

Livret d'accueil patient



www.ch-sud-charente.fr

Route de Saint-Bonnet - BP 50031 - 16300 BARBEZIEUX
Tél. 05 45 78 78 00



**Hôpitaux
du Sud Charente**
CENTRE HOSPITALIER



≡ Bienvenue

Mot du directeur



Madame, Monsieur,

Au nom de tout le personnel, je vous souhaite la bienvenue au sein de notre établissement.

Notre objectif principal est que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions tant sur le plan de la qualité et sécurité des soins que sur le plan hôtellerie et restauration.

Ce livret, réalisé à votre intention, détaille les conseils et informations qui vous seront utiles durant votre séjour. Il vous rappelle aussi certaines règles de bon fonctionnement et vous informe de vos droits et de vos devoirs envers l'institution.

Le personnel est à votre écoute, n'hésitez pas à le questionner si vous avez besoin de plus d'explications.

Un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret d'accueil : n'hésitez pas à le remplir, c'est ce qui nous permet d'améliorer nos prestations !



English

Volunteer translators are available at hospital to help you translating your language and make easier your stay in hospital

Deutsch

Im Krankenhaus sind ehrenamtliche Dolmetscher verfügbar, um Ihnen bei der Übersetzung Sprache zu helfen und Ihnen damit den Krankenhausaufenthalt zu erleichtern.

Español

Traductores voluntarios están a su disposición en el hospital para traducir su idioma con el fin de facilitar su hospitalización.

Benoît LABRIÈRE

Sommaire

- [Bienvenue2](#)
- [Le centre hospitalier4](#)
- [Les services5 à 8](#)
- [Le personnel9](#)
- [À votre arrivée10 à 13](#)
- [Votre séjour14 à 18](#)
- [La Commission Des Usagers19](#)
- [Votre sortie20 à 21](#)
- [Tout patient a des droits et des devoirs22 à 23](#)
- [La qualité et la sécurité des soins24 à 26](#)
- [Les indicateurs qualité27](#)
- [Quelques informations28](#)
- [Les chartes29 à 31](#)

≡ Le centre hospitalier

Présentation

Un peu d'histoire...

Les Hôpitaux du Sud Charente sont nés en Janvier 1997 de la fusion du Centre Hospitalier de Barbezieux et du Centre Médical du Château Saint-Bernard. Ils étaient implantés sur l'axe de la Nationale 10, sur 2 sites distants de 15 km. Ils ont fusionné en 2011 avec le Foyer d'Accueil Médicalisé "Le Trèfle". La restructuration a permis de réunir ces deux sites en 2015.



Pôle Gériatologie, Gériatrie et Handicap

- 21 lits de médecine gériatrique
- 23 lits de soins de suite gériatriques
- Gériatrie ambulatoire : hôpital de jour, consultations gériatriques, Equipe Mobile de Gériatrie (EMG).
- **Résidence de la Personne Âgée** (92 lits d'EHPAD – 80 lits d'USLD dont 14 en unité d'hébergement renforcé – 8 places accueil de jour Alzheimer – 5 lits hébergement temporaire)
- **Résidence Le Trèfle** (Foyer d'accueil médicalisé (55 places hébergement permanent – 2 places hébergement temporaire – 2 places accueil de jour)

Pôle Soins d'Urgences, Réseaux et Expertises

- Services des urgences 24h/24
- SMUR 24h/24
- 2 lits portes
- 3 lits de surveillance continue
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- Imagerie médicale 24h/24
- Laboratoire de biologie médicale 24h/24
- Pharmacie
- Centre Périnatal de Proximité (CPP)
- Consultations externes (13 spécialités)

Pôle Médecine, Rééducation et Réadaptation

- 23 lits de médecine polyvalente
- 4 places hôpital de jour
- Endoscopie
- 41 lits de médecine physique et réadaptation (MPR)
- 10 places d'hôpital de jour MPR
- Plateau technique de rééducation
- Balnéothérapie
- Consultations de médecine physiques polyvalentes et d'appareillage
- 38 lits de soins de suite polyvalents
- 3 lits identifiés de soins palliatifs
- Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

Quelques chiffres :

- 600 personnes travaillent dans l'établissement dont 30 médecins

Activité sur une année :

- 9400 passages aux urgences
- 400 sorties SMUR
- 4300 personnes hospitalisées
- 23 500 consultations externes
- 65 650 journées d'hébergement à la Résidence de Personne Âgée
- 20 550 journées d'hébergement au Foyer d'Accueil Médicalisé

Les services

Les consultations externes

Mail : secretariat.consultations@ch-sud-charente.fr

■ Médecine et spécialités médicales

Tél. 05 45 78 78 04

accueil.cs@ch-sud-charente.fr

CardiologieDr Philippe CARDINAUD

.Dr René FRASSATI

Pneumologie et polysomnographie
du sommeilDr Abdellatif SAADI

Gastro-entérologie . .Dr Jean-Michel GAUCHET

Endocrinologie, diabète et maladies
métaboliquesDr Olivier CADART

Diabète type 2Dr Françoise DEPETITEVILLE

Médecine du sport .Dr Fethy BENSAAID

OdontologieDr Asa MOISSANT

OncologieDr Mokrane BENHADDOU

■ Chirurgie et spécialités chirurgicales

Tél. 05 45 78 78 04

accueil.cs@ch-sud-charente.fr

Chirurgie viscéraleDr Anne MATHIEU

Orthopédie et
traumatologieDr Franck BAHUET

Membres supérieurs . . .Dr Paul LE BRIS

UrologieDr Didier BON

NeurochirurgieDr Keyvan MOSTOFI

■ Centre Périnatal de Proximité (CPP)

Tél. 05 45 78 78 05

secretariat.cpp@ch-sud-charente.fr

GynécologieDr Damien ROBILLIARD

Sage-femmeSylvie BUISSON

Sage-femme échographie
.Alexis COUILLET



Centre Hospitalier Sud Charente

Prise de sang

Prélèvement biologique
aux Consultations Externes

Sans
RDV

• Du lundi au jeudi
• De 8h00 à 9h00

Sur
RDV

• Du lundi au
vendredi
• Au 05.45.78.78.04

Merci de vous présenter au bureau des
admissions dès votre arrivée.



RDV = Rendez-vous

Version du 16/06/2021

■ Médecine Physique et Réadaptation

Tél. 05 45 79 42 50

secretariat.mpr@ch-sud-charente.fr

Consultations Médecine Physique
et Réadaptation

Consultations plaies et cicatrisation

Consultations appareillage

Bilans urodynamiques

Dr Jean-François GRANGE

Dr André GUEYRAUD

Dr Karim ZEGHLOUL

■ Rééducation

Tél. 05 45 78 78 04

DiététiciennesSandrine MARCADIER,

.Mélanie MARTIN, Céline RINJONNEAU

OrthophonistesCamille BERNARDEAU

.Frédérique MARQUIE

■ Addictions France

Contacter le 05 45 95 55 11

Les services

Les différents services d'hospitalisation

■ SMUR

Numéro d'appel 15, 365 jours/365 et 24h/24,

Urgences, SMUR, Surveillance continue

Secrétariat : Tél. 05 45 78 76 32

Mail : secretariat.urgences@ch-sud-charente.fr

Le service des Urgences prend en charge toute personne adressée par un médecin généraliste, transportée par les services de secours sanitaires (SMUR, pompiers) ou se présentant d'elle-même 365 jours/365 et 24h/24. Les formalités d'admission peuvent être faites ultérieurement par vous-même ou par votre famille. Service médical d'urgences et de réanimation (SMUR) 24 heures sur 24 : numéro d'appel 15



■ Unité de gériatrie d'entrées directes (UGED)

La mission de l'UGED est d'assurer des bilans de santé courts et programmés. Cette unité est destinée aux patients âgés et en perte d'autonomie subaiguë. Elle permettra, entre autres, de faire des bilans de chutes, bilans d'asthénie inexpliquée, de perte de poids, bilans avant des traitements lourds, de maintien à domicile complexe, de surveillance médicale et paramédicale lourde et complexe en EHPAD.

■ Médecine polyvalente

Tél. 05 45 79 42 21

Mail : secretariat.medecine@ch-sud-charente.fr

Le service de médecine polyvalente est sous la responsabilité de médecins spécialistes en cardiologie, médecine polyvalente et pneumologie permettant une expertise permanente complétée par des avis spécialisés donnés sur place sans transfert au centre hospitalier de référence.

Cardiologue Interniste Pneumologue (apnée du sommeil)

■ Soins de suite gériatriques

Tél. 05 45 79 42 60

Mail : secretariat.ssg@ch-sud-charente.fr

Les soins de suite gériatriques sont des soins de suite spécialisés dans les affections de la personne âgée polypathologique avec dépendance ou à risque de dépendance.

■ Médecine gériatrique

Tél. 05 45 79 42 22

Mail : secretariat.med.geriatrique@ch-sud-charente.fr

L'unité de médecine gériatrique prend en charge des patients âgés polypathologiques transférés depuis le service des urgences ou adressés par leur médecin traitant.



■ Soins de suite polyvalents

Tél. 05 45 79 42 70

Mail : secretariat.ssp@ch-sud-charente.fr

Le service de soins de suite polyvalents accueille des patients hospitalisés auparavant pour une affection aiguë médicale ou chirurgicale. La prise en soins des patients est pluridisciplinaire, dans le cadre d'une approche globale : somatique, psychologique, sociale.

■ Gériatrie ambulatoire

Tél. 05 45 79 45 66

Mail : secretariat.consultation.memoire@ch-sud-charente.fr

Le service de gériatrie ambulatoire s'adresse aux personnes souffrant de maladies chroniques ou de maladies liées au vieillissement entraînant une perte d'autonomie avec soit des troubles cognitifs et/ou comportementaux, des troubles de la marche ou de l'équilibre, des chutes ou un diabète de type 2.



■ Lits identifiés de soins palliatifs

Mail : secretariat.ssp@ch-sud-charente.fr

Au nombre de 3, y sont accueillis des patients relevant d'une prise en soins palliatifs et en situation de souffrance sur le plan somatique, psychosocial et/ou pour une prise en charge de répit familial.

■ Médecine physique et réadaptation

Tél. 05 45 79 42 50 Mail : secretariat.mpr@ch-sud-charente.fr

Le service de médecine physique et de réadaptation accueille des patients présentant des déficiences fonctionnelles liées à des pathologies aiguës ou chroniques.

Il se compose de : l'hospitalisation complète, l'hospitalisation de jour, d'un plateau technique de rééducation fonctionnelle. Le plateau technique de rééducation comprend différentes spécialités : ergothérapie, atelier d'appareillage, balnéothérapie, kinésithérapie, activités physiques adaptées.



≡ Les services

Des équipes à votre disposition

■ Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Tél. 05 45 79 45 49

Mail : pass.social@ch-sud-charente.fr

Facilite l'accès des personnes démunies au système hospitalier, aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social. Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30, avec ou sans rendez-vous.

■ Équipe Mobile de Gériatrie

Tél. 06 38 68 12 92

Mail : emg@ch-sud-charente.fr

L'équipe est chargée de :

- Assurer une meilleure cohérence dans la prise en charge pluridisciplinaire en partenariat avec les personnes gravitant autour de la personne âgée
- Faciliter les hospitalisations et les transferts.
- Faire une évaluation gériatrique standardisée (EGS) : évaluation nutritionnelle, de l'autonomie, de la locomotion, des troubles cognitifs...

■ Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

Tél. 05 45 79 45 44

Mail : secretariat.emsp@ch-sud-charente.fr

: Elle se déplace à la demande des services de soins, des établissements médicaux-sociaux, des patients ou de leurs proches. Elle intervient aussi à domicile sur le territoire Sud Charente.

Elle a un rôle de conseil et d'expertise en soins palliatifs auprès des autres professionnels en participant à l'amélioration de la prise en charge dans les services où elle intervient.

■ Pharmacie à usage intérieur

Tél. 05.45.78.76.75

Certains médicaments sont exclusivement délivrés par la pharmacie de l'hôpital (rétrocession) du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 13h-17h.

Les résidences

■ Résidence de la Personne Âgée

Tél. 05 45 79 45 67

secretariat.ehpad@ch-sud-charente.fr

- 80 lits de soins de longue durée (long séjour),
- 92 lits d'EHPAD (maison de retraite),
- Unité spécialisée Alzheimer
- 4 lits d'hébergement temporaire,
- 8 places d'accueil de jour



■ Foyer d'Accueil Médicalisé Le Trèfle

Tél. 05 45 78 76 01

Mail : secretariat.fam@ch-sud-charente.fr

- 54 lits d'hébergement complet
- 2 places d'accueil de jour
- 2 lits d'hébergement temporaire



Le personnel

Les équipes hospitalières

Dès votre arrivée dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de personnels spécialisés et compétents. Chacun d'entre eux porte son nom et sa fonction sur sa tenue professionnelle.



■ Les Médecins (Praticiens Hospitaliers)

organisent vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe. Ils vous informent sur le diagnostic, les examens et traitements prescrits. Sauf opposition de votre part, ils assurent la relation avec votre médecin traitant.

■ Les Cadres de santé

sont responsables des équipes soignantes et participent au fonctionnement et à l'organisation des services de soins. Vous pouvez vous adresser à eux pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

■ Les Infirmier(e)s (IDE)

effectuent les traitements prescrits par les médecins, dispensent les soins et accomplissent les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. Ils (elles) vous informent et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.

■ Les Aides-Soignant(e)s (AS)

collaborent avec l'infirmière aux soins qui répondent à vos besoins essentiels : repas, hygiène corporelle, confort, et prennent soin de votre environnement.

■ Les Agents de Services Hospitaliers (ASH)

sont chargés d'assurer les prestations hôtelières, l'entretien et l'hygiène des locaux.

■ Les Assistantes sociales

peuvent vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre social ou administratif en collaboration avec l'équipe de soins. Elles peuvent notamment vous assister dans les formalités de sortie. N'hésitez pas à faire appel à elles en vous adressant au cadre de santé.

■ Les Agents des accueils et secrétaires

effectuent vos formalités d'entrée et de sortie, assurent la tenue des dossiers médicaux et coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

■ **Les Psychologues** peuvent être sollicités directement dans leurs services respectifs. Les équipes médicales et paramédicales avec lesquelles ils collaborent peuvent vous orienter vers eux pour des entretiens individuels.

■ **Les kinésithérapeutes, éducateurs d'activités physiques adaptées, ergothérapeutes, psychomotriciens, manipulateurs en radiologie, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie, diététiciens,**

interviennent sur prescriptions médicales.

En coulisses... L'équipe de direction, les équipes administratives, logistiques et techniques œuvrent également à la qualité de votre séjour.

≡ À votre arrivée

La mise à jour de votre carte vitale est réalisée à chaque visite aux urgences et aux admissions.



Les formalités d'admission

Elles peuvent être effectuées par vous-même ou par toute personne habilitée à vous représenter.

- **En urgence** : à l'accueil des urgences
- **En hospitalisation programmée** : au bureau des entrées dans le hall d'accueil.

■ Les pièces à fournir

- Le courrier de votre médecin traitant, un certificat médical, ou la convocation établie par un médecin de l'hôpital,
- Une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport),

Tous vos justificatifs d'accès aux soins (carte vitale et attestation, carte européenne d'assurance maladie, carte de mutuelle, Complémentaire Santé Solidaire).

Si votre admission est programmée en accord avec le médecin du service qui vous accueillera, il est conseillé d'accomplir à l'avance les formalités administratives.



L'attente s'en trouvera réduite le jour de votre admission.

mail : gestion@ch-sud-charente.fr
Tél. 05 45 79 42 36



À défaut, le montant des frais vous sera directement facturé.

Votre sécurité, c'est aussi bien vous identifier !

Différentes mesures sont appliquées pour s'assurer de votre identité lors de votre séjour

1 - Identification à l'entrée : pièce d'identité

2 - Un bracelet d'identification

3 - Un questionnaire oral régulier



Les frais aux Urgences

Les frais d'hospitalisation

■ Vous êtes assuré social

- Les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80 % par l'assurance maladie. Il restera à votre charge 20 % du montant des frais de séjour (ticket modérateur) qui peuvent éventuellement être remboursés par votre mutuelle ou par la Complémentaire Santé Solidaire.
- Dans certains cas, les frais de séjour sont pris en charge à 100 % par l'assurance maladie.
- Les agents du bureau des entrées sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

■ Le forfait journalier

Il correspond à la participation forfaitaire laissée à la charge des personnes hospitalisées sous certaines conditions.

Il couvre l'ensemble des prestations logistiques et hôtelières mises en œuvre durant votre hospitalisation du jour d'entrée au jour de sortie.

Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.

■ L'Identité Nationale de Santé (INS)

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé.

Afin de valider votre INS, les professionnels qui vous prennent en charge vous demanderont votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport), au moins une fois. Prenez quelques minutes pour vérifier votre INS avec eux et signalez-leur les erreurs si besoin : c'est important pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

À RETENIR POUR LE RÉGLEMENT
DE VOTRE PASSAGE AUX URGENCES

Depuis le 1^{er} janvier 2022,
le reste à charge de votre passage
sans hospitalisation est de 19,61 €.
Il vous sera intégralement remboursé
par votre complémentaire santé.

**Son montant est ramené
à 8,49 € si vous êtes :**

- au régime ATMP avec une incapacité inférieure à 2/3
- en affection de longue durée (ALD).

Comme dans tous les autres services hospitaliers, les passages aux urgences sont facturables.

Ce forfait unique remplace les différents tickets modérateurs qui existaient.

Vous ne payez pas de reste à charge si vous êtes :

- au régime ATMP avec une incapacité au moins égale à 2/3
- assurée maternité nouveau-né de moins de 30 jours
- donneur d'organe
- mineur victime de violences sexuelles
- pensionné militaire ou pour invalidité
- victime d'actes de terrorisme.

Ainsi, quels que soient les soins et les actes médicaux dont vous avez bénéficié, vous serez toujours facturé du même montant.

Pour toute précision, adressez-vous à votre établissement de santé ou à votre complémentaire.

www.solidarites-sante.gouv.fr/fpu

■ Le parcours de soins

Si vous n'avez pas déclaré votre médecin traitant, une participation financière vous sera demandée.

■ Le forfait « acte lourd »

Une participation forfaitaire de 24 euros, à votre charge, s'applique sur les actes dont le tarif est égal ou supérieur à 120 euros.

Ce forfait peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle. Les personnes exonérées du ticket modérateur ne sont pas concernées.

➤ Vous n'êtes pas assuré social

Vous devez régler la totalité des frais. Le service social de l'hôpital peut vous renseigner sur vos droits sociaux et vous aider à accomplir les démarches nécessaires à la constitution d'un dossier d'ouverture de droits.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) peut également vous conseiller, vous orienter pour vos difficultés d'accès aux soins.

≡ À votre arrivée

Exprimez votre volonté, dès votre arrivée

■ Personne de confiance

La loi n°2016-87 du 2 février 2016 (art 9) donne le droit à **toute personne majeure** prise en charge dans un établissement de santé ou dans un établissement du secteur médico-social de désigner une **personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance sera consultée au cas où le patient qui l'a désignée serait hors d'état d'exprimer ses souhaits relatifs aux décisions à prendre concernant sa fin de vie (être capable de témoigner de la parole de l'autre).

La personne de confiance désignée peut également accompagner le patient durant son parcours de soins, s'il le souhaite, dans ses démarches et peut assister aux entretiens médicaux afin de l'aider à la réflexion dans la prise de décisions concernant sa santé.

Cette désignation est faite par écrit et **cosignée par la personne désignée** (formulaire au sein de l'établissement). Elle est révisable et révocable à tout moment, y compris à chaque hospitalisation. Il est très important que toute personne ayant désigné une personne de confiance le fasse savoir.

Choisir sa personne de confiance est un droit et non une obligation.

Des flyers sont à votre disposition, renseignez-vous auprès du service.

■ La non divulgation de votre présence

Vous pouvez demander au moment de votre admission ou en cours de séjour que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée.

■ Personne à prévenir

Nos services vous demanderont de désigner une ou plusieurs personnes comme « personne à prévenir » (ex : entourage, aidant). Elle sera informée de données non confidentielles et ponctuelles vous concernant, sur votre indication et à votre connaissance : c'est vous qui décidez des messages qui lui seront communiqués.

La « personne de confiance » ne doit pas être confondue avec la « personne à prévenir ». En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

À l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la personne de confiance sont les mêmes que celles qui le sont au patient.





■ Directives anticipées

La loi n°2016-87 du 2 février 2016 (décret n°2016-1067 du 3 août 2016) relative aux

droits des patients en fin de vie donne le droit à toute personne majeure **qui le souhaite** de faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » **qui préciseront ses souhaits (la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux) quant à sa fin de vie au cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.**

À défaut de l'existence de directives anticipées, ce sera le témoignage de la personne de confiance qui sera recherché (si elle a été désignée). À défaut, le témoignage de la famille ou des proches sera recherché pour éclairer les décisions médicales à prendre.

Ce document support des directives anticipées comportera la date, la signature, le nom, prénom, date et lieu de naissance du patient.

Si le patient ne peut pas écrire, les directives anticipées peuvent être rédigées par un tiers, dont la volonté libre et éclairée du patient sera attestée par deux témoins. Ce document mentionnera le nom, la qualité et la signature des deux témoins (formulaires au sein de l'établissement).

Les directives anticipées peuvent être à tout moment soit révisées, soit révoquées.

Il est très important que toute personne ayant rédigé des directives anticipées le fasse savoir à son entourage proche, à son ou ses médecins référents et éventuellement en dispose d'une copie sur lui-même.

Des flyers sont à votre disposition, renseignez-vous auprès du service.

Argent et objets de valeurs

Nous vous invitons à les confier dès votre arrivée au cadre de santé responsable de votre unité d'hospitalisation. Un inventaire sera dressé en votre présence et un justificatif vous sera remis.

Les valeurs déposées seront conservées aux services administratifs du Centre Hospitalier pendant 30 jours à compter de votre date d'entrée.

Au-delà de cette période elles seront transférées à la Trésorerie Hospitalière de la Charente

1 rue de la Combe CS 72513
SOYAUX 16000 ANGOULEME

05 45 38 65 05

Un reçu de dépôt vous sera remis.

Avant de quitter l'hôpital, et si votre séjour a été inférieur à 30 jours, vous pourrez récupérer vos biens au service des admissions du lundi au vendredi de 8h à 17h, sur présentation du reçu et de votre pièce d'identité (les objets ne pourront être remis qu'au patient lui-même).

Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés, ainsi que des objets dont la nature ne justifie pas le dépôt (clés, téléphone portable).

Soyez acteur dans votre prise en charge

≡ Votre séjour



Aidant - entourage



Repas

Vos proches ont la possibilité de commander un repas accompagnant auprès du personnel, les tickets sont en vente à l'accueil. Le restaurant du personnel leur est également ouvert du lundi au vendredi de 11h45 à 13h30.



Hébergement

Si votre état de santé le justifie, et dans la mesure de nos possibilités, un de vos proches peut être autorisé à passer la nuit à vos côtés, les tickets sont en vente à l'accueil.

Animaux



Les animaux ne doivent pas être introduits dans l'enceinte de l'établissement.

Boissons

Des distributeurs automatiques de boissons, friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

Bientraitance

PRODIGES ET
MÉTÉO

CHARTRE DE BIEN TRAITANCE



Bracelet d'identification



Pour renforcer votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation. Parce que chaque patient est unique, à votre arrivée aux urgences ou dans nos services de soins, nous vous remettons un bracelet d'identification personnalisé.

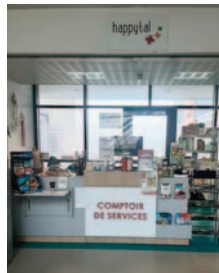
Coiffure



Un salon de coiffure est à votre disposition. Adressez-vous à l'accueil pour tout renseignement.

Conciergerie

Pendant votre séjour, vous pouvez avoir accès à des prestations hôtelières (coiffure, pédicure, esthétique) ainsi que de diverses courses en fonction de vos besoins.



Elles peuvent être commandées au comptoir Happytal situé dans le hall d'accueil, au

05 45 79 42 96

ou sur **www.happytal.com**.

Selon les clauses prévues par votre contrat de mutuelle ou assurance complémentaire, ces prestations peuvent être prises en charge.

Courrier



Pour en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de préciser vos nom et prénom, ainsi que votre service d'hospitalisation.

Cultes



Le service d'aumônerie est un service de visite, d'écoute et d'accompagnement spirituel, proposé à tous, dont vous pouvez bénéficier pendant votre temps d'hospitalisation, ainsi que vos proches.

Ce service accompagne les étapes importantes de votre vie et ses questionnements et permet également l'accessibilité au culte catholique pendant votre séjour.

L'aumônerie peut aussi vous mettre en relation avec le représentant d'un autre culte. Une salle des cultes est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'hôpital. Pour toute demande, vous pouvez contacter directement l'aumônier ou bien vous adresser aux équipes soignantes.

Dépositaire



Se renseigner dans le service.

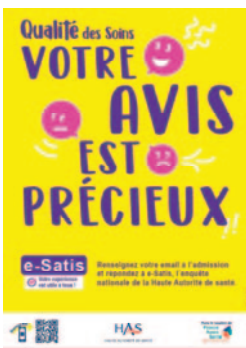
L'établissement prend en charge les trois premiers jours, chaque jour supplémentaire sera facturé aux familles au prix de 50 €.

Droit civique

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation vous pourrez voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre de santé ou bénéficier d'une permission exceptionnelle de sortie

E-satis

e-Satis est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette



mesure est effectuée par questionnaire validé par la Haute Autorité de Santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour et suivent les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

Étudiants

La présence des étudiants (internes ou stagiaires) pendant la visite du médecin ou pendant les soins, n'est pas imposée. Vous pouvez la refuser.

Enfants ou mineurs

Le consentement aux soins du mineur appartient aux détenteurs de l'autorité parentale. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, de façon adaptée à son degré de maturité.

Fleurs



Pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont autorisées dans les chambres.

≡ Votre séjour

Fermeture

L'accès principal de l'hôpital est fermé à 21h30.

Internet - WIFI

Dans tous les services de l'établissement, vous disposez d'un accès internet gratuit par wifi.



Renseignez-vous auprès du cadre de santé pour les modalités d'accès.

Interprète



Une liste d'interprètes actualisée est disponible auprès des services. Ces personnes contribuent à faciliter la communication dans certaines langues étrangères et langue des signes.

Hygiène



Hygiène des mains régulière par lavage au savon ou friction avec un produit hydro alcoolique pour les gestes de la vie courante ainsi que l'accès aux espaces communs : salons, salle à manger, plateau technique...



Journaux



Vous trouverez des journaux (presse quotidienne régionale) à la conciergerie happytal en semaine.

Liberté de circulation



Si votre état de santé le permet, vous êtes autorisé à quitter votre chambre. Néanmoins, nous vous remercions de bien vouloir signaler votre absence au personnel soignant de l'unité afin qu'il puisse organiser vos soins et vous conseiller quant à l'opportunité de cette sortie.

Linge



Le linge hôtelier est fourni par l'établissement. Nous vous demandons d'apporter vos objets et effets personnels (nécessaire de toilette, pyjama, chaussons, tenues vestimentaires, tenues de sport pour la rééducation). L'entretien du linge personnel vous appartient.

Livres



Des boîtes à livres sont à votre disposition dans les couloirs des différents services d'hospitalisation.



Médicaments

À l'arrivée dans l'unité de soins, pour votre sécurité, vos médicaments personnels seront récupérés par l'équipe soignante et restitués en fin de séjour sauf avis médical contraire. Les médicaments dont vous avez besoin vous seront fournis au cours du séjour afin de garantir la continuité de votre prise en charge médicamenteuse.



Les médicaments génériques sont aussi sûrs et efficaces que les médicaments de marque, pensez-y.

Permissions



Si votre état le permet, sous réserve de l'accord du médecin, vous pouvez obtenir une permission de sortie pour une durée maximale de 48 heures.

Sécurité incendie



Pour votre sécurité, du matériel de détection et de lutte contre l'incendie est installé dans l'établissement.

Repas



Conçus par la commission des menus et les diététiciens, préparés sur place, ils vous seront servis soit en salle à manger, soit dans votre chambre. Le personnel vous le précisera.



Signalisation des soins

Lorsque vous êtes hospitalisé, votre état nécessite parfois des précautions particulières d'hygiène applicables par les soignants mais aussi par vous-même et vos visiteurs. Elles seront indiquées à l'entrée de votre chambre.

Stationnement



À l'entrée de l'hôpital, un parking gratuit est à votre disposition. En cas de mobilité réduite, un parking vous est spécialement réservé sur le parvis de l'hôpital. Merci de respecter ces emplacements.

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Dans votre intérêt, nous demandons aux proches de ne pas apporter d'aliments sans en avertir le personnel soignant.

Les diététiciens assurent une mission d'éducation et de prévention à la nutrition. Vous aurez la possibilité de les rencontrer.



☰ Votre séjour



Téléphone

Les chambres sont équipées de téléphone avec numéro d'appel direct. Pour bénéficier du réseau téléphonique, vous pouvez vous adresser à l'accueil de l'établissement pour demander une ouverture de ligne. Pour passer des appels depuis votre chambre, vous devez créditer votre compte téléphonique.



Télévision

La location du téléviseur de votre chambre est déléguée à une entreprise extérieure. Une personne de cette société vous proposera ses prestations. Vous pouvez également vous adresser au personnel du service pour mettre en service la télévision.



Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées de 13h à 20h.

En surveillance continue, les visites sont limitées de 14h30 à 15h30 et de 18h30 à 19h30.

En dehors de ces heures, ou en cas de situation sanitaire exceptionnelle, les visites sont soumises à autorisation.



Visiteurs de malades

Les membres de l'association pour la visite des malades dans les établissements hospitaliers (VMEH) sont à votre disposition pour venir à votre rencontre pendant votre séjour afin de vous apporter un soutien moral et un surcroît de chaleur humaine.

Association pour le développement des Soins Palliatifs de la Charente



Les bénévoles de l'ASP16 apportent soutien, écoute, présence aux malades en fin de vie ou à un moment critique de leur maladie et à leur entourage. Ils assurent un suivi auprès des endeuillés. Si vous souhaitez leur visite, adressez-vous au cadre de santé.

Dans votre intérêt

Il est recommandé :

- d'éviter les visites trop longues,
- d'éviter les visites des enfants en bas âge,
- de limiter le nombre de visiteurs,
- de respecter le repos des autres patients,
- de ne pas apporter de nourriture ni de boisson sans l'avis du médecin.

Merci d'inviter les visiteurs à bien vouloir se retirer dans le couloir pendant les soins.



La Commission Des Usagers - CDU



En application du décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une Commission Des Usagers (CDU). Cette commission a pour mission d'analyser les réclamations des usagers et de proposer des actions d'amélioration. Toute réclamation fait l'objet d'une réponse. Des représentants des usagers, le médecin médiateur et le médiateur non médical participent à ces réunions. La commission se réunit 4 fois par an et établit un rapport annuel.

Représentants des usagers

Bénévoles issus d'une association agréée, les représentants des usagers (RU) sont le porte-parole des usagers et les interlocuteurs privilégiés des autres acteurs de la santé. Ils contribuent au sein de l'établissement à la promotion de la qualité de l'accueil et des prises en charge. Si vous souhaitez les contacter, il suffit de téléphoner au standard (05 45 78 78 00). Vous pouvez également leur écrire par mail : **representantsdesusagers@ch-sud-charente.fr**.

Les représentants des usagers participent à la Commission Des Usagers (CDU) qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches.

La composition est la suivante :

- Le directeur de l'établissement ou son représentant
- La Présidente CDU - Commission des Usagers
 - Médiateur non médical
- Le vice-président CDU - Commission des Usagers
 - Représentant des Usagers
- Le Président de CME - Commission Médicale d'Etablissement
- Le Médecin médiateur
- 4 représentants des Usagers (2 titulaires - 2 suppléants)
- 2 représentants de la CSIRMT - Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-technique
 - (1 titulaire - 1 suppléant)
 - 2 médiateurs non médicaux (1 titulaire - 1 suppléant)
 - 1 représentant du personnel



Le salon des usagers

REPRESENTANTS DES USAGERS

A la commission des usagers

Pour les contacter, une seule adresse électronique ✉ :
representantsdesusagers@ch-sud-charente.fr
Ou par ✉ courrier postal : route de Saint Bonnet BP50031
16300 Barbezieux Saint Hilaire

 Gérard MOUSSET	 Jean François RINEAU	 Joseph AUBINEAU
--	---	---

 BN/CDU/0002 - V2
Le 17/02/2022

≡ Votre sortie



Elle est décidée
et programmée par
le médecin du service

Quel que soit votre mode de sortie, les prescriptions de sortie vous seront remises dans le service de soins. Un courrier sera adressé ultérieurement au médecin de votre choix. Pour les situations le nécessitant, le service social peut être associé à l'organisation de votre sortie le plus précocement possible.

■ Son organisation

L'organisation de la sortie conditionne le bon fonctionnement de l'établissement. Elle garantit aux patients présents aux urgences qu'ils trouveront rapidement un lit. 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 décharge (sortie contre avis médical).

■ Permission de sortie

Pendant votre séjour, des permissions de sortie de 48h maximum peuvent être autorisées par le médecin, et organisées conjointement avec l'équipe soignante. Dans ce cas, vos transports ne sont pas pris en charge par l'organisme d'assurance maladie, à l'exception toutefois des permissions thérapeutiques.

En cas d'hospitalisation sur demande du Préfet, il est nécessaire d'obtenir une autorisation préfectorale.

■ Sortie contre avis médical

Après entretien médical vous informant des risques, vous devrez signer une décharge l'attestant.

■ Transports sanitaires

À votre sortie, le recours à un transport médicalisé remboursé est autorisé par l'assurance maladie obligatoire selon des conditions précises clairement définies sur le site « ameli.fr ».

Il est donc toujours souhaitable de favoriser un transport par un proche, celui-ci sera indemnisé par votre Caisse d'Assurance Maladie.

En cas d'impossibilité, l'équipe médicale et les secrétariats sont à votre disposition pour analyser toutes les situations particulières.

■ La poursuite de vos soins

au moment de votre sortie, une lettre de liaison vous sera remise favorisant ainsi la continuité de vos soins et de votre traitement.

Votre médecin traitant recevra dans les jours suivants votre hospitalisation, un compte-rendu d'hospitalisation lui permettant d'assurer la continuité des soins.

En cas de décès

Le défunt est transporté à la chambre mortuaire du centre hospitalier. Sous certaines conditions, à la demande de la famille, le défunt peut être ramené à son domicile (se renseigner auprès du cadre de santé du service). La famille est invitée à se présenter à l'accueil du hall principal pour les formalités d'état civil.

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas ...

Lors de votre départ, il est indispensable que vous ou l'un de vos proches se présente à l'accueil pour :

- Compléter votre dossier administratif,
- Régler vos frais de séjour.

Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera également remis. Ce document est indispensable aux organismes d'assurance maladie, à votre mutuelle, et à votre employeur.

Pensez également à retirer vos dépôts de valeurs.

■ Comment regagner votre domicile ?

Le médecin vous indiquera le mode de transport le plus approprié.

Si votre état de santé nécessite une ambulance, un véhicule sanitaire ou un taxi, le médecin vous délivrera un bon de transport, nécessaire au remboursement des frais par l'assurance maladie. Dans ce cas, vous avez le libre choix de votre transporteur.

Vous pouvez également vous faire rembourser un transport effectué avec un véhicule personnel. Renseignements auprès du cadre de santé.

■ Règlement des frais de séjour

Ces sommes sont à acquitter auprès de la Trésorerie Hospitalière de la Charente :

1 Rue de la Combe
CS 72513 SOYAUX
16000 ANGOULEME
Tél. 05.45.38.65.05

Heures d'ouverture au public :
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h.



LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Que pensez-vous de votre hôpital ?

Votre avis nous est précieux. Ce questionnaire a été conçu spécialement pour vous afin de nous permettre :

- d'évaluer la qualité des prestations au sein de l'établissement,
- d'améliorer les conditions d'accueil et de séjour,
- de répondre encore mieux à vos besoins.

À qui et comment remettre ce questionnaire de sortie ?

- Au personnel soignant de votre service,
- À l'accueil dans le hall, dans l'urne prévue à cet effet,
- À la Direction du Centre Hospitalier du Sud Charente,
- Par courrier, depuis votre domicile
- Boîte aux lettres du service.

≡ Tout patient a des droits et ...

Accès au dossier médical

Conformément à la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical. Pour cela vous devez adresser votre demande à la Direction de l'établissement accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité et du livret de famille pour les ayants droit. Vous avez le choix entre :

- une consultation gratuite de votre dossier sur place, seul(e) ou accompagné(e) du médecin qui vous a pris(e) en charge,
- l'envoi d'une copie à votre domicile ou chez un médecin de votre choix, coût de reproduction et envoi à votre charge.

Les dossiers des patients hospitalisés sont conservés pendant 30 ans à compter de la dernière hospitalisation.



La protection de vos données personnelles

Le Dossier Médical Partagé



Ce carnet de santé numérique simplifie la transmission des informations médicales, paramédicales et administratives entre les soignants libéraux et hospitaliers. Le DMP permet de rassembler dans un seul espace sécurisé vos comptes rendus d'hospitalisation, de consultation, vos résultats d'examens (comptes rendus de radios, d'analyses biologiques...), vos traitements médicamenteux, l'historique de vos soins des 24 derniers mois...

Vos informations de santé sont confidentielles, les soignants en fonction de leur profession et de leur spécialité, ont accès aux seules informations qui leur sont utiles, en fonction de leurs compétences. Vous êtes informés à chaque intervention sur votre DMP. Informations et ouverture sur www.dmp.fr.



IN / 1207/001402
m. A. - 3e - 18/02/2022

Information concernant vos données personnelles

Ce service hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de la facturation.

Conformément au règlement général sur la protection des données personnelles, applicable en Europe depuis le 25 mai 2018, à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée et à l'article L1111-7 du Code de la santé publique, en adressant un courrier à la Direction de l'établissement accompagné de la copie d'un titre d'identité et dans la mesure de ce qu'autorise la législation :

- vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de données à caractère personnel vous concernant, et le cas échéant, d'un droit à la portabilité de vos données ;
- vous pouvez demander la limitation ou vous opposer au traitement de vos données, ou le cas échéant, retirer votre consentement.

Un  a été désigné. Il est à votre disposition pour vous donner tous renseignements complémentaires. Vous pouvez lui adresser un courriel : dpo@ch-claude.fr

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit de faire une réclamation auprès de la  3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Tél : 01 53 73 22 22 <https://www.cnil.fr/>

Confidentialité

L'ensemble du personnel de l'hôpital est tenu au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

Pour plus d'informations, le texte intégral est disponible sur : www.ch-sud-charente.fr



des devoirs

Le consentement libre et éclairé du patient

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être réalisé 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, si elle a été désignée par le patient, qui sera consultée. Les mineurs et 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 des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé et/ou si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient (soins en urgence).

Exprimer sa satisfaction et/ou son mécontentement

En complément du questionnaire de sortie, vous avez la possibilité d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement pour nous informer de remerciement ou réclamation relatifs à l'expérience de votre séjour.

Signalement d'un évènement indésirable grave associé aux soins (EIGS)

Si vous souhaitez signaler un évènement indésirable grave associé aux soins (EIGS), vous pouvez vous adresser aux professionnels de santé du service pour compléter avec vous une fiche d'évènement indésirable dans le logiciel interne ou vous connectez sur le site du point focal régional de l'Agence Régionale de la Santé : www.signalement-sante.gouv.fr

Respect du personnel

Le personnel de l'hôpital est à votre disposition pour répondre à vos attentes. Il s'engage à vous respecter et attend de vous la même attitude. Toutes agressions physiques ou verbales envers le personnel hospitalier sont passibles de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du Code pénal).

Respect des autres

L'hôpital est un lieu de soins qui doit préserver le repos de chacun. Merci d'utiliser avec discrétion les appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes pour ne pas gêner vos voisins.

Hôpital sans tabac-alcool

En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, l'interdiction de fumer est totale à l'hôpital. Des espaces fumeurs sont identifiés dans l'hôpital. Merci de les respecter.



Vous pouvez vous adresser au cadre de santé pour accéder à une consultation de sevrage tabagique ou appeler :

Tabac Info Services au 0 825 309 310.

Addictions France au 05 45 95 55 11.

Il est également interdit d'introduire et de consommer de l'alcool dans l'établissement.

Respect des locaux et du matériel

Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.

La qualité et la sécurité des soins

Qualité et sécurité de votre prise en charge

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier s'attache à garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge. Le service qualité et gestion des risques de l'établissement coordonne l'ensemble de la démarche dont les axes principaux sont :

- L'évaluation continue de nos pratiques professionnelles, à travers la réalisation d'audits et le suivi d'indicateurs (certains résultats sont joints au livret d'accueil).
- L'analyse des risques, le traitement des événements indésirables, la mise en place de retours d'expérience afin d'assurer le meilleur niveau de sécurité.
- La préparation des visites de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), les rapports sont disponibles sur le site internet du Centre Hospitalier.
- La réalisation d'enquêtes qui permettent de mesurer votre satisfaction sur les conditions de votre prise en charge.
- La mesure de l'expérience des patients pour recueillir leur vécu et ainsi optimiser la qualité des soins.



Comité de coordination de l'évaluation clinique et de la qualité en Aquitaine.

**Professionnels et Usagers ensemble
DANS la Sécurité des Soins**



> Prévention des infections liées aux soins

La lutte contre les infections associées aux soins est une préoccupation quotidienne des personnels soignants. Elle est fondée sur les mesures d'hygiène strictes, concernant les personnes (patient, visiteurs, personnel), le matériel et les locaux.

Elle est coordonnée dans l'établissement par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) qui établit chaque année un programme d'actions de prévention des infections, de formations de personnels, d'évaluation et de surveillance du risque infectieux.

Afin de réaliser ses programmes d'actions, le comité s'appuie sur l'expertise d'une infirmière hygiéniste au sein de l'établissement et de référents hygiène au sein de chaque service.

≡ La qualité et la sécurité des soins

Surveillance et Prévention de l'AntibioRésistance en Etablissement de Santé

Conformément aux dispositions des articles 39, 40 et 58 de la loi informatique et libertés, vous pouvez exercer votre droit d'opposition à la transmission de vos données, sur justification de votre identité en vous adressant :

- au délégué à la Protection des Données (DPO) de votre établissement de santé (conseillé) ;
- ou par mail à : al.perrin@chru-nancy.fr ou : consores@chru-nancy.fr

Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie de votre titre d'identité.



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. Un bracelet d'identification pourra vous être proposé selon votre parcours de soins ou votre état de santé.

La cellule d'Identitovigilance est chargée de définir les actions à mener pour améliorer l'identification des patients dans l'établissement

Identitovigilance

Le bon soin au bon patient
MON IDENTITÉ C'EST MA SÉCURITÉ

AIDEZ-NOUS à prendre soin de VOUS

A votre admission

- Essayer votre bracelet pour l'identifier
- Présenter votre carte d'identité
- Vérifier votre identité sur les documents
- Signer et sceller le bracelet d'identification

Tout au long de votre séjour

Essayer votre bracelet pour l'identifier

Référente Identito Vigilance : Viviane HURTEAU
Tél : 05.45.78.76.31

22/04/22



La douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur quel que soit le service qui vous accueille. Le comité de lutte contre la douleur veille à la bonne application des protocoles. Présence d'une infirmière référente douleur au sein de l'établissement.

■ Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

■ Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. L'évaluation de l'intensité de votre douleur est notée dans votre dossier. Des moyens adaptés sont disponibles afin de prévenir et soulager votre douleur (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc...).



■ Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs outils sont à notre disposition, à nous d'utiliser celui qui vous convient.

Cette mesure qui doit être répétée nous permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. L'enregistrement de cette évaluation est inscrit dans votre dossier et fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L.1110-5 du code de la santé publique : «...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...».



Collaborer

Un retour de votre vécu de la prise en charge de la douleur, au cours du séjour, est indispensable pour nous permettre d'évoluer. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes à la sortie notamment pour remplir les items douleurs du questionnaire. Ces questionnaires de sortie sont systématiquement analysés.

Indicateurs hygiène, qualité et sécurité des soins

m.à.j. : 30/05/2022

Campagne nationale de recueil des indicateurs par la Haute Autorité de Santé, données 2018 et 2017
MCO - Médecine, Chirurgie, Obstétrique ; SSR - Soins de Suite et de Réadaptation

inférieur à 80% : classe C
80% à 95% : classe B
supérieur à 95% : classe A

Satisfaction et expérience des patients

Source : questionnaires de sortie



2021 : **C** (75%)
2020 : **B** (82%)
patients **satisfaits** de leur séjour

Résultats Certification 2016



certifié **niveau B**
avec recommandations
(échelle de A à E)

Hygiène des mains Nov. 2021



52%
Cible : 100%

Indicateur de consommation solution hydro-alcoolique (ICSHA)



2019 : **C** (48%) ; 2018 : **C** (52%)
<80% = **C** ; 80 à 99 = **B** ; ≥100% = **A**

Traçabilité de l'évaluation de la douleur 2019¹



MCO : **B** 87%
SSR : **B** 90%

Qualité de la lettre de liaison à la sortie 2019¹



MCO : **C** 71 % (49 en 2017)
SSR : **B** 80% (64 en 2017)

Projet de soins, Projet de vie 2019¹



SSR : **B** 94%

Prescription d'antibiothérapie de 7j ou moins 2019¹



MCO : **40%** Cible : **100%**
% dossiers pour lesquels
l'antibiothérapie > 7 jours est justifiée

≡ Quelques informations



Développement durable

L'établissement s'est résolument engagé dans une politique de développement durable :

- Le site est équipé d'une chaufferie alimentée en bois déchiqueté.
- Une politique de tri sélectif est appliquée pour l'ensemble des déchets.
- Depuis 2015, les travaux sont réalisés selon une démarche relative aux normes haute qualité environnementale (HQE).



**VOUS ÊTES
DONNEUR.
SAUF SI VOUS
NE VOULEZ PAS
ÊTRE DONNEUR.**

La loi fait de chacun d'entre nous un donneur présumé d'organes et de tissus **sauf refus**. On peut être contre bien sûr, et dans ce cas il faut le faire savoir. La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus. Mais vous pouvez aussi **signifier** votre opposition à vos proches par écrit ou par oral. Pour toute question, rendez-vous sur dondorganes.fr

DONDORGANES.FR
0 800 20 22 24 Service d'appel gratuit

**DON D'ORGANES
TOUS CONCERNÉS**

**Agence de la
biomédecine**
Agence nationale des médicaments du sang et des cellules

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

**EN FRANCE, IL N'EXISTE
PAS DE REGISTRE DU OUI.**

Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

**SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS DONNER
VOS ORGANES ET TISSUS**

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale. Elle devra être datée et signée par vos proches et par l'équipe médicale et sera conservée dans le dossier médical.

Les chartes

La charte de la personne hospitalisée

Les principes fondamentaux

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 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.

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.

Charte des droits et libertés

de la personne âgée

dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au **respect absolu de leurs libertés d'adulte** et de leur **dignité d'être humain**, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article 1

Choix de vie

Toute personne âgée garde la liberté de choisir son mode de vie

Article 2

Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins

Article 2

Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société

Article 4

Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes

Article 5

Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles

Article 6

Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités

Article 7

Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix

Article 8

Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit

Article 9

Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles

Article 10

Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant

Article 11

Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille

Article 12

La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité

Article 13

Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne

Article 14

L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes

CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique





Hôpitaux du Sud Charente

CENTRE HOSPITALIER



Route de Saint-Bonnet - BP 50031 - 16300 BARBEZIEUX
Tél. 05 45 78 78 00

www.ch-sud-charente.fr