations données par l'équipe soignante en lien avec le réseau hygiène auquel l'établissement adhère.

Linge

L'établissement fournit et assure l'entretien du linge de toilette et de literie. L'entretien de votre linge personnel reste à votre charge.

Loisirs

Une bibliothèque est à votre disposition au rez-de-chaussée. Le portage de journaux le matin vous est également proposé. Vous pouvez vous promener dans les espaces verts de l'établissement.



Projet thérapeutique et de soins personnalisés

À votre arrivée un professionnel recueillera vos habitudes de vie, en lien avec votre état de santé, un projet thérapeutique et de soins personnalisés vous sera proposé. Il tient compte de la prise en charge de votre douleur, état nutritionnel, autonomie, antécédents médicaux et de votre projet d'avenir. Il s'agit d'un contrat de soins entre l'équipe pluridisciplinaire, le patient et son entourage.

Médicaments

Durant votre séjour, l'hôpital prend en charge la dispensation des médicaments. **Munissez-vous de vos ordonnances de médicaments et indiquez au médecin les traitements en cours.**

Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des équivalents ou génériques. La prise de médicaments hors prescription hospitalière est interdite, sauf autorisation particulière du Médecin.

Votre séjour

de A à Z

R Restauration

Les repas vous seront servis entre :

- 7h15 et 8h30 : petit-déjeuner en chambre
- 12h15 et 12h45 : déjeuner
- 18h15 et 18h45 : dîner

Les repas vous sont présentés en plateau individuel, et peuvent être servis en chambre ou en salle à manger. Si nécessaire, vous pouvez composer votre menu à partir de la carte des remplacements.

En cas de consultation externe entraînant votre absence lors de la distribution, un repas froid est réservé à votre intention.



S Sécurité

Les consignes de sécurité incendie et les plans d'évacuation sont apposés dans les circulations à l'étage. Il est interdit d'introduire dans les chambres des matériaux risquant de mettre le feu (bougies, allumettes...).

L'utilisation d'appareils électriques personnels est soumise à autorisation.

Il est interdit d'installer de décorations sur les lampes des chambres.

Sortie temporaire

Le chef d'établissement peut vous autoriser, sur avis médical, à sortir au cours de votre séjour.

Téléphone/Internet

Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique dans votre chambre ainsi qu'un accès à Internet. Une somme forfaitaire vous sera alors demandée.

Télévision

Une télévision peut être mise à disposition à titre onéreux.

Tenue

Pour les activités de rééducation, une tenue adaptée (survêtement et chaussures souples fermées) vous est conseillée.

Tabac

Il est interdit de fumer dans le bâtiment

(décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006).

Visites

Les visites sont autorisées de 10h30 à 20h00. L'établissement demande aux visiteurs d'éviter dans la mesure du possible les horaires des repas.

Un salon est à votre disposition pour y recevoir votre famille et vos proches.

Une prise en charge spécifique

Définition des soins palliatifs :

(Loi n° 99-477 du 9 juin 1999, art. L.1^{er}.B) « Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Les soins terminaux font partie des soins palliatifs et tendent à assurer une qualité de vie alors que le décès est inévitable et proche ».

L'établissement accueille dans les 2 lits identifiés dont il dispose, des personnes qui nécessitent des soins palliatifs. Le travail de soutien des projets thérapeutiques et de soins personnalisés de ces personnes s'effectue en équipe pluridisciplinaire à travers différents axes :

- Le respect de la volonté de la personne,
- L'évaluation et le traitement de la douleur,
- Le confort et le bien-être,
- Le choix du dernier lieu de vie (l'établissement ou le domicile).

L'équipe pluridisciplinaire accompagnée des référents en soins palliatifs formés spécialement, peut bénéficier du soutien de l'Équipe Mobile en Soins Palliatifs*. Il est apporté une grande attention à la personne de confiance, aux éventuelles directives anticipées et à la place de la famille.

** L'équipe mobile en soins palliatifs du Saumurois : les équipes mobiles ont pour mission de soutenir les prises en charge palliatives, par le biais d'actions, de soutien de conseil et de formation envers les soignants.*



Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie

« Les directives anticipées » (cf. article L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne admise dans un établissement de santé ou dans un établissement médico-social peut signaler, à tout moment, l'existence de directives anticipées. Elles indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie et les conditions concernant la limitation ou de l'arrêt de traitement.

Cette mention, ainsi que les coordonnées de la personne (y compris la personne de confiance) qui en est détentrice, sont portées dans le dossier médical.

Pour être suivies par le corps médical, elles doivent avoir été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

Un formulaire de recueil des directives anticipées est disponible dans le service.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à en parler à votre infirmière ou au cadre du service.



Votre **sortie**

Le jour de votre départ

l'infirmier(e) vous remet
les éléments nécessaires
à votre sortie.



Vous **devez impérativement passer ensuite au bureau des admissions du rez-de-chaussée** pour clôturer votre dossier et obtenir les documents suivants :

- Le bulletin de situation ;
- Le bon de transport (si nécessaire) ;
- La facture du téléphone et d'Internet ;
- La facture de la télévision ;
- La facture du forfait journalier ;
- Le ticket modérateur ;

Les autres prestations sont à régler par le patient directement au prestataire (coiffure, pédicure hors prescription médicale...)

Documents transmis au médecin traitant :

À l'occasion de votre sortie, un courrier de fin d'hospitalisation et des résultats des examens dont vous aurez bénéficié au cours du séjour seront adressés à votre médecin traitant.

Sortie contre avis médical :

Si vous décidez de quitter définitivement l'établissement contre avis médical, vous devrez signer une décharge de responsabilité indiquant que vous avez été informé des risques que cette décision implique.

En cas de décès

Toutes les volontés exprimées par le patient seront respectées.



Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction vous est remise quelques jours avant votre départ.

L'équipe vous remercie de bien vouloir la compléter et, au moment de votre sortie, de la laisser dans le service à l'intention de la direction ou à l'agent de l'accueil.

Vos remarques seront particulièrement utiles pour poursuivre l'amélioration de nos prestations.

Le bureau des admissions est à votre disposition et à celle de votre famille pour vous fournir tous les renseignements que vous souhaiteriez obtenir.

L'assistante sociale qui intervient sur l'établissement pourra vous accompagner dans ces démarches.

Structures

après votre sortie d'hospitalisation



Les services proposés par le Centre Hospitalier

ACCUEIL DE JOUR

place René Nicolas
49700 Doué la Fontaine
Tél : 02 41 83 46 10

SSIAD

Centre Hospitalier
30 ter, rue St François
49700 Doué la Fontaine
Tél. : 02 41 83 46 10

UNITÉ D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE et DEFINITIF de la RÉSIDENTIE DU PETIT BOIS

Centre Hospitalier
30 ter, rue St François
49700 Doué la Fontaine
Tél : 02 41 83 46 10

UNITÉ D'HÉBERGEMENT DEFINITIF à la RÉSIDENTIE DU LAYON

Centre Hospitalier
30 ter, rue St François
49700 Doué la Fontaine
Tél : 02 41 83 46 10

Nos partenaires ...

AIDE A DOMICILE EN MILIEU RURAL

(ADMR) de Doué la fontaine
Siège : Centre Hospitalier
30 ter, rue St François - 49700 Doué la Fontaine
Tél : 02 41 83 46 44

COORDINATION AUTONOMIE

(réseau gérontologique, CLIC, MAIA)
Antenne Saumuroise
165 rue Antoine Parmentier - 49400 SAUMUR - Tél : 02 41 51 47 50
Antenne Doué la Fontaine :
Rue des Récollets - 49700 Doué la Fontaine - Tél : 02 41 83 46 74

HOSPITALISATION A DOMICILE (HAD) DU SAUMUROIS

1 rue des Récollets - 49700 Doué la Fontaine - Tél : 02 41 83 12 30

RESEAU DE SOINS PALLIATIFS DU SAUMUROIS

Association Les Récollets la Tremblaye
1 rue des Récollets - 49700 Doué la Fontaine
Tél : 02 41 67 38 64

Le réseau de soins palliatifs du Saumurois aide les patients et les familles à organiser le retour à domicile selon le choix du patient et assure la coordination entre les professionnels de santé intervenant au domicile.

CONTACTS - CENTRE HOSPITALIER

- *standard général tous services* : 02 41 83 46 10
- *pour une admission* : admission.cihd@chdouelafontaine.fr
- *pour un renseignement lié aux soins* : cadre.cihd@chdouelafontaine.fr
- *pour une réclamation* : direction@chdouelafontaine.fr



***Cette liste n'est pas exhaustive :
n'hésitez pas à contacter l'équipe soignante***

Droits

des usagers

Selon l'article L.1111-2 alinéa 2 du Code de la Santé Publique, le professionnel de santé a l'obligation de vous délivrer une information claire sur votre état de santé et à toutes les étapes de votre parcours médical.

Cette information concerne les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, sur leur utilité, leur urgence éventuelle et leurs conséquences dans le respect du secret professionnel.

Modalités d'accès au dossier médical

En vertu du Décret n°2002-637 du 29/04/2002, la communication du dossier médical est assurée par l'établissement.

Les informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé dont le contenu est couvert par le respect du secret médical. Ce dossier est conservé par l'établissement à l'issue de votre hospitalisation. Sa consultation est possible par tout médecin que vous aurez désigné ou par vous-même selon les procédures et les délais qui sont fixés par la loi du 04/03/2002 afin de répondre aux droits de l'information des patients et ayants droit. Les modalités d'accès à votre dossier sont disponibles auprès du secrétariat de direction. Votre dossier médical sera conservé pendant vingt ans à compter de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.



Délai de transmission du dossier médical, au plus tard dans les huit jours suivant la demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 h ait été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie.

Informations médicales

Ce sont les médecins du service ou le personnel soignant autorisé par eux, qui vous informeront de votre état de santé, des examens qui seront réalisés, des traitements qui pourront être décidés. La personne de confiance, que vous aurez désignée lors de votre admission, pourra également être informée de votre état de santé. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone.

Sauf refus de votre part, à la fin de votre séjour, des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins seront adressées à votre médecin traitant dans les meilleurs délais.

Informatique et Libertés

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à gérer le dossier administratif et médical des patients. Sauf opposition exprimée de votre part, les renseignements nécessaires recueillis lors de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion interne de votre dossier, ainsi qu'à l'établissement de statistiques anonymes en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activités médicales visées par l'article L 710-6 du Code de la Santé Publique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, en particulier les articles 34 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier, dans la limite des obligations légales.

Relations avec les usagers

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, elles nous aideront à améliorer votre séjour. À cet effet, vous pouvez demander à rencontrer le cadre de santé et le médecin. Vous pouvez également transmettre votre réclamation par courrier au directeur. La Commission des usagers (CDU) pourra vous aider dans ces démarches. Le cadre de santé vous informera de cette possibilité de recours. Une fiche spécifique vous précisant sa composition et son fonctionnement vous est remise en annexe de ce livret.

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS, SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble des informations vous concernant est soumis aux règles de confidentialité. En effet, le personnel de l'établissement est tenu au secret professionnel et à la discrétion de ce qu'il peut voir, entendre ou déduire. Les professionnels extérieurs qui interviennent ponctuellement à l'hôpital sont également concernés.

Consentement libre et éclairé du patient

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans le consentement libre et éclairé du patient. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée. Les majeurs sous tutelle doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du tuteur dans le cas où le patient majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient. (Loi n°2002-303 du 4 mars 2002)

Protection juridique

Pour les personnes bénéficiant d'une protection juridique, une copie du jugement de tutelle ou de curatelle doit être fournie à l'admission.

Si en cours d'hospitalisation, une mesure de protection est nécessaire, la famille peut présenter une demande au juge des Tutelles. Un signalement auprès de ce dernier peut être effectué par le médecin traitant et le directeur d'Établissement.

Dignité

Toute personne a le droit au respect de sa dignité, son intimité et ses croyances. Le Centre Hospitalier veille à sensibiliser les professionnels sur cette question. Le Centre Hospitalier est doté d'une **cellule de Réflexion Ethique** qui contribue à l'amélioration des pratiques.

L'accès au système de santé

Le Droit d'accès au système de santé est garanti pour tous : l'assistante sociale a pour mission d'orienter et d'informer le patient et les familles, d'assurer l'ouverture des droits sociaux et de permettre la continuité des soins à l'extérieur de l'établissement..

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux. Un formulaire, en annexe du livret, vous permettra de désigner par écrit votre personne de confiance.

Qui pouvez-vous désigner ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant.



Son rôle : Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

En cas de tutelle : Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

VOS OBLIGATIONS : « RÈGLES DE VIE »

Nous vous remercions de respecter les membres du personnel, les autres patients et les visiteurs. L'usage des téléviseurs, des radios et des téléphones portables doit se faire dans le respect de la tranquillité de chacun.

Le bon usage des équipements mis à votre disposition permet de conserver un accueil de qualité.

Les animaux sont interdits dans l'établissement.

La consommation de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement

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



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



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



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



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



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

* 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.