

Livret d'accueil du patient



Hôpitaux
du Sud Charente
CENTRE HOSPITALIER





Route de Saint-Bonnet,
16300 BARBEZIEUX-SAINT-HILAIRE

05 45 78 78 00

ch-sud-charente.fr

SOMMAIRE

Le Centre Hospitalier

3 pôles	05
En chiffres	06

Les Services

Les différents services des soins	07
Des équipes mobiles et transversales à votre disposition	09
Les résidences.....	09

Votre arrivée

Formalités d'admission.....	10
Un accueil personnalisé	11
Frais d'admission	12
Effets personnels et objets de valeurs	13
L'identité Nationale de Santé.....	13
Identitovigilance	13

Exprimez votre volonté dès votre arrivée

La personne de confiance.....	14
Les directives anticipées	14
La personne à prévenir.....	15
La non divulgation de votre présence.....	15

Votre séjour

Les professionnels qui vous accompagnent	16
Les services proposés	17
Vos proches	18
Hébergement d'un proche.....	18

Ils vous accompagnent

Les représentants des usagers	19
Les associations partenaires au service des patients et de leurs proches	20

Cultes	21
Référent laïcité	21

Droits & devoirs

Services social.....	22
Permanence d'accès aux soins de santé.....	22
Règles de vie.....	23
La Commission Des Usagers (CDU).....	24
Signalement, plaintes et réclamations.....	25
Accès au dossier médical	25

Qualité & sécurité des soins

Protection des données à caractère personnel.....	26
Qualité et sécurité des soins : notre engagement au quotidien	27
Prévention des infections liées aux soins	28
Prise en compte de la douleur.....	28
Don d'organes et de tissus	28

Votre sortie

Sur décision médicale.....	29
Contre avis médical	29
Règlement des frais de séjour	30
Transport sanitaire.....	30
Avant de quitter l'établissement.....	31
Votre avis nous intéresse	32

Nos engagements

Prévention et politique santé publique.....	33
Politique de développement durable.....	33
Charte de la personne hospitalisée.....	34
Charte Romain Jacob.....	35



Madame, Monsieur,

Au nom de l'ensemble de nos professionnels, nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre centre hospitalier.

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 de l'hôtellerie et de la restauration.

Ce livret d'accueil, réalisé à votre intention et celle de vos proches, détaille les conseils et les informations qui vous seront utiles tout au long de votre séjour. Il vous rappelle également certaines règles de bon fonctionnement et vous informe de vos droits et de vos devoirs envers l'institution.

Soyez assuré que nos professionnels restent pleinement à votre écoute et à celle de vos proches afin de vous accompagner et vous informer du mieux possible. N'hésitez pas à les questionner si vous avez besoin de plus amples informations.

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de nos pratiques et de nos infrastructures, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Votre avis nous est précieux, n'hésitez pas à le remplir !

Romain LABROUQUAIRE,
Directeur

Dr Françoise CHAVOIX,
Présidente de la Commission
Médicale d'Établissement



LE CENTRE HOSPITALIER

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.

3 PÔLES

Pôle Gériontologie, Gériatrique et Handicap

- 21 lits de médecine gériatrique
- 23 lits de soins de suite gériatriques
- **Gériatrie ambulatoire** : hôpital de jour, consultations mémoire de territoire, 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. **3 lits** hébergement temporaire) + 1 lit hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation
- **Résidence Le Trèfle Foyer d'accueil médicalisé** (54 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 (15 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
- 5 lits identifiés de soins palliatifs
- Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

EN CHIFFRES

Activité réalisée en 2025

PASSAGES
AUX URGENCES

10 598
PASSAGES

HOSPITALISATION
COURT ET MOYEN
SÉJOUR

3 613
ENTRÉES

HOSPITALISATION
DE JOUR

597
ENTRÉES

CONSULTATIONS
EXTERNES

7 319
CONSULTATIONS

IMAGERIE
MÉDICALE

22 556
EXAMENS

JOURNÉES
D'HÉBERGEMENT
AU FOYER D'ACCUEIL
MÉDICALISÉ LE TRÉFLE

19 841

CENTRE
PÉRINATAL
DE PROXIMITÉ

172
SUIVIS DE
GROSSESSE

JOURNÉES
D'HÉBERGEMENT
EN UNITÉ DE SOINS
DE LONGUE DURÉE

28 396

SORTIES
SMUR

416

JOURNÉES
D'HÉBERGEMENT
À L'EHPAD
BORIS BORDES

33 316

JOURNÉES
D'ACCUEIL
DE JOUR
ALZHEIMER

1 673

LABORATOIRE

4 071
ANALYSES

Les différents services de soins

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.

SMUR

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

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 subaigüe. 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)

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 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.

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.

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.



Lits identifiés de soins palliatifs

☎ Tél. 05 45 79 42 70

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

Au nombre de 5, 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.

Consultations externes

☎ Tél. 05 45 78 78 04

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

Ouvert toute l'année, le service de consultations externes permet aux habitants du territoire d'accéder, sans hospitalisation, à de nombreuses spécialités médicales et chirurgicales au plus près de leur lieu de vie. Il permet également à la population de réaliser des bilans biologiques avec ou sans rendez-vous du lundi au vendredi.



Pharmacie à usage intérieur

☎ Tél. 05 45 78 76 75

Mail : pharmacie.preparatrices@ch-sud-charente.fr

Certains médicaments sont exclusivement délivrés par la pharmacie de l'hôpital (rétrocession).

Du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 13h-17h.

Des équipes mobiles et transversales 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.



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
- 3 lits d'hébergement temporaire + 1 lit d'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation.
- 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

VOTRE ARRIVÉE

Formalités d'admission

Les formalités d'admission 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 situé à l'entrée principale du Centre Hospitalier

Les documents à présenter à votre arrivée

À l'occasion de votre venue, le service admission vous demandera de nous présenter différents documents administratifs afin de procéder à votre enregistrement et de sécuriser votre prise en charge.

LES PIÈCES À FOURNIR :

✓ Le courrier de votre médecin traitant, un certificat médical, ou la convocation établie par un médecin du Centre Hospitalier,

✓ Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport),

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

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

Votre sécurité, c'est aussi bien vous identifier !

Le patient contribue à l'identitovigilance en vérifiant et en communiquant précisément son identité tout au long de sa prise en charge, afin de garantir la sécurité des soins. Différentes mesures sont appliquées pour s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

1. Identification à votre arrivée : pièce d'identité

(Carte d'identité, Passeport, Livret de famille, Titre de séjour)

2. Un bracelet d'identification

À garder tout au long du séjour

3. Un questionnaire oral régulier





Un accueil personnalisé

Besoin d'un interprète ?

Afin de faciliter la prise en soins des personnes non francophones au sein de notre établissement, une liste d'interprètes actualisée est disponible au sein de nos services. Ces personnes contribuent à faciliter la communication dans certaines langues étrangères ainsi que dans la langue des signes.



Prise en soins des personnes en situation de handicap

Signataire de la Charte Romain Jacob, l'établissement s'engage à faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap. Dès votre arrivée, il vous sera possible de vous garer au plus près de l'accueil principal du centre hospitalier sur les places de parking identifiées.

Lors de votre admission, nous vous invitons à nous communiquer toutes les informations nécessaires nous permettant d'assurer au mieux votre prise en soins ou celle de la personne que vous accompagnez.

Notre établissement est doté d'un référent handicap ayant pour missions de :

- Favoriser l'accès aux soins des patients en situation de handicap
- Faciliter le séjour ou la consultation
- Communiquer avec les autres professionnels de l'établissement et autres acteurs du parcours de soins.



Il intervient en appui des équipes et non en substitution.

Le référent handicap patient peut être sollicité lors de ses permanences tous les mercredis de 9h00 à 12h00 ou à distance par téléphone au 05 45 79 45 91 et par e-mail à referent.handicap@ch-sud-charente.fr.

← **EN SAVOIR PLUS SUR LE RÉFÉRENT HANDICAP PATIENT**



Frais d'admission

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.

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.

Parcours de soins

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

Forfait "acte lourd"

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

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

Prestation chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, merci d'en faire la demande dans le service. Elle vous sera attribuée selon les disponibilités. Nous vous conseillons de prendre contact avec votre mutuelle pour connaître leur participation. Vous devrez signer un document attestant votre souhait.

Vous n'êtes pas assuré social ou vous rencontrez des difficultés financières ?

Vous devez régler la totalité des frais. Le service social du Centre Hospitalier 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.

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

Effets personnels et objets de valeur

Dès votre arrivée, il vous est possible de mettre en sécurité vos effets personnels et vos biens de valeur en les confiant à nos professionnels présents au sein de votre service d'hospitalisation. Un inventaire sera dressé en votre présence et un justificatif vous sera remis.

→ Les valeurs déposées seront conservées dans un lieu sécurisé au sein du Centre Hospitalier pendant une durée de 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 ANGOULÊME, 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).

→ L'établissement 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).



Traitements médicamenteux

À votre arrivée, il vous sera demandé de venir avec vos médicaments.

Pour votre sécurité, merci de confier à l'équipe soignante vos traitements et ordonnances. Ceux-ci vous seront restitués lors de votre sortie.

En tant qu'acteur de votre santé, vous êtes informé que le médecin peut être amené à prescrire des médicaments génériques afin de garantir la continuité de votre prise en charge.

L'Identité Nationale de Santé (INS)

Depuis le 1^{er} 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.



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.



La personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, à tout moment : lors de votre admission, avant votre hospitalisation ou pendant votre séjour.

Avec votre accord, cette personne - parent, conjoint, proche, ami ou médecin traitant - peut vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos prises de décision. Si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté, elle pourra témoigner de vos choix concernant votre prise en charge et transmettre vos directives anticipées si elle en est dépositaire.



Il est important d'informer la personne que vous souhaitez désigner et de vous assurer de son accord.

← **EN SAVOIR PLUS SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE**

Les directives anticipées

La rédaction de directives anticipées vous est proposée afin d'exprimer par avance vos volontés pour le cas où vous ne seriez plus en mesure de vous prononcer. Ces indications guideront le médecin dans les décisions vous concernant et lui permettront de respecter vos choix. Elles s'imposent à tout autre avis, y compris à celui de la personne de confiance.



Vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

← **EN SAVOIR PLUS SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES**



La 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.

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.

**EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ
DÈS VOTRE ARRIVÉE**





VOTRE SÉJOUR

Les professionnels qui vous accompagnent

L'établissement est composé de professionnels exerçant différents métiers. Ils sont tous guidés par la volonté de vous apporter des soins et des prestations de qualité. Pour les identifier, tous portent leur prénom et fonction sur leur tenue professionnelle.

Les professionnels qui vous accompagnent au quotidien dans nos services d'hospitalisation :

Les médecins

Ils posent le diagnostic, prescrivent votre traitement et vous informent de votre état de santé. Dans chaque unité de soins, un médecin est responsable de votre prise en charge et du lien avec votre médecin traitant.

Les cadres de santé

Ils sont chargés de l'organisation et du fonctionnement du service. Ils sont à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations.

Les infirmiers

Ils sont à votre écoute, effectuent les soins et les traitements prescrits par les médecins et accomplissent les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité.

Les aides-soignants

Ils assurent les soins d'hygiène et de confort, accompagnent les patients dans tous les gestes de la vie quotidienne et dans le maintien de leur autonomie.

Les agents de services hospitaliers

Ils assurent l'entretien de votre chambre et du service.

Les brancardiers

Ils vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

Les aides hôteliers

Ils gèrent la commande de vos repas.

Les agents des accueils et secrétaires

Vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

Les assistantes sociales

Elles facilitent vos démarches sociales pour votre prise en charge, votre retour à domicile ou votre transfert dans une structure adaptée.

Les psychologues, kinésithérapeutes, éducateurs d'activités physiques adaptées, ergothérapeutes, psychomotriciens, diététiciens... complètent également nos équipes pluriprofessionnelles sur prescription médicale.



Les services proposés

Comptoir de services

Situé en face du salon des usagers, dans le hall du Centre Hospitalier, notre Comptoir de service vous propose des collations salées et sucrées, des boissons froides et chaudes mais également une offre de papeterie.

- ▶ Ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00.
- ▶ Commandes possibles au 05 45 79 42 96 avant 10h30.



Téléphone

Vous pouvez recevoir des appels téléphoniques dans votre chambre.

Vous pouvez appeler de votre chambre en créditant votre ligne à l'accueil de l'établissement.



Télévision

Une télévision est à votre disposition. La location et les prestations sont

délégées à une entreprise extérieure. Adressez-vous au personnel pour la mise en service.



Accès internet & Wi-fi

Vous disposez d'un accès internet gratuit par wifi.

Renseignements auprès du personnel pour les modalités d'accès.



Courrier

Pour recevoir du courrier, demandez à vos proches de préciser vos nom et prénom(s) ainsi que votre service d'hospitalisation.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, après l'avoir préalablement affranchi, il vous est possible de le remettre au personnel qui fera le nécessaire.



Livres

Des étagères à lire sont disponibles dans les salles d'attente des couloirs.

PRENEZ, LISEZ, REMETTEZ...



Coiffure

Un salon de coiffure est à votre disposition.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser à l'accueil.



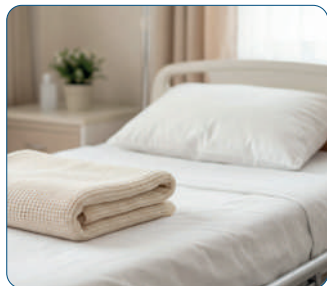


Vos proches

Visites

Vos proches sont les bienvenus tout au long votre hospitalisation. Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins et le confort des autres patients, il sera néanmoins demandé de respecter certaines règles :

- Respecter les horaires de visite du service
- Limiter le nombre de personnes présentes au même moment dans la chambre
- Quitter la chambre lors des soins
- Éviter d'amener des enfants en bas âge
- Ne pas faire de bruit dans les services
- Ne pas apporter de plantes et de fleurs en pots
- Ne pas de faire livrer de repas de l'extérieur
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées dans l'établissement



Hébergement d'un proche

En fonction des capacités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous pendant la nuit.

Les frais liés au lit accompagnant et/ou aux repas restent à votre charge. Ils doivent être réglés avant votre sortie auprès du bureau des entrées, situé à l'entrée principale du Centre Hospitalier.



Les représentants des usagers

Bénévoles issus d'associations agréées, 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.

Les représentants des usagers participent par ailleurs 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.

➤ Vous pouvez les rencontrer lors des Salons des usagers organisés dans le hall du Centre Hospitalier, deux fois par mois ou les contacter par téléphone au 05 45 78 16 98 ou par mail à representantsdesusagers@ch-sud-charente.fr.

Vos représentants des usagers au sein de notre Centre Hospitalier :



**Marie-Claude
BELLOT**
TITULAIRE
Association
Génération
Mouvement 16



**Jean-François
RINEAU**
TITULAIRE
Association
UDAF



**Francis
CHAUVAUD**
SUPPLÉANT
Association
VMEH



**Joseph
AUBINEAU**
SUPPLÉANT
Union régionale de
la consommation,
du logement et du
cadre de vie en
Nouvelle-Aquitaine



ILS VOUS
ACCOMPAGNENT



Les associations partenaires au service des patients et de leurs proches

ASP 16

L'Association pour le développement des Soins Palliatifs (ASP16) existe depuis 1995 et concourt à la promotion des Soins Palliatifs en Charente, auprès des médecins, des soignants, des familles, des malades, des institutions et du grand public.

L'ASP16 est adhérente à la Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs.

Un de ses objectifs est d'accompagner les personnes en souffrance quel que soit le lieu où elles

se trouvent, dans le respect de la singularité de chacun. Elle améliore le soutien des malades et de leur famille dans le cadre d'une prise en charge globale par son rôle d'accompagnement.

➤ Contact par téléphone au 05 16 29 04 39 ou par mail : accueil@asp16.fr
www.asp16.fr

Fleur d'Isa

Depuis 2008, l'association Fleur d'Isa est présente aux côtés des personnes atteintes de cancer en Charente.

Elle a pour missions principales l'aide aux malades par l'apport de soins de confort offerts aux malades (art thérapie, socio-esthétique, socio-coiffure, réflexologie plantaire...), mais également la prévention des cancers et les accompagnements post hospitalisation.

De part ces différentes actions, l'association Fleur d'Isa œuvre à l'amélioration des conditions de vie au quotidien, à apporter du réconfort et du bien-être aux malades du cancer et soutient la recherche.

➤ Contact par téléphone au 06 35 19 07 01 ou par mail à contact@fleurdisa.org
www.fleurdisa.org

VMEH

L'association Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH) a pour objectif d'apporter un soutien et du réconfort, en offrant une présence chaleureuse et bienveillante aux patients lors de leur hospitalisation au sein de notre établissement.

Les activités principales de l'association au sein de l'établissement sont les suivantes :

- ➔ Réaliser des visites et assurer une présence
- ➔ Réaliser des activités ludiques
- ➔ Soutenir émotionnellement les usagers qui expriment le besoin
- ➔ Représenter les usagers

➤ Contact par téléphone au 06 12 84 35 35 / 05 45 24 21 76 44
ou par mail : assovmeh16@gmail.com / www.vmeh.fr

Cultes

Les usagers du Centre Hospitalier 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 liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Toute forme de prosélytisme est cependant à proscrire.

Au sein de L'établissement, l'équipe de l'aumônerie peut réaliser à votre demande des visites en chambre et de l'accompagnement spirituel.

L'aumônerie peut également 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'établissement, accessible 7 jours/7 et 24h/24.



Pour toute demande, vous pouvez contacter directement l'aumônier ou bien vous adresser aux équipes soignantes.

**↑ LISTES ET COORDONNÉES
DES DIFFÉRENTS CULTES**

Référent laïcité

Les Hôpitaux du Sud Charente disposent d'un référent laïcité dont les missions sont les suivantes :

- Le conseil à l'ensemble des personnels pour la mise en œuvre du principe de laïcité, notamment par l'analyse et la réponse aux sollicitations de ces derniers portant sur des situations individuelles ou sur des questions d'ordre général
- La sensibilisation des personnels au principe de laïcité et la diffusion, au sein de l'établissement, de l'information au sujet de ce principe
- L'organisation, à son niveau et le cas échéant en coordination avec d'autres référent.es laïcité, de la journée de la laïcité le 9 décembre de chaque année.
- La transmission des données concernant les manquements à l'exigence de neutralité.

Le référent laïcité peut être saisi par tout usager et tout personnel de l'établissement quel que soit leur statut.

✉ Il est joignable par mail : referentlaicite@ch-sud-charente.fr





Service social

Le service social de l'établissement peut intervenir dans l'ensemble des services de soins afin de vous accompagner durant votre hospitalisation.

À votre écoute, il vous apporte informations, conseils et soutien dans vos démarches administratives et sociales, que la demande vienne de vous, de vos proches ou de l'équipe soignante.

Membres à part entière de l'équipe pluridisciplinaire, les assistantes sociales vous aident à faire face aux difficultés liées à l'accès aux soins, à l'ouverture de droits, à la perte d'autonomie, et préparent avec vous les solutions adaptées, comme le retour à domicile ou l'orientation vers une structure médico-sociale.

Elles veillent également à la mise en place des aides nécessaires au quotidien et contribuent à la protection des personnes les plus fragiles. Pour rencontrer une assistante sociale, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Permanence d'accès aux soins de santé

Au sein des Hôpitaux du Sud Charente, la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) a pour mission de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité ou rencontrant des difficultés administratives, sociales ou financières.

La PASS accueille, informe et accompagne toute personne ayant besoin de soins mais ne bénéficiant pas d'une couverture sociale adaptée ou rencontrant des obstacles dans son parcours de santé. Elle propose une évaluation médico-sociale, un accompagnement dans l'ouverture des droits (Assurance Maladie, complémentaire santé, aide médicale, etc.) et une orientation vers les services hospitaliers ou les partenaires extérieurs adaptés.

Dispositif intégré à l'établissement, la PASS travaille en lien étroit avec les équipes soignantes, le service social et les structures du territoire afin de garantir une prise en charge globale et coordonnée. Son objectif est de lutter contre le renoncement aux soins et de favoriser un accès équitable à la santé pour tous.



Règles de vie

Afin que votre hospitalisation se déroule le mieux possible, il est indispensable que certaines règles de savoir-vivre et de sécurité soit respectées.

Respect du personnel Lutte contre les violences

Le personnel hospitalier est engagé au quotidien avec bienveillance pour votre santé et celle de vos proches. Il est donc attendu la même attitude de nos usagers. Toutes agressions physiques ou verbales envers le personnel hospitalier sont passibles de poursuites judiciaires (art. 433-5 et 222-13 du Code pénal).



La Direction rappelle que les peines encourues en cas d'agression d'un agent chargé d'une mission de service public ou d'un professionnel de santé sont alourdies compte tenu de la qualité de la victime.

Droit à l'image des professionnels

Par souci de confidentialité et de respect des personnes, il est strictement interdit de prendre des photos ou d'enregistrer des sons des professionnels hospitaliers dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que de les diffuser. La direction rappelle que toute capture ou diffusion réalisée sans consentement peut engager la responsabilité pénale, conformément à l'article 226-1 du Code pénal.

Respect des autres usagers

L'hôpital est un lieu de soins qui doit préserver le repos de chacun. Nous vous invitons à utiliser avec discrétion les appareils de radio et de télévision ainsi qu'à éviter les conversations trop bruyantes pour ne pas gêner les autres usagers.



Hôpital sans tabac-alcool

Pour la santé de tous et en application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est totalement interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement. Des espaces fumeurs sont identifiés en extérieur. Merci de les respecter.

Vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante 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 Commission Des Usagers (CDU)

Installée aux Hôpitaux du Sud Charente depuis 2007, la Commission des usagers veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Cette instance de dialogue et d'échange interne de l'établissement a pour objectif final d'améliorer la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte le regard de l'utilisateur.

La CDU est composée au minimum des membres suivants :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet
- Un médiateur médecin et son suppléant
- Un médiateur non médecin et son suppléant
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants

Les missions de la CDU sont :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Être associée à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
- Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles

Signalement, plaintes et réclamations



Déclaration d'un événement indésirable survenu lors de la prise en soins

Il vous est possible de déclarer un événement indésirable survenu lors de votre prise en soins ou celle d'un proche. Vous contribuez ainsi à l'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins au sein de notre établissement et nous vous en remercions.

← **ACCÉDEZ AU FORMULAIRE DE DÉCLARATION**

Médiateur de la commission des usagers

Les médiateurs sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

✘ **Contact par téléphone au 05 45 78 16 98 ou par mail à representantsdesusagers@ch-sud-charente.fr.**

Litiges

Si vous estimez être victime d'un dommage, vous pouvez faire valoir vos droits de deux manières :

✘ Formuler un recours amiable auprès de la Direction des Relations avec les Usagers qui précisera vos attentes indemnitaires et qui sera transmis à l'assureur de l'établissement.

Vous pouvez aussi saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) de Bordeaux joignable au 05.57.59.28.50.

✘ Formuler un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Poitiers (15 rue de Blossac - 86 000 POITIERS)



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.

✘ **Pour en faire la demande, nous vous invitons à en faire la demande auprès de notre service Relation usagers par téléphone au 05 45 78 76 98 ou par mail à relation.usagers@ch-sud-charente.fr.**



Protection des données à caractère personnel

S'agissant de vos données personnelles, hors données médicales, conformément au Règlement européen général relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et à la "Loi informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité, à l'effacement (ou "droit à l'oubli") de celles-ci ou une limitation de traitement notamment dans le cadre de projet de recherche, de recueil de la satisfaction ou des évaluations qualité des données recueillies.

Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à la Direction Générale de l'établissement.

L'utilisation d'outils métiers faisant usage de l'intelligence artificielle (IA) peut impliquer le traitement de certaines données personnelles pour optimiser les processus, analyser des informations ou faciliter la prise de décision. Conformément au RGPD, chaque utilisateur dispose du droit de refuser la collecte ou l'exploitation de ses données personnelles par ces outils.



Pour toute demande, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données : dpo@ch-claudel.fr

← Retrouvez l'intégralité de notre politique de protection des données sur notre site internet

Qualité et sécurité des soins : notre engagement au quotidien

Votre santé et votre bien-être sont au cœur de nos préoccupations. Notre établissement s'engage à vous offrir des soins de qualité, dans un environnement sécurisé et respectueux. Pour garantir votre sécurité, nous mettons en place une analyse rigoureuse des risques à chaque étape de votre prise en charge. Cela nous permet d'anticiper et de prévenir les éventuels incidents, en adaptant nos pratiques aux besoins spécifiques de chaque patient.

Les Hôpitaux du Sud Charente s'engagent activement dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance, en apportant des réponses adaptées à chaque usager et en veillant à ce qu'aucune situation ne reste sans solution.

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) et certification

Comme tous les établissements de santé, les Hôpitaux du Sud Charente contribuent chaque année au recueil national des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS), sous la supervision de la HAS. Ces indicateurs permettent de mesurer l'état de santé des patients, d'évaluer les pratiques

professionnelles et de suivre la survenue d'événements afin d'assurer une évaluation fiable de la qualité des soins et de la sécurité des patients.



← Vous pouvez retrouver l'ensemble des indicateurs de notre établissement sur notre site internet.



La certification des établissements sanitaires de santé est une démarche conduite par la Haute Autorité de santé. Elle mesure le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Notre Centre Hospitalier a été certifié "Qualité des soins confirmée" en 2022 pour une durée de 4 ans. Retrouvez les résultats de notre audit de certification.



QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS



Prévention des infections liées aux soins

La prévention des infections liées aux soins est une priorité absolue. Nous appliquons des protocoles stricts d'hygiène, tels que le lavage des mains, la désinfection des surfaces et l'utilisation de matériel stériles, afin de limiter au maximum les risques d'infection. Notre personnel est régulièrement formé aux bonnes pratiques en matière d'hygiène et de prévention.

Prise en compte de la douleur

La gestion de la douleur est une priorité absolue pour nos équipes soignantes.

Nous mettons tout en œuvre pour évaluer et soulager votre douleur de manière personnalisée. En complément des traitements médicamenteux, nous proposons des techniques non médicamenteuses adaptées à vos besoins et assurées par des professionnels formés :

- Relaxation, hypnose, respiration guidée, cohérence cardiaque pour réduire le stress et l'anxiété liés à la douleur
- Kinésithérapie ou mobilisation douce pour améliorer le confort et la mobilité
- Application de chaleur ou de froid selon les recommandations médicales
- Stimulation cutanée (toucher massages, TENS) pour atténuer certaines douleurs localisées
- ...

N'hésitez pas à nous exprimer votre ressenti : votre confort et votre bien-être sont au cœur de notre accompagnement. Ensemble, nous ajusterons les solutions pour vous offrir le meilleur soulagement.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) veille à la bonne application des protocoles.

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.

VOTRE SORTIE

Sur décision médicale

Votre sortie est prononcée sur décision médicale par le médecin.

L'équipe vous informera de la date prévisionnelle et des modalités de votre sortie.

Si la personne hospitalisée est mineure, elle ne pourra quitter l'établissement qu'avec l'un de ses parents ou d'un tiers munis d'une autorisation parentale.

RÉTROCESSION MÉDICAMENTEUSE



Certains médicaments prescrits sont exclusivement délivrés par la pharmacie hospitalière.

Pour la bonne continuité de vos soins, il vous sera remis dans le service par le personnel soignant/secrétariat avant votre sortie :

- Prescriptions médicales
- Date et heure des éventuels prochains rendez-vous
- Une lettre de liaison dont un exemplaire sera envoyé à votre médecin traitant
- Prescription de transport si nécessaire

❑ Le service de rétrocession de notre pharmacie à usage intérieur est accessible du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h00 à 17h00.

Téléphone : 05 45 78 76 75

Contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical et malgré l'information délivrée par le médecin sur les risques que vous encourez, il vous sera demandé de signer une décharge dégageant la responsabilité du Centre Hospitalier.





Règlement des frais de séjour



S'il reste des frais à votre charge non réglés après votre hospitalisation, vous recevrez chez vous :

- ✓ Une note de frais détaillant la facturation de votre séjour
- ✓ Un avis de somme à payer du Trésor Public

← Il vous sera possible de régler cette somme en ligne sur site gouvernemental www.payfip.gouv.fr.



Transport sanitaire

A votre sortie, si votre état de santé exige un transport sanitaire, le médecin vous délivrera une prescription médicale de transport nécessaire au remboursement par l'assurance maladie. Vous avez le libre choix de votre transporteur.

Il est préférable de favoriser un transport par un proche ou votre propre véhicule, celui-ci pourra être indemnisé par votre caisse d'assurance maladie.



Avant de quitter l'établissement

- ✓ Assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre.
- ✓ N'oubliez pas de vous présenter au service des admissions au rez-de-chaussée pour compléter votre dossier administratif, régler les frais qui restent à charge, récupérer le dépôt de valeur que vous avez éventuellement laissé.

Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera également remis.

Ce document est indispensable aux organismes d'assurance maladie, votre mutuelle et à votre employeur.

En cas de décès

Le défunt est transporté à la chambre mortuaire de l'établissement en attendant les pompes funèbres.

Sous certaines conditions à la demande de la famille, **le défunt peut être ramené au domicile.**

L'établissement prend en charge les 3 premiers jours de la chambre funéraire qui sera facturée 50€ par jour à partir du 4^e jour.



Votre avis nous intéresse

Le questionnaire de sortie

Dans le cadre de notre politique d'amélioration continue, nous vous invitons à donner votre avis sur la qualité de votre prise en soins au sein de notre Centre Hospitalier.

Dans cet objectif, un questionnaire de sortie est à votre disposition dans ce livret d'accueil ou sur le site internet des Hôpitaux du Sud Charente.

Vous pouvez remettre le format papier de ce questionnaire aux professionnels du service avant votre sortie, à l'accueil dans le hall d'entrée dans l'urne prévue à cet effet ou bien le renvoyer par voie postale à l'adresse suivante :

➤ Hôpitaux du Sud Charente

Relations avec les Usagers - Route de Saint-Bonnet
BP 50031 - 16300 Barbezieux Saint-Hilaire.

Le questionnaire

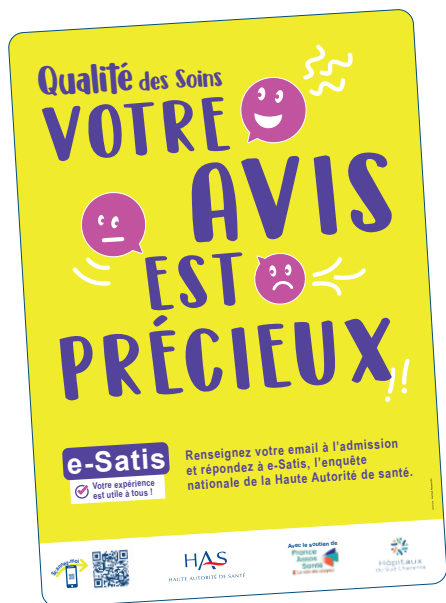
après votre retour à domicile

Quelques jours après votre retour à domicile, le questionnaire "E-SATIS" vous sera envoyé par e-mail.

Ce dispositif national, piloté par la Haute Autorité de Santé, a pour objectif de mesurer en continu la satisfaction et l'expérience des patients au sein des établissements de santé publics et privés. Ces questionnaires sont adaptés au type de séjour et suivent les étapes importantes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre, repas et sortie.

Votre participation à ces questionnaires est essentielle à l'amélioration continue de la qualité de notre établissement.

Les résultats sont partagés avec nos professionnels et nos représentants des usagers à l'occasion de nos instances afin de faire évoluer nos pratiques et nos infrastructures. Votre avis nous est précieux !



Prévention et politique de santé publique

Les Hôpitaux du Sud Charente s'inscrivent dans une démarche engagée de prévention et de santé publique, visant à protéger et améliorer la santé des patients tout en contribuant au bien-être de l'ensemble de la population du territoire.

Dans ce cadre, l'établissement met en œuvre des programmes et des actions concrètes de prévention et de promotion de la santé, qui bénéficient directement aux patients et à la population : campagnes d'information, formations pour les professionnels, coordination du parcours de soins et accompagnement des usagers dans leur parcours de dépistage.

Ces initiatives s'inscrivent dans une vision globale et intégrée de la santé publique, où l'engagement des hôpitaux se conjugue avec celui des partenaires du territoire pour renforcer l'accès aux soins, améliorer la sécurité et la qualité des pratiques, et promouvoir la santé.

Grâce à cette approche partenariale ville-hôpital, les Hôpitaux du Sud Charente se positionne comme un référent territorial en matière de prévention et de santé publique.

Politique de développement durable

Conscients de leur responsabilité environnementale, sociale et sociétale, les Hôpitaux du Sud Charente sont résolument engagés depuis de nombreuses années dans une démarche structurée de développement durable.

Cette orientation stratégique traduit la volonté de concilier qualité des soins, performance organisationnelle et respect des principes de responsabilité environnementale et d'éthique sociale, au service des patients, des professionnels et du territoire.

Notre établissement s'est notamment engagé dans les actions suivantes :

- Réduire la consommation énergétique des bâtiments notamment par le remplacement de l'éclairage traditionnel par de l'éclairage LED et par l'amélioration de l'isolation.
- Équiper l'établissement d'une chaufferie alimentée en bois déchiqueté,
- Appliquer le tri sélectif à l'ensemble des typologies de déchets,
- Réaliser nos travaux selon une démarche relative aux normes Haute Qualité Environnementale (HQE).



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

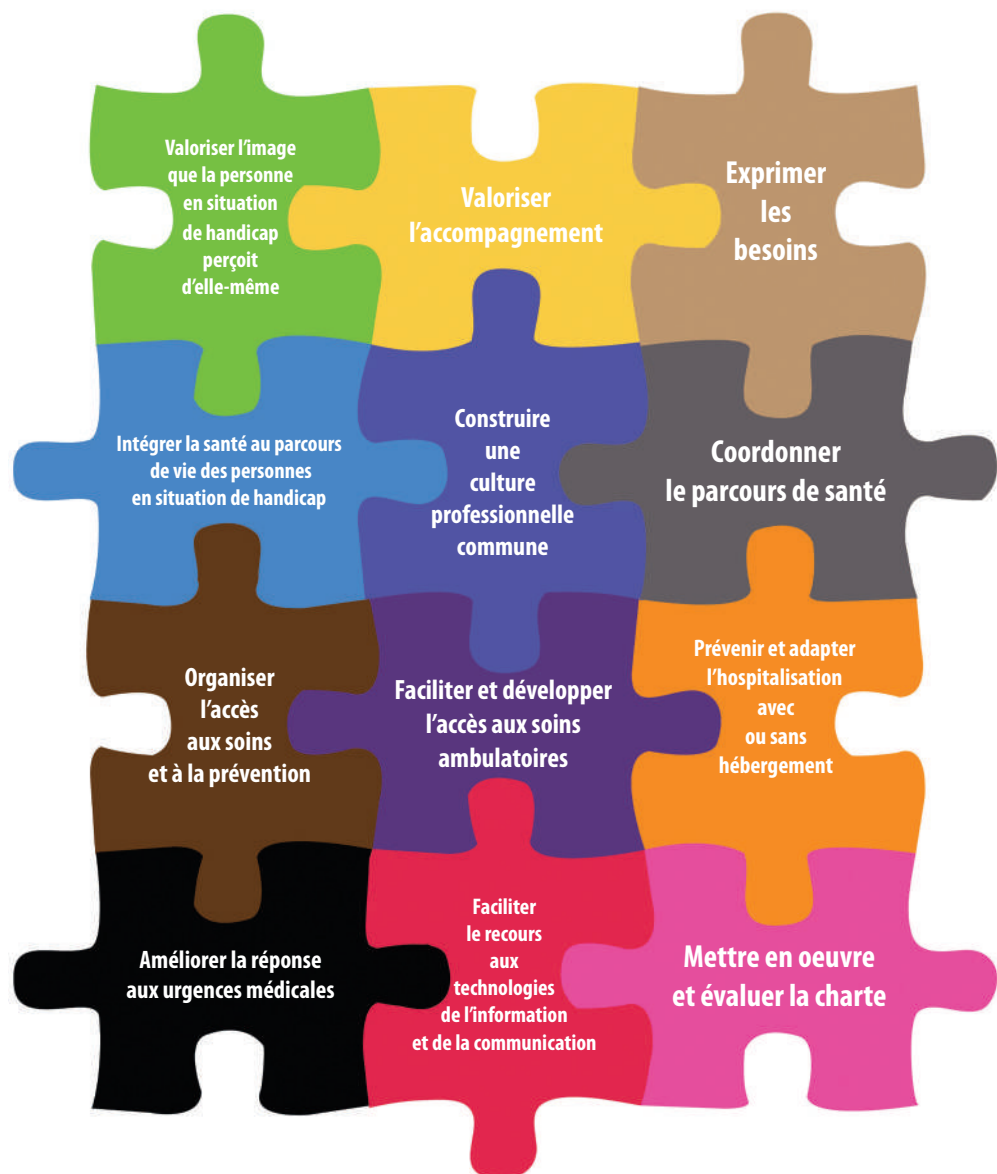
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTE ROMAIN JACOB

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



Evaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handidaction !

Handidactique



Hôpitaux du Sud Charente

CENTRE HOSPITALIER

Route de Saint-Bonnet,
16300 BARBEZIEUX-SAINT-HILAIRE

05 45 78 78 00

ch-sud-charente.fr

