SOLUTIONS MEDICALES

Particuliers - Professionnels
Collectivités - Sport
Vente et location de Matériel Médical

2 Rue Edison ZA du Pavillon 87200 SAINT-JUNIEN

05 44 20 29 35

ssol@solmed.fr

CENTRE HOSPITALIER
Roland Mazoin
SAINT-JUNIEN

Livret d'accueil

Rue Chateaubriand
BP 110 - 87205 SAINT JUNIEN cedex
Standard : Tél. 05.55.43.50.00 - Fax : 05.55.43.50.90
Site internet : www.ch-stjunien.fr
Centre Hospitalier de Saint-Junien
Mail : secretariat.direction@ch-stjunien.fr

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier Roland Mazoin de Saint-Junien vous souhaite la bienvenue.

Que vous veniez pour quelques heures ou quelques jours, notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il vous permettra de faire connaissance avec notre établissement et de trouver tous les renseignements utiles à votre séjour.

Vous êtes dans un Centre Hospitalier en pleine évolution, reconnu pour la qualité de ses soins, grâce à un personnel dévoué, compétent et à votre écoute, et un plateau technique performant.

Nous cherchons sans cesse à améliorer la qualité de votre prise en charge. C'est pourquoi nous sommes à l'écoute de vos observations, en particulier à travers le questionnaire de satisfaction que vous pourrez remplir le jour de votre sortie.

Nous vous remercions de votre confiance et, vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction

Sommaire

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT
Les services de soins 5
Le plateau technique 5

VOTRE ADMISSION 6

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION ET LEUR PRISE EN CHARGE 7

VOTRE PARCOURS DE SOINS
- En consultation 8
- En hospitalisation 8

VOTRE SEJOUR
- Accueil dans l'unité de soins 9
- Vos interlocuteurs 10
- Votre retour à domicile 10
- Décision de sortie 11
- Vos informations lors de votre sortie 11
- Vos médicaments 11
- Vos formalités administratives 11
- Transport 11
- Questionnaire de sortie 11

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN
- Le stationnement 12
- Votre chambre 12
- Dépôts d'argent et d'objet de valeur 12
- Les visites 12
- Les accompagnants 12
- Les repas 12
- Le téléphone 13
- WIFI 13
- Le point presse 13
- La télévision 13
- Le courrier 13
- Le linge 13
- Les cultes 13
- Les permissions 13
- La sécurité incendie 13
- Les visiteurs bénévoles 13

VOS DROITS
- La chartre de la personne hospitalisée 14
- La charte de la laïcité dans les services publics 15
- Le consentement éclairé 15
- La désignation de la personne de confiance 16
- Les directives anticipées 17
- La protection des données de santé 17
- L'accès à votre dossier médical 18
- La commission des usagers (C.D.U.) 18
- Les contestations et réclamations 19

VOS DEVOIRS
- Alcool – substances illicites 20
- Interdiction de fumer et de vapoter 20
- Téléphone portable 20
- Respect des règles d'hygiène 20
- Bruit 20
- Respect des rendez-vous 20
- Respect des autres 20

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITE 21

RECHERCHE BIOMEDICALE 21

LA DEMARCHE QUALITE 22

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES 22

PRESENTATION de l'établissement

Le Centre Hospitalier Roland Mazoin est un établissement public de santé.
Il assure le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes.
Il délivre les soins en hospitalisation complète, en ambulatoire (Hôpital de jour) et en consultations.

LES SERVICES DE SOINS

- Urgences, SMUR
- Maternité : obstétrique, gynécologie et Centre de Planification et d'Education Familiale,
- Chirurgie générale et ambulatoire, orthopédique, viscérale, urologique, oto-rhino-laryngologique et ophtalmologique.
- Médecine : polyvalente, cardiologique et gériatrique.
- Equipe Mobile de Gériatrie et Consultation mémoire.

LE PLATEAU TECHNIQUE

- Bloc opératoire avec secteur endoscopique,
- Imagerie Médicale : radiologie, échographie, sénologie, scanner et IRM.

votre ADMISSION

Le service des admissions vous accueille du **lundi au vendredi de 8h00 à 17h00** dans les bureaux situés au rez-de-chaussée du Centre Hospitalier ainsi que le **samedi matin de 8h à 12h00.**

Le service des admissions aux urgences vous accueille du **lundi au vendredi de 8h30 à 19h00** dans le bureau situé au rez-de-chaussée bas du Centre Hospitalier ainsi que le **samedi après-midi de 13h00 à 17h30.**

Aucun soin n'est gratuit, ils sont tous payants. Toutefois tout ou une partie des frais peuvent être pris en charge par un tiers : Sécurité Sociale, Mutuelle, Assurance. Malgré tout une somme peut rester à votre charge.

Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et éviter de faire l'avance des sommes dues, il est impératif de vous munir de :

- **votre pièce d'identité** : carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille (notamment pour les enfants).

IDENTITOVIGILANCE : **votre SECURITE est notre préoccupation au quotidien** : pour assurer la sécurité des soins et prévenir les risques d'erreur, il vous sera demandé de décliner votre identité.

- **votre carte Vitale** mise à jour (une borne de mise à jour est à votre disposition dans le hall d'accueil) et de votre **protocole de soins** pour justifier de votre affection de longue durée (100%)

- **votre carte de mutuelle** ou d'assurance complémentaire ou attestation CMU complémentaire ou AME en cours de validité

Si situation particulière :

- **Accidenté du travail** : Volet de déclaration de l'accident de travail délivré par votre employeur,

- **Pensionné de guerre ou victime d'attentat** : le carnet de soins *(justificatif art 115)*

- **Majeurs protégés** : copie jugement de protection et autorisation d'opérer si besoin

- **Mineurs** : Autorisation parentale de pratiquer les soins et examens signée par les deux parents

La fourniture de ces pièces justificatives pourra nous permettre d'obtenir un accord de prise en charge et ne pas vous demander de faire l'avance des frais.

Attention si vous arrivez par les urgences, nous invitons un membre de votre entourage ou vous-même à régulariser ces formalités administratives dans les meilleurs délais.

vos FRAIS D'HOSPITALISATION et leur prise en charge

Le tarif des frais de séjour est affiché dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- Les frais de séjour ou tarif journalier de prestation qui diffèrent suivant le service dans lequel vous avez été pris en charge,
- Le forfait journalier qui correspond à la prestation hôtelière (repas, linge, chauffage, électricité…) pour tout séjour supérieur à 24h.

Vous êtes assuré social :

- Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% par l'assurance maladie, seul le forfait journalier vous sera facturé.
- A défaut, vous êtes pris en charge à 80% par l'assurance maladie, une partie des frais de séjour n'est pas prise en charge (20% des frais de séjour) et vous sera facturée ou à votre mutuelle (ticket modérateur associé au forfait journalier).

Vous adhérez à une mutuelle :

- Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie des frais d'hospitalisation non couverts par l'assurance maladie : ticket modérateur, forfait journalier…
- Le bureau des admissions se charge de faire votre prise en charge auprès de votre mutuelle.

Vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime social :

- L'intégralité de vos frais de séjour vous sera facturée.

Le service des Admissions reste à votre disposition pour tout complément d'informations.

votre PARCOURS DE SOINS

LORS DE VOTRE VENUE, VOUS DEVEZ PRENDRE UN TICKET DANS LE HALL CENTRAL ET, A VOTRE TOUR, VOUS PRÉSENTER AU GUICHET INDIQUE SUR LE PANNEAU D'AFFICHAGE

EN CONSULTATION

Il vous sera proposé, par un agent d'accueil, l'ouverture de votre dossier de consultations et le recueil des informations administratives utiles. **Vous devez vous êtes muni des pièces indispensables à votre dossier administratif listées en page 5**.

Prévoyez d'arriver 30 minutes avant l'heure programmée de la consultation. Vous serez, ensuite, orienté vers le lieu de consultation.

PRE ADMISSION

Notre volonté est de réduire au maximum les formalités de votre admission. Lorsqu'une date de consultation d'anesthésie a été programmée, l'agent d'accueil effectuera dans le même temps les formalités de pré admission en hospitalisation programmée. Ainsi, vous évitez une attente le jour de votre hospitalisation et le service disposera de tous les documents nécessaires.

Il vous est en revanche demandé, le jour de votre hospitalisation, de vous présenter au guichet 1 (sans prendre de ticket) pour signaler votre arrivée, avant de monter à l'étage.

ADMISSION

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de pré admission, l'enregistrement de votre venue s'effectuera le jour de l'hospitalisation, avant votre prise en charge par le service. Vous n'avez pas besoin de prendre de ticket, présentez-vous **au guichet 1** l'agent d'accueil réalisera votre admission. **Pensez à vous munir des pièces indispensables à la constitution de celui-ci listées en page 5**.

ADMISSION EN URGENCE

En cas d'arrivée en urgence, les soins sont prioritaires. Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé. **Le complément (pièces indispensables décrites page 5) devra être fourni dès que possible par vous-même ou votre entourage au service des admissions situé aux urgences**.

Afin de faciliter votre admission et assurer la meilleure prise en charge financière par votre organisme de sécurité sociale et complémentaire santé, il est indispensable de vous présenter au bureau des admissions muni de tous les documents nécessaires.

votre SEJOUR

VOTRE ACCUEIL DANS LE SERVICE DE SOINS

A votre arrivée, vous êtes accueilli par un membre de l'équipe qui vous présente le service et vous installe dans votre chambre. L'infirmier (e) ou l'aide-soignant(e) s'entretient avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge : habitudes de vie, sommeil, alimentation, traitement en cours, allergies, personne à prévenir, personne de confiance, directives anticipées …

BRACELET D'IDENTIFICATION

Lors de cet entretien d'accueil, un bracelet d'identification vous est proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre service d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre service d'accueil.

IDENTITOVIGILANCE : Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé sur votre identité, ces questions font partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge. **A l'HÔPITAL, LA SECURITE DES SOINS, C'EST D'ABORD BIEN VOUS IDENTIFIER**

VOS MÉDICAMENTS

Vous devez remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre accueil. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie ou remis à votre famille au cours de votre hospitalisation.
Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté : pendant votre séjour, le nombre, la forme, la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'horaire de prise.
Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Exceptionnellement, un recours à votre traitement personnel pourra avoir lieu.

IL EST IMPORTANT D'EVITER TOUT RISQUE D'ERREUR OU DE MELANGE ENTRE VOTRE TRAITEMENT HABITUEL ET CELUI PRESCRIT PAR LE MEDECIN DE L'HOPITAL.

VOS INTERLOCUTEURS

Voici les différentes catégories de personnels que vous pouvez rencontrer au cours de votre séjour. Chaque personne avec qui vous êtes en relation vous indique sa fonction, qui peut être médicale, soignante, administrative ou technique.

EQUIPE MÉDICALE

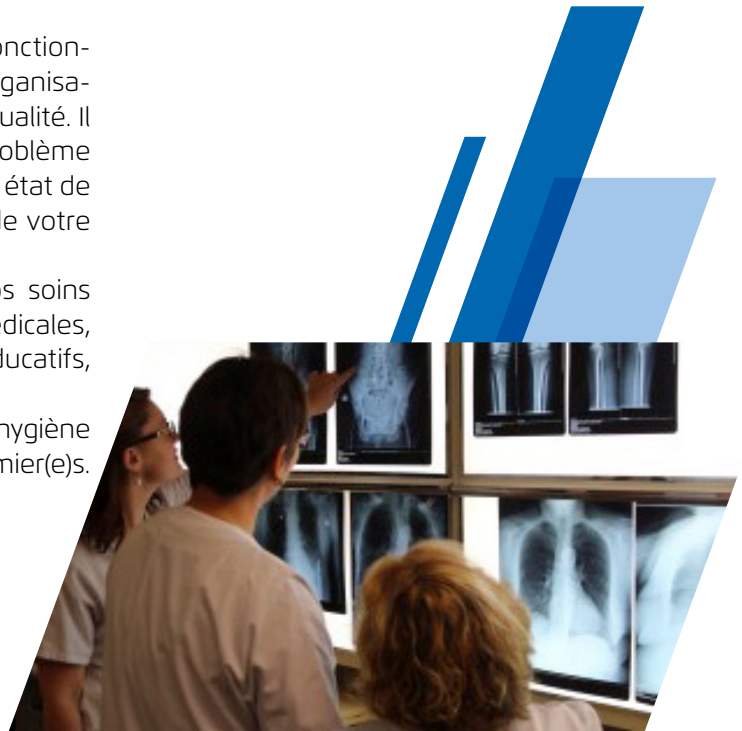
. Chef de service : médecin hospitalier spécialiste, responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation.
. Médecin hospitalier.
. Interne : étudiant en formation qui exerce des fonctions de médecin sous la responsabilité d'un praticien.
. Sages-femmes : assurent le suivi gynécologique de prévention, la surveillance médicale de la grossesse et de l'accouchement ainsi que les soins post nataux du couple mère-enfant.

EQUIPE SOIGNANTE

. Cadre de santé : responsable du fonctionnement du service de soins, de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité. Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement relevant de votre état de santé, de votre prise en charge ou de votre séjour.
. Infirmier(e)s : responsables de vos soins (application des prescriptions médicales, soins techniques, relationnels et éducatifs, nécessaires à votre état de santé).
. Aides-soignant(e)s : assurent votre hygiène et votre confort en lien avec les infirmier(e)s.
. Agents des services hospitaliers : secondent les aides soignant(e)s dans les tâches hôtelières et sont chargés de l'hygiène de votre chambre et des locaux du service.
. Brancardiers : facilitent vos déplacements entre les différents services de l'hôpital.

De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : pharmacien, personnel de rééducation, de radiologie, de cuisine, de blanchisserie, administratifs, techniques…

Le Centre Hospitalier accueille des étudiants en formation qui reçoivent des enseignements cliniques. Pour permettre leur présence lors du déroulé d'un examen ou des soins, votre consentement est préalablement requis. Ces étudiants sont de futurs professionnels de santé et peuvent dispenser certains soins en fonction de leur niveau de qualification, sous le contrôle des médecins et soignants qui les encadrent.



votre RETOUR A DOMICILE

DECISION DE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin du service ou sage-femme en maternité en fonction de votre état de santé.

Les sorties contre avis médical
Si vous demandez votre sortie de l'hôpital contre l'avis du médecin responsable (ce qui n'est pas recommandé), vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé.

L'orientation vers une autre structure
Sur décision médicale, vous pouvez être transféré ou orienté vers une autre structure (CHU par exemple). L'équipe de soins est là pour vous accompagner, vous et votre famille, pour que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

VOS INFORMATIONS LORS DE VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement. Sauf opposition de votre part, elles sont transmises à votre médecin traitant.

VOS MEDICAMENTS A LA SORTIE DE L'HÔPITAL

A la fin de l'hospitalisation, le médecin ou la sage-femme en maternité vous remet une ordonnance de sortie. Avant de quitter l'hôpital, lisez là et n'hésitez pas à leur poser toutes vos questions.
Le traitement prescrit à la sortie peut être modifié par rapport à celui que vous preniez avant votre hospitalisation. De plus, dans certains cas, les médicaments prescrits par d'autres médecins (traitant ou spécialiste) ne figureront pas forcément sur votre ordonnance de sortie. L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui aviez remis à l'entrée. Pensez à les demander en cas d'oubli. Avec votre accord, les médicaments arrêtés par le médecin peuvent être détruits par l'hôpital.

VOS FORMALITES ADMINISTRATIVES

Vous devez vous présenter au Bureau des admissions ou à l'accueil (sortie après 17h, dimanche et jour férié) pour régulariser votre dossier si nécessaire, récupérer certains documents et acquitter les frais restant à votre charge.
Des attestations de présence (bulletin de situation) vous seront remises à l'issue de ce passage, aucun bulletin ne sera donné les jours suivants la sortie.
Pour la sortie d'un mineur, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal muni d'une pièce d'identité est indispensable ou, à défaut, la présentation d'une autorisation certifiée par un officier ministériel.

VOTRE TRANSPORT

Pour regagner votre domicile, vous utiliserez le moyen de transport adapté à votre état de santé, qui sera prescrit par le médecin.
Pour un retour à domicile, vous aurez la possibilité de choisir votre compagnie de transport. En revanche, pour tout transfert provisoire ou définitif, la commande du transport se fera via une plateforme régionale *(Réforme du mode de financement des transports – décret 2018-354 du 15 mai 2018).*

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Le questionnaire de sortie, à disposition dans votre chambre, est destiné à recueillir vos remarques et suggestions qui nous permettent d'améliorer encore la qualité des soins et des prestations. Merci de bien vouloir le compléter soigneusement et le déposer dans les boites aux lettres prévues à cet effet dans votre service ou dans le hall d'accueil ou de le remettre au personnel.

votre CONFORT au quotidien

LE STATIONNEMENT

Un parking de 200 places est à votre disposition à proximité du site central.

VOTRE CHAMBRE

L'établissement dispose de chambres à 1 ou à 2 lits. Si la disponibilité des lits le permet, vous pouvez être hébergé dans une chambre individuelle.

DEPOTS D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR

Nous vous invitons à déposer votre argent, vos bijoux et objets de valeur, il vous sera délivré un reçu.
Ces biens sont conservés au coffre pendant 1 mois et vous seront restitués à votre sortie. Au-delà de ce délai, les dépôts (autres que le numéraire) seront à retirer à la Trésorerie de Saint Junien, le numéraire à la Banque Postale de Saint Junien, sur présentation du reçu. Si vous conservez des valeurs auprès de vous, en cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que pour les biens qui lui ont été confiés en dépôt.

LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Toutefois, pour des raisons d'organisation des services, les visites sont recommandées à partir de 13 H. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, merci de le signaler au personnel du service.
Dans l'intérêt de tous, recommandez à vos proches :

- de respecter les consignes d'hygiène (en particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse) ;
- d'éviter les visites de plus de trois personnes ou trop longues qui risquent de troubler votre repos et celui des autres patients ;
- de quitter la chambre lors des soins à la demande du personnel ou des visites médicales;
- de ne pas apporter d'aliments ;
- de ne pas amener d'enfant en bas-âge qui pourrait être psychologiquement affecté par le contexte hospitalier, sans compter les risques de contagion.

Si vos visiteurs ne connaissent pas le service où vous êtes hospitalisé (e), ils peuvent se renseigner à l'accueil de l'hôpital.

LES ACCOMPAGNANTS

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent.
Il pourra prendre ses repas en votre compagnie en prévenant le personnel à l'avance.
Les tickets repas sont vendus au bureau des admissions et doivent être remis au personnel.

LES REPAS

Votre alimentation est adaptée à votre état de santé. En ce sens, les diététiciennes de l'établissement collaborent avec le service de restauration.
Dès votre arrivée, si votre état de santé le permet, un soignant recueillera les aliments ou plats que vous ne souhaitez pas consommer afin d'adapter vos repas à vos goûts.
Si vous êtes allergique ou n'êtes pas en mesure de manger certains aliments, signalez-le à l'équipe soignante. Nous mettrons tout en œuvre pour adapter vos repas à vos habitudes alimentaires. Cependant, des contraintes médicales peuvent imposer le recours à une alimentation spécifique pendant votre séjour.
Il n'est pas conseillé d'apporter des aliments extérieurs à l'établissement, néanmoins dans des conditions particulières, une dérogation peut être accordée par le médecin et/ou le cadre de santé du service.

LE TELEPHONE

Vous pouvez recevoir un appel téléphonique dans votre chambre en communiquant à vos correspondants le numéro attribué lors de votre admission.
Vous pouvez appeler directement l'extérieur à partir d'un code d'accès que vous remettra l'agent d'accueil.
Le règlement de vos communications est obligatoirement effectué lors de votre passage aux admissions le jour de sortie.

WIFI

Vous pouvez accéder au réseau WIFI mis en place pour les patients.
Le code d'accès vous sera communiqué par l'agent d'accueil.

LE POINT PRESSE

Une boutique et des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall d'entrée du site central et au service d'urgences.
La boutique est ouverte : les lundis et samedis de 9H à 12H ; les mardis, mercredis, jeudis et vendredis de 9H à 12H et de 14H à 17H.

LA TELEVISION

Si vous souhaitez avoir une télévision dans votre chambre, vous devez vous adresser au point presse (poste téléphonique : 5078).
Si le poste ne répond pas, prenez contact avec l'infirmière du service.
Le règlement s'effectue lors de la mise en service de votre télévision.

LE COURRIER

Votre courrier sera distribué et relevé chaque jour dans le service.

LE LINGE

Prévoyez un nécessaire de toilette et votre linge personnel (dentifrice, brosse à dents, savon, gants et serviettes de toilette)

LES CULTES

Vous avez la possibilité de demander au personnel du service de faire venir un ministre du culte de votre choix.

LES PERMISSIONS DE SORTIE

Si votre état de santé le permet, le Directeur pourra vous accorder une permission après avis favorable du médecin. Dans ce cadre, les frais de transport ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie.

SECURITE INCENDIE

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les services de soins et vous informent sur la conduite à tenir en cas d'incendie.

LES VISITEURS BENEVOLES

Des personnes bénévoles assurent des visites aux patients hospitalisés à leur demande.
Outre l'aumônerie, plusieurs associations sont présentes dans l'établissement :

- les Visiteurs de Malades d'Etablissements Hospitaliers (VMEH)
- l'association des soins palliatifs
- la Ligue Contre le Cancer.

Vous pouvez solliciter le personnel des services pour rencontrer les bénévoles de votre choix.

VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

I. 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. Toute personne peut également choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas.

II. 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.

III. L'information donnée au patient doit être **accessible, intelligible 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.

IV. 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.

V. 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.

VI. Une **recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que la personne ait donné son consentement** après avoir été spécifiquement informée sur les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles. **Le consentement de la personne doit être recueilli par écrit.**

VII. 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. Lorsque la demande de sortie est jugée prématurée par le médecin et présente un danger pour la santé de la personne, celle-ci doit signer une attestation établissant qu'elle a eu connaissance des dangers que cette sortie présentait pour elle.

VIII. **La personne hospitalisée est traitée avec égard**. Ses croyances sont respectées, toutefois **tout prosélytisme est interdit**. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

IX. 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. Le personnel est tenu au secret professionnel, défini par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal et à la discrétion professionnelle définie par l'article 26 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée, relative aux droits et obligations des fonctionnaires.

X. 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.

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

CHARTE DE LA LAÏCITE DANS LES SERVICES PUBLICS

Tous les usagers sont égaux devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers,** ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

LE CONSENTEMENT ECLAIRE

Votre consentement aux soins est une obligation qui s'inscrit dans le cadre de la relation médecin-patient. La notion de consentement éclairé implique que le médecin est tenu de

vous présenter clairement tous les risques d'une conduite thérapeutique.

Le Code de la santé publique précise que toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. **Aucun acte médical, aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.**

Afin d'obtenir le consentement libre et éclairé aux soins, le médecin doit engager deux démarches :

- la délivrance d'une information loyale, claire et adaptée au degré de compréhension du patient ;
- le recueil du consentement du patient, lequel doit être non seulement éclairé par l'information préalablement délivrée, mais également libre de toute pression ou contrainte.

Ainsi, vous êtes en droit de recevoir une information quasi exhaustive et personnalisée sur les risques inhérents à l'intervention préconisée par le médecin. L'information doit porter sur les risques « normalement prévisibles » c'est-à-dire connus au regard de l'état de la science soit parce qu'ils sont graves ou soit parce qu'ils sont fréquents.

Le médecin doit respecter votre refus de soins.

Les cas où le consentement ne peut être requis :

Malgré le principe du respect de la volonté du patient, et dans certains cas précisés par la

réglementation, le patient n'a pas à exprimer son consentement ou sa volonté, il est sous l'emprise d'une obligation de soin. C'est le cas de l'admission sans consentement en service de psychiatrie.
Par ailleurs, les médecins peuvent, sans commettre de faute, pratiquer des actes indispensables à la survie du patient dès lors que le patient est hors d'exprimer sa volonté.
Quelles sont les personnes aptes à donner leur consentement ?

• Le majeur conscient

Le médecin doit recueillir son consentement personnel et ne peut passer outre.

• Majeur inconscient

Le médecin appréciera l'état de conscience de la personne. Si le patient ne peut manifester un consentement éclairé, le médecin devra alors contacter la famille, un proche ou la personne de confiance. En cas d'urgence, les soins seront effectués sur la seule appréciation médicale.

• Incapable majeur

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

• Mineur

Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Le consentement sera cependant donné par les titulaires de l'autorité parentale, sauf cas d'urgence vitale.

Comment est recueilli votre consentement aux soins ?
L'information qui vous est due vous est délivrée à l'occasion d'une consultation ou d'un entretien individuel. Elle sera tracée dans votre dossier médical. Le médecin peut solliciter de votre part la signature d'un document écrit de consentement aux soins. Ce document reprend les principales informations communiquées oralement, notamment les données relatives aux bénéfices et risques de la thérapeutique proposée

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Sa désignation n'est pas une obligation, mais une possibilité qui vous est offerte.
Pour les personnes sous tutelle, une autorisation du juge ou du conseil de famille est nécessaire.

Les établissements de santé sont dans l'obligation de vous proposer de désigner une personne de confiance lors de toute hospitalisation.

La désignation de la personne de confiance s'effectue par écrit, via le formulaire de désignation qui vous est remis lors de votre admission en hospitalisation, sur papier libre ou dans le cadre de la rédaction des directives anticipées.
La désignation vaut pour la durée de l'hospitalisation.

La personne de confiance a plusieurs missions :

- lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement dans vos démarches, elle peut assister aux entretiens médicaux, prendre connaissance des éléments de votre dossier médical en votre présence.
- dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou faire part de vos décisions, la personne de confiance sera consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. La prise de décisions médicales reste de la responsabilité des professionnels de santé.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Chaque personne majeure peut rédiger une déclaration pour préciser ses volontés de fin de vie. Cette déclaration constitue les directives anticipées.

Vous pouvez inscrire dans ce document votre refus ou votre volonté de poursuivre, de limiter ou d'arrêter les traitements ou les actes médicaux. Vous pouvez également indiquer votre souhait par rapport à un traitement de maintien artificiel de la vie ou sur le fait de bénéficier en accompagnement d'un arrêt des traitements d'une sédation profonde et continue.

Les directives anticipées ont une durée illimitée mais peuvent être modifiées partiellement ou totalement.
Confronté à des situations de fin de vie, le médecin a donc pour obligation de s'enquérir de l'existence de ces directives, d'en vérifier la validité, d'en prendre connaissance et d'inclure les souhaits qui y sont formulés parmi les éléments sur lesquels va s'appuyer sa décision. Les directives anticipées, ne sont cependant pas contraignantes pour le médecin qui en apprécie la portée au vu de la situation.
Les décisions de fin de vie sont prises collégialement à l'issue d'une procédure qui permet de vérifier si elles correspondent à votre volonté exprimée dans vos directives anticipées.
Lors de votre hospitalisation, le personnel médical vous interrogera sur l'existence de directives anticipées, leur lieu de conservation et les coordonnées de la personne qui les détient.

PROTECTION DES DONNEES DE SANTE

DONNÉES COLLECTÉES

Le Centre Hospitalier est soumis à plusieurs obligations visant à protéger vos données de santé.
Les données collectées par le Centre Hospitalier lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements automatisés ou non. Ces données sont d'**ordre administratif** (état civil, identité, coordonnées, …), **médical** (données de santé) et **social** (conditions de vie, situation familiale et professionnelle…). Parmi l'ensemble des données collectées, certaines peuvent provenir d'échanges avec les professionnels de santé qui vous prennent en charge à l'extérieur de l'établissement.

FINALITÉS DES TRAITEMENTS DE DONNÉES VOUS CONCERNANT

Les données collectées vous concernant sont essentiellement destinées à permettre votre prise en charge à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de prise en charge sanitaire ou sociale.
De plus, certaines données sont transmises aux services de l'Etat et de l'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du Centre Hospitalier et de facturation.
Enfin, vos données sont susceptibles d'être exploitées de façon **non nominative** à des fins statistiques.

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Vos données sont essentiellement destinées aux professionnels du Centre Hospitalier qui sont soumis au **secret professionnel**. Vos données peuvent par ailleurs être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes

d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, …) sur demande et dans les limites strictes définies par la réglementation.

DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Le dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date du dernier passage, ou, pour les enfants âgés de moins de huit ans, au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, et 10 ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent toutefois être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

VOS DROITS

Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès (voir paragraphe « ***l'accès à votre dossier médical*** ») et de rectification des données qui vous concernent. Vous disposez également d'un droit d'opposition pour motif légitime aux traitements de vos données. Dans certains cas, vous pouvez de plus demander l'effacement de vos données, la limitation du traitement ou la portabilité de données que vous avez fournies.

Enfin, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (en joignant une pièce d'identité à votre demande) :

- par voie électronique à l'adresse : dpo@ch-stjunien.fr
- par courrier à l'adresse :
  Délégué à la protection des données
  Centre Hospitalier de Saint-Junien
  Service Informatique
  12 rue Chateaubriand
  87200 SAINT-JUNIEN

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatiques et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) :

→ Site internet : www.cnil.fr
→ Courrier : CNIL - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07
→ Téléphone : 01.53.73.22.22

ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

La loi du 4 mars 2002, n°2002-303 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, prévoit l'accès direct à leur dossier médical pour les patients qui le souhaitent.

Vous avez la possibilité d'accéder directement à l'ensemble de votre dossier médical, en procédant de la manière suivante :

1- adresser votre demande par écrit, au Directeur du Centre Hospitalier accompagnée d'une copie de votre carte nationale d'identité, passeport pour attester de votre identité,

2- préciser les modalités de communication que vous aurez choisies :

- communication par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez (en indiquant son nom et ses coordonnées), ou envoi de documents à son attention ;
- consultation gratuite sur place (dans ce cas un accompagnement médical vous sera proposé) ;
- envoi payant des documents à votre adresse. Les délais d'envoi prévus par la loi sont de huit jours (à compter du moment où votre demande est complète), pour les dossiers de moins de cinq ans et de deux mois pour les dossiers constitués depuis plus de cinq ans.

Les dossiers médicaux sont conservés par l'établissement de santé durant 20 ans, dans un endroit sécurisé.

LA COMMISSION DES USAGERS

Sa principale mission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches auprès de l'établissement.

Elle doit :

- répondre aux questionnements des malades et de leur famille sur la prise en charge ;
- veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs griefs ;
- examiner les réclamations adressées à l'établissement par les usagers et le cas échéant les informer sur les voies de conciliation et de recours ;
- formuler des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches ;

Tout usager a la possibilité d'adresser un courrier et/ou courriel au Directeur du Centre Hospitalier.

Le Directeur accuse réception de l'ensemble des courriers de plaintes et réclamations et y répond immédiatement. Il informe le plaignant de sa faculté de saisir des médiateurs médicaux ou non médicaux et de la possibilité de se faire accompagner, dans ce cadre, par un représentant des usagers, membre de la CDU.

Il vous est possible d'être mis en contact avec les membres de la CDU et notamment les représentants des usagers par l'intermédiaire du secrétariat de direction qui en détient les coordonnées.

Secrétariat de direction
Tel : 05 55 43 50 24
secretariat.direction@ch-stjunien.fr

CONTESTATIONS ET RECLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, si vous souhaitez formuler des remarques, demander des explications, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou au chef de service.

Vous pouvez également si ces explications ne vous satisfont pas :

- Saisir par courrier le Directeur de l'établissement de votre doléance ou de votre réclamation, qui fera l'objet d'un traitement personnalisé et d'une réponse ;
- Demander un rendez-vous auprès du médecin médiateur ou du médiateur non médical de l'établissement par l'intermédiaire du secrétariat de direction ; il a pour mission de vous rencontrer pour vous écouter, répondre à vos questions, et vous apporter des explications complémentaires sur votre prise en charge. Il est en lien avec la Commission des Usagers.

VOS DEVOIRS

ALCOOL – SUBSTANCES ILLICITES

L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées et de substances illicites est formellement interdite.

INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement.

TELEPHONE PORTABLE

Il est interdit de laisser les téléphones portables en veille car ils sont susceptibles de perturber le fonctionnement des dispositifs médicaux.

RESPECT DES REGLES D'HYGIENE

La présence d'animaux dans l'établissement est interdite.
Les règles d'hygiène sont formalisées et doivent être respectées par tous.

BRUIT

Il convient de respecter le confort de chacun et dans les chambres, moduler le volume sonore des radios et de la télévision.
Evitez les visites prolongées en groupe et les éclats de voix dans les couloirs.

RESPECT DES RENDEZ-VOUS

Les patients respectent la date, l'horaire du rendez-vous de consultation, d'examen ou d'hospitalisation.
En cas d'empêchement, informez le service concerné.

RESPECT DES AUTRES

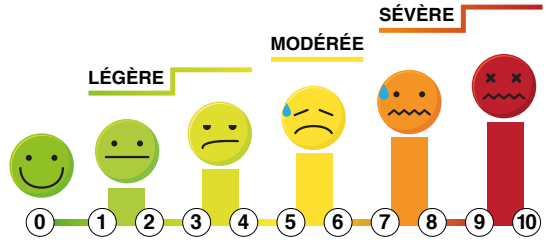
Vous êtes tenu de respecter le personnel soignant, administratif, technique et médicotechnique de l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage. **Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte qui peut aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal**. Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

PRESERVATION DU MATERIEL

Le matériel de l'hôpital est coûteux. **Il est à votre disposition, mais aussi sous votre garde**. Veillez à ne pas le détériorer et à éviter tout gaspillage.

la DOULEUR N'EST PAS une FATALITE

« ***Votre douleur, parlons-en*** » Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez en parler à l'équipe soignante. Il existe des outils mesurant la douleur, adaptés à chacun.



Les soignants peuvent vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions,
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les équipes soignantes ont suivi des formations spécifiques pour la prise en charge optimisée de la douleur en :

- Prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injection, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains… ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.
- Traitant ou soulageant les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les douleurs après une intervention chirurgicale ou liées aux fractures, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent être proposées. N'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

recherche BIOMEDICALE

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.

La loi vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette recherche.
Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre consentement qui doit être recueilli par écrit.

la démarche QUALITÉ

La mise en œuvre de la politique qualité et gestion des risques au niveau institutionnel fait l'objet de nombreuses actions au sein des services. La qualité et la gestion des risques est au cœur des pratiques pour progresser, améliorer les prestations et plus globalement satisfaire les attentes des patients.
La politique qualité et gestion des risques est clairement définie et formalisée dans le projet d'établissement.

La démarche qualité est évaluée tous les quatre ans par les experts de l'HAS (Haute Autorité de Santé). Un rapport est ensuite transmis au centre hospitalier. Ce rapport atteste de la certification de l'établissement est disponible sur place et/ou consultable sur le site internet de l'H.A.S.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

lutte contre les INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le centre hospitalier a constitué un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et une Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière.

Le C.L.I.N. a pour mission de définir une politique de prévention et de lutte contre les infections nosocomiales (infections contractées au cours d'une hospitalisation). Il élabore un programme d'actions d'information et de formation des professionnels de santé mis en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière.

Mon aide à domicile c'est

UNA
1er réseau d'Aide et de Services à Domicile

UN PROFESSIONNALISME DE PLUS DE 50 ANS

- Ménage, Repassage
- Aide à la Personne
- Accompagnement social
- Garde de jour et de nuit
- Aide aux Aidants
- Garde d'enfants
- Jardinage, bricolage

sur le territoire de Saint-Junien et sur l'Ouest du département de la Haute-Vienne

UNA OUEST 87
10 Bd de la République
87200 SAINT-JUNIEN
05 55 02 46 01
unasaintjunien@orange.fr
www.unasaintjunien.fr

PAR AFNOR CERTIFICATION NF SERVICE
SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE (NF311)
2018 Charte nationale qualité SERVICES À LA PERSONNE

OUVRAGE BTP
BÂTIMENT - TRAVAUX PUBLICS
Entreprise générale de bâtiment
3 rue Evariste Galois - PARC AXIAL
87200 SAINT JUNIEN
Tél. **05 55 50 30 00** - www.ouvrage-btp.com

CENTRE HOSPITALIER Roland Mazoin SAINT-JUNIEN

Notre établissement remercie vivement les divers fournisseurs et prestataires dont l'aimable participation a permis la réalisation de ce livret.

VOS NOTES

VOS NOTES