

Livret D'Accueil Patient





Sommaire

01. Votre Arrivée

1.1 Préparer votre venue	p. 6
1.2 Formalités d'entrée :	
• 1.2.1 Votre admission	p. 6
• 1.2.2 Documents indispensables	p. 7
• 1.2.3 Identitovigilance et bracelet d'identification	p. 7
1.3 Frais d'hospitalisation	p. 8
1.4 Dépôt de biens et de valeurs	p. 8

02. Votre Séjour

2.1 Les professionnels à votre service	p. 10
• 2.1.1 Médecin	p. 10
• 2.1.2 Les équipes soignantes	p. 10
• 2.1.3 Le service social	p. 11
2.2 Vie pratique	p. 11
• 2.2.1 Les visites	p. 11
• 2.2.2 Les accompagnants	p. 11
• 2.2.3 Les repas	p. 12
• 2.2.4 La chambre	p. 12
• 2.2.5 Télévision, téléphone, internet	p. 13
• 2.2.6 Chambre funéraire	p. 13
• 2.2.7 Cultes	p. 13

03. Nos Engagements

3.1 Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales	p. 15
3.2 Prise en charge de la douleur	p. 15
3.3 Soins palliatifs	p. 18
3.4 Qualité et Sécurité des soins	p. 18

04. Vos Droits et Devoirs

4.1 Charte de la personne hospitalisée et de la personne en situation de handicap	p. 21
4.2 Protection des données personnelles	p. 21
4.3 Droits à l'information sur les soins	p. 22
4.4 Personne de confiance	p. 22
4.5 Directives anticipées	p. 22
4.6 Droit d'accès au dossier médical	p. 23
4.7 Commission des usagers	p. 23
4.8 Plaintes, réclamations et évènements indésirables	p. 24

05. Votre Sortie

5.1 Décision médicale	p. 26
5.2 Modes de transport	p. 26
5.3 Suivi médical après la sortie	p. 27
5.4 Questionnaire de sortie	p. 27

06. Le Centre Hospitalier de Saint Sever

6.1 Histoire du Centre Hospitalier	p. 29
6.2 Hopital de proximité	p. 31
6.3 Organigramme	p. 31
6.4 EHPAD / USLD : Lieu de vie	p. 32



01.

Votre Arrivée

1.1 Préparer votre venue

1.2 Formalités d'entrée :

- 1.2.1 Votre admission
- 1.2.2 Documents indispensables
- 1.2.3 Identitovigilance et bracelet d'identification

1.3 Frais d'hospitalisation

1.4 Dépôt de biens et de valeurs

1.1

Préparer votre venue

Vous allez être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Saint Sever.

Le linge de lit et de table sera fourni et entretenu par l'hôpital tout au long de votre séjour.

Il vous appartient d'apporter un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice...), ainsi que des vêtements de ville et d'intérieur confortables (pyjama, robe de chambre, pantoufles...).

Si vous porter des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives...., informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.



NOTE

Nous vous conseillons de laisser à votre domicile bijoux, objets de valeur et papiers non utiles à votre hospitalisation.

Pendant votre séjour à l'hôpital, vos prothèses comme vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité.

En cas de besoin, un coffre fort est à votre disposition au niveau de l'administration (rez de chaussée).

1.2

Formalités d'Entrée

1.2.1 Votre admission

Votre séjour dans l'établissement commence par la **création de votre dossier d'admission**. Il permet l'édition des **documents nécessaires pour vous identifier** et procéder aux divers examens et actes médicaux nécessaires à votre prise en charge par le Centre Hospitalier de Saint Sever en toute sécurité.

Pour constituer votre dossier, vous devez vous présenter **au bureau des admissions**, muni(e) des documents justifiant de votre identité et de votre couverture sociale (cf page suivante).



1.2.2 Documents indispensables

Lors de votre admission, vous serez invité(e) à fournir les informations administratives nécessaires pour compléter votre dossier au bureau des admissions

Si vous êtes étranger :

- ▶ Ressortissant(e) de l'Union Européenne, présentez **votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité** (prise en charge des soins à 80%). En cas d'hospitalisation programmée, vous devez présenter un formulaire E112. Sinon, vous devez payer l'intégralité de votre séjour.
- ▶ **Étranger(e) sans assurance, vous devez payer l'intégralité de votre séjour.**

Documents à joindre

- ▶ Une pièce d'identité avec photo (carte d'identité, passeport, carte de séjour)
- ▶ Votre carte vitale et/ou une attestation délivrée par votre caisse d'assurance maladie
- ▶ Votre carte d'assurance complémentaire (mutuelle, attestation CMU complémentaire ou attestation d'aide médicale de l'État) ou attestation d'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS).

1.2.3 Identitovigilance

Votre sécurité = notre priorité

Le personnel du CH de SAINT SEVER vérifie votre identité à **chaque étape de votre prise en charge**

- 1. ADMISSION**
Lors de votre admission, l'agent d'accueil vous demandera systématiquement **votre carte d'identité** (ou passeport et titre de séjour) et votre carte vitale et mutuelle
- 2. POSE D'UN BRACELET D'IDENTIFICATION**
Si vous êtes accueilli(e) **en Médecine, SSR ou UCC** , une infirmière vous posera, avec accord, **un bracelet d'identification**
Si vous êtes accueilli(e) **en EHPAD ou en USLD** , un bracelet vous sera remis lors de tout transfert organisé sur l'extérieur
- 3. ACTE DE SOINS**
Avant tout acte de soins (administration d'un médicament, prise de sang, etc.), vous serez amené à donner **votre nom, prénom et date de naissance**

VÉRIFICATION DE L'IDENTITÉ = 1^{er} ACTE DE SOINS

LE BON SOIN POUR LE BON PATIENT

1.3

Frais d'hospitalisation / Frais d'hébergement

Le Centre Hospitalier de Saint Sever pratique le tiers-payant.

Si vous êtes assuré(e) social(e) :

- Les frais de séjour sont pris en charge à 80% par l'Assurance Maladie. Les 20% restants (ticket modérateur) et le forfait journalier seront pris en charge par votre mutuelle / assurance santé complémentaire.
- Si vous ne disposez pas de mutuelle / assurance santé complémentaire ou si celle-ci ne couvre pas tous les frais, vous êtes invité(e) à régler la somme restant à votre charge avant votre sortie.
- Dans le cas contraire, une facture ("Avis de sommes à payer") sera envoyée à votre domicile. Vous pouvez la payer par chèque. Une quittance vous sera remise pour un éventuel remboursement auprès de votre mutuelle / assurance santé complémentaire.
- Si vous êtes domicilié(e) dans l'Union Européenne, 20% des frais de soins resteront à votre charge (voir page précédente, encadré "Si vous êtes étranger(ère)") et sont également à régler avant votre sortie.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : (étranger(ère) hors Union Européenne par exemple)

Vous êtes redevable de la totalité des frais du séjour. Un devis est établi et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement de payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour.


1.4

Dépôts de biens et de valeurs

Le Centre Hospitalier de Saint Sever est un lieu ouvert, **les biens conservés dans votre chambre restent sous votre entière responsabilité.**

Néanmoins, si vous le souhaitez ou si votre entrée s'est faite en urgence, **vos objets de valeur (argent, carte bancaire, carnet de chèques, bijoux) peuvent être déposés au coffre de la "régie"**. Le dépôt de vos objets et valeurs peut être assuré par vous-même ou le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation. Un reçu détaillé de l'inventaire de vos objets personnels vous sera alors remis afin que vous puissiez les retirer au moment de votre sortie. Pour cela, n'oubliez pas de vous munir d'une pièce d'identité avec photographie et de votre reçu.

En cas d'empêchement de votre part, le retrait de votre dépôt pourra être effectué par un tiers, sur présentation d'une procuration, d'une pièce d'identité à son nom, de votre propre pièce d'identité et du reçu du dépôt.

ATTENTION 
La régie étant fermée le week-end et les jours fériés, n'oubliez pas d'anticiper le retrait de vos objets de valeur si votre sortie est prévue en fin de semaine ou pendant le week-end.

NOTE

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur conservés par les patients lors de leur séjour. **L'hôpital n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui a été officiellement confiée au coffre de l'établissement.**



02. Votre Séjour

2.1 Les professionnels à votre service

- 2.1.1 Médecin
- 2.1.2 Documents indispensables
- 2.1.3 Identitovigilance et bracelet d'identification

2.2 Vie pratique

- 2.2.1 Les visites
- 2.2.2 Les accompagnants
- 2.2.3 Les repas
- 2.2.4 La chambre
- 2.2.5 Télévision, téléphone, internet
- 2.2.6 Chambre funéraire
- 2.2.7 Cultes

2.1

Les professionnels à votre service

Durant votre séjour, **votre prise en charge sera assurée 24h/24** par des équipes pluridisciplinaires. Les professionnels de santé et les personnels hospitaliers assurent **la qualité et la sécurité de votre prise en charge et de votre séjour** en mettant en commun leurs compétences pour vous soigner **et vous soutenir dans votre rétablissement.**

A votre intention, chaque professionnel intervenant dans les services porte son nom sur son badge.

2.1.1 Les médecins

La continuité des soins est assurée 24h/24 et 7j/7 par les praticiens d'astreinte.

Votre prise en charge relève plus spécifiquement d'un membre de l'équipe médicale, responsable des soins dispensés.

MÉDICAMENTS



Si vous prenez des médicaments à votre domicile, prescrits par un ou plusieurs médecins ou de votre propre initiative, **merci de le signaler** au médecin **lors de votre consultation de pré-admission ou à votre arrivée dans l'unité d'hospitalisation.**

Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin qui vous prend en charge ait connaissance de l'ensemble des **thérapeutiques** prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien. Le médecin hospitalier considérera le devenir de votre traitement de ville au regard des traitements dont vous aurez besoin durant votre séjour hospitalier.

Ne soyez pas étonné(e) si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre hospitalisation ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il peut s'agir de génériques ou de molécules dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.

À votre arrivée dans le service, il vous sera demandé si vous avez apporté des médicaments avec vous. Si c'est le cas, ces médicaments vous seront retirés pour des raisons de sécurité. Ils seront remis dès que possible à une personne que vous aurez désignée, ou rangés dans une armoire à pharmacie sécurisée afin de vous être rendus lors de votre sortie.

2.1.2 Les équipes soignantes

Le cadre de santé du service est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés, en lien avec l'équipe médicale.

Le personnel infirmier dispense les soins prescrits par le médecin et assure une présence permanente auprès de vous. Il est accompagné par les aides-soignants qui prodiguent les soins d'hygiène et de confort nécessaires. Les agents de service hospitaliers (ASH) assurent l'entretien des locaux et de votre chambre.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également **rencontrer d'autres professionnels** comme **la diététicienne, les masseurs-kinésithérapeutes, les psychologues, l'ergothérapeute, les psychomotriciens ...** dont les compétences sont utiles ou nécessaires à votre rétablissement.



L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif, technique et hôtelier est attentif dans son domaine de compétence à vous apporter le meilleur service.



2.1.3 Service social

Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation. À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe et vous accompagne dans vos démarches. Il vous soutient dans le respect de vos décisions et de votre projet de vie en concertation avec les professionnels hospitaliers et en collaboration

avec les partenaires externes de l'établissement. Un(e) assistant(e) social(e) peut donc intervenir à la demande et vous rencontrer. Vous pouvez prendre Rendez-vous avec elle. Ses coordonnées vous seront communiquées par le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation. Vous pouvez également contacter directement le service social.

2.2

Vie pratique



2.2.1 Les visites

La présence de vos amis et de votre famille à vos côtés durant votre hospitalisation est souvent d'un grand réconfort. Votre entourage est donc le bienvenu.

Vous pouvez recevoir les visites de votre entourage tous les jours de 13h30 à 19h30 (sauf UCC tous les jours sauf mercredi de 14h30 à 16h45 et mercredi de 15h30 à 16h45).

Les visites peuvent toutefois être limitées ou interdites par décision médicale ou suite à une crise sanitaire type Covid-19.

À RESPECTER

Pour faciliter l'organisation des soins, vos visiteurs doivent suivre les recommandations suivantes :

- ▶ Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales
- ▶ Éviter d'amener les enfants en bas âge dans les services d'adultes
- ▶ Ne pas apporter de fleurs ou de plantes en pot contenant de la terre pour des raisons d'hygiène.
- ▶ Ne pas fumer
- ▶ Ne pas apporter de boissons alcoolisées, ou d'aliments contraires à votre traitement
- ▶ Ne pas apporter des médicaments ou produits illicites
- ▶ Ne pas débrancher d'appareils électriques

2.2.2 Les accompagnants

Les médecins et cadres de santé du service peuvent autoriser un membre de votre famille à passer la nuit près de vous si vous disposez d'une chambre particulière.

Les frais de séjour et de repas de votre accompagnants ont à régler à la régie de l'établissement.

2.2.3 Les repas

Les repas sont élaborés et préparés par une équipe de 7 professionnels au sein de la cuisine centrale de l'établissement. Toutes les préparations culinaires y sont "faites maison".

Les cuisiniers apportent ainsi chaque jour, le meilleur de leur savoir-faire pour vous satisfaire et tous partagent le souci de la qualité de service lors de votre séjour.

Notre établissement inscrit ses achats de denrées alimentaires dans le cadre d'une démarche d'ancrage territorial et de circuits courts. **Ainsi 30% du panier est local et provient de producteurs locaux.**



Les repas sont servis aux heures suivantes:

- Petit déjeuner : entre 7h30 et 9h
- Repas du midi : 12h
- Repas du soir : 18h30

Prise en charge nutritionnelle et diététique :

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Il assure en outre une mission d'éducation à la nutrition auprès des personnes hospitalisées.

Dans l'intérêt des patients, nous vous prions de ne pas apporter de boissons ou aliments sans l'avis du médecin et de la diététicienne. L'introduction de boisson alcoolisée est strictement interdite à l'hôpital.

Dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales, merci de ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits fragiles, laitages, jus de fruits) qui peuvent être responsables d'intoxications alimentaires.

2.2.4 La chambre

Le Centre Hospitalier de Saint Sever, désireux d'offrir des conditions d'hébergement de grande qualité et soucieux du confort de ses patients, **dispose de chambres spacieuses et lumineuses.**

2.2.5 Télévision, téléphone, internet



Téléphone

Les chambres d'hospitalisation disposent d'une ligne téléphonique fixe. **Pour téléphoner, vous devez régler le prix de vos communications téléphoniques (frais réels) au bureau des admissions.**



Télévision

La télévision est payante. Si vous souhaitez pouvoir bénéficier de ce service, faites le savoir au bureau des admissions. Une télécommande vous sera alors remise. Elle doit être restituée à votre sortie. **Vous devez vous acquitter de cette facture lors de votre sortie.** Vous pouvez amener votre propre télévision en EHPAD en USLD, soit dans les services de long séjour.



Internet

L'accès à internet est gratuit. Il se fait via le réseau Wifi de l'hôpital. **Le code wifi sera remis, si vous le demandez, lors de votre admission, par le bureau d'accueil.** Il n'y a pas d'assistance informatique pour la connexion Wifi.

2.2.6 Chambre funéraire

L'établissement dispose d'une chambre funéraire pouvant accueillir trois défunts **et d'une chambre de présentation.** L'équipe soignante prend en charge le défunt dans le respect de sa dignité, de ses volontés et de celle de sa famille.

2.2.7 Cultes

Notre établissement de santé respecte les croyances et les convictions des personnes accueillies. Ainsi, vous pouvez consulter les ministres du culte durant votre séjour.



03.

Nos Engagements

3.1 Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

3.2 Prise en charge de la douleur

3.3 Soins palliatifs

3.4 Qualité - Sécurité des soins

3.1

Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

L'établissement présente chaque année **un programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales (LIN)** et un rapport d'activité au conseil de surveillance de l'hôpital, aux représentants des usagers après validation des instances.

Il existe un plan de gestion du risque infectieux permettant d'intervenir rapidement en cas d'infections groupées.

Les indicateurs nationaux de suivi de la lutte contre les infections nosocomiales du Centre Hospitalier de Saint Sever sont affichés systématiquement dans l'établissement et montrent l'importance que nous attachons à cette action.

Le personnel hospitalier est formé au respect des règles de l'hygiène hospitalière pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celles de vos proches sont également importantes. Nous vous invitons à utiliser le produit hydro-alcoolique mis à votre disposition dans les couloirs et dans les chambres pour l'hygiène des mains des soignants, des patients et des visiteurs. **En cas de nécessité, l'équipe soignante peut vous proposer des moyens complémentaires de protection, comme le port d'un masque ou d'une sur-blouse.**

VOUS ÊTES VISITEUR

Les parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est un réconfort. **Toutefois, ils peuvent être un vecteur d'infection.**

Pour cette raison, il est nécessaire de respecter certaines mesures :

Si vous présentez une maladie des voies respiratoires ou toute autre maladie transmissible, il est préférable de ne pas entrer dans les secteurs de soins.

Afin d'éviter la transmission de germes manuportés, vous devez utiliser les solutions hydro-alcooliques qui sont à votre disposition dans chaque chambre avant et après la visite.

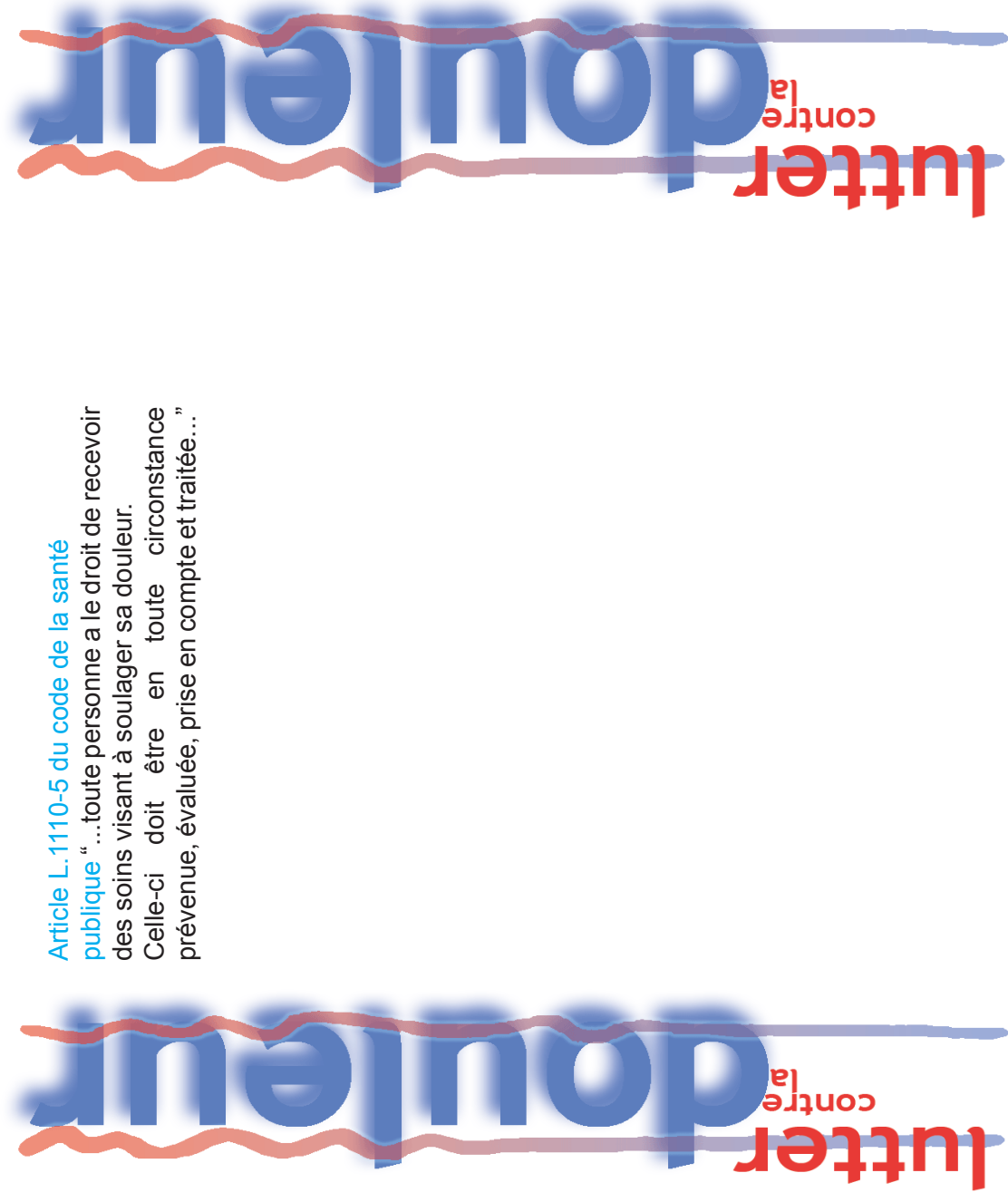
Dans tous les cas, respectez les consignes qui vous sont données par le personnel soignant.

3.2

Prise en charge de la douleur

Au Centre Hospitalier de Saint Sever, **le comité de lutte contre la douleur (CLUD) définit la politique de prise en charge de la douleur** et coordonne son évaluation et son traitement entre les différents services. Il contribue également à la **formation professionnelle du personnel médical et soignant** ; tous sont donc formés pour évaluer, soulager et suivre l'évolution de la douleur. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques

professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent aux patients. À travers la prévention ou les traitements (médicamenteux ou non), **le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.**

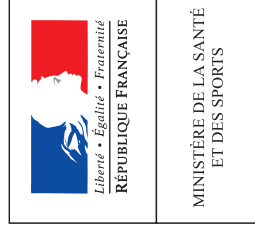


Article L.1110-5 du code de la santé publique " ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

C O N T R A T *d'engagement*

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est possible

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale.
les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider en répondant** à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
ou à avoir **moins mal en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

vous participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

3.3

Soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale.

L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

Selon vos besoins, vous pouvez être accueilli(e) au sein de l'unité de soins palliatifs ou bénéficier de cette prise en charge dans le service où vous êtes hospitalisé(e)

La Loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît un certain nombre de droits détaillés ci-dessous, notamment l'accès à l'information et à son dossier médical, l'exigence d'un consentement éclairé, la possibilité de désigner une personne de confiance. Vous trouverez également des informations concernant vos droits en cas de dispositions particulières.

3.4

Qualité et sécurité des soins



L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement.

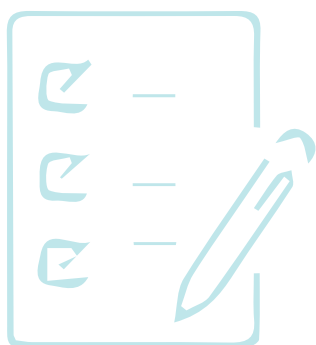
La politique qualité du Centre Hospitalier de Saint Sever est ainsi une composante essentielle de son projet d'établissement. Elle est portée par une démarche globale, collective, organisée et suivie de la gestion de la qualité et des risques.

Afin de promouvoir le déploiement de la politique qualité, l'hôpital s'est doté de moyens :

- ▶ La cellule Qualité de l'établissement coordonne, en lien avec les instances, la politique qualité, l'évaluation des soins et la gestion des risques.
- ▶ Des documents supports (procédures, protocoles, imprimés...) et une Gestion Documentaire Électronique (GED)
- ▶ Des comités dédiés constitués en groupes de travail pluri professionnels impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques pour l'ensemble des processus hospitaliers.
- ▶ Une procédure de déclaration des événements indésirables permettant de déclarer tout incident ou dysfonctionnement, en vue de l'analyser et mettre en place des actions d'amélioration.

- ▶ Les tableaux de bord et les indicateurs sont réalisés par services et sont suivis par les instances concernés et diffusés aux professionnels. Les principaux concernent la satisfaction des patients, les plaintes et les réclamations, la prise en charge de la douleur, la prise en charge nutritionnelle mais aussi les indicateurs obligatoires Indicateurs Qualité - Sécurité des Soins (IQSS).
- ▶ La formation permet à l'ensemble des professionnels de disposer des prérequis indispensables à la démarche qualité gestion des risques.
- ▶ L'évaluation des pratiques professionnelles s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Votre participation nous paraît également indispensable dans la sécurité des soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médico-soignante de tout signe anormal ou douloureux.



Par ailleurs, afin de connaître et répondre à vos attentes, n'hésitez pas à compléter le questionnaire de satisfaction. Ce dernier figure à la fin de ce livret



04.

Vos Droits et Devoirs

- 4.1 Charte de la personne hospitalisée et de la personne en situation de handicap
- 4.2 Protection des données personnelles
- 4.3 Droits à l'information sur les soins
- 4.4 Personne de confiance
- 4.5 Directives anticipées
- 4.6 Droit d'accès au dossier médical
- 4.7 Commission des usagers
- 4.8 Plaintes, réclamations et évènements indésirables

La Loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît un certain nombre de droits détaillés ci-dessous, notamment l'accès à l'information et à son dossier médical, l'exigence d'un consentement éclairé, la possibilité de désigner une personne de confiance. Vous trouverez également des informations concernant vos droits en cas de dispositions particulières.

4.1

Charte de la personne hospitalisée et de la personne en situation de handicap

Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/D05/SD18/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2** Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3** L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6** Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné **par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8** La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

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

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

- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- Valoriser l'accompagnement
- Exprimer les besoins
- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- Construire une culture professionnelle commune
- Coordonner le parcours de santé
- Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- Améliorer la réponse aux urgences médicales
- Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication
- Mettre en œuvre et évaluer la charte

4.2

Protection des données personnelles

Votre prise en charge à l'hôpital nécessite le traitement de vos données personnelles (recueil de vos informations médicales et administratives) afin de vous assurer des soins appropriés et de qualité, la continuité de votre prise en charge, la traçabilité des soins qui vous sont faits et le recouvrement des frais engagés.

La protection de ces données est encadrée par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et par la Loi Informatique et Liberté. Le traitement de ces données est réalisé sous la responsabilité du Responsable de Traitement, le Directeur Général de l'établissement.

Votre dossier médical est conservé 20 ans à compter de la date de votre dernière venue (durée légale de conservation du dossier médical conformément à l'article R1112-7 code de la santé publique).

Selon la réglementation, vous disposez sur vos données des droits d'opposition, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité.

Pour exercer ces droits, envoyer un courrier à :

► Délégué à la Protection des données :

GHT des Landes, Centre Hospitalier de Mont de Marsan
40024 MONT DE MARSAN Cedex
dpo@ght40.fr - 05 58 05 10 92

4.3

Droit à l'information sur les soins

Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Tout patient peut solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin du service en s'adressant au cadre de santé ou à la secrétaire de l'unité d'hospitalisation.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

4.4

Personne de confiance

À votre arrivée, les personnels de santé vous sollicitent pour savoir si vous avez désigné une personne de confiance. Il s'agit d'une possibilité et non d'une obligation. Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance parmi votre entourage familial, vos amis ou toute autre personne majeure. Cette personne, informée par vos soins de sa mission et l'acceptant, peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, elle est consultée en priorité par l'équipe médicale afin de recueillir son avis sur votre prise en charge thérapeutique.

Un document détaillé, joint à ce livret, vous permet de mieux comprendre le rôle de la personne de confiance. Un formulaire dédié, joint à ce livret, est à remettre au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) et vous permet de désigner la personne de votre choix.

4.5

Directives Anticipées



Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité de s'exprimer.

Ces directives anticipées précisent les souhaits de la personne concernant sa fin de vie.

Elles seront consultées par les médecins pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement. Sans limite de temps, les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Si vous en avez rédigées, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez-lui leur existence ainsi que les coordonnées de la personne qui les détient. Pensez également à remettre vos directives anticipées à votre médecin traitant.

Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante.

Un document détaillé, joint à ce livret, vous permet de mieux comprendre l'importance des directions anticipées. Un formulaire dédié est joint au présent document.

4.6

Droits d'accès au dossier médical

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en charge, nous vous conseillons dans un premier temps de **prendre contact avec le médecin qui vous suit pendant votre hospitalisation.**

Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical.

Son accès est réservé à :

- ▶ Vous-même de manière directe
- ▶ Vos ayants droit en cas de décès
- ▶ Le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge)
- ▶ Le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.



La demande de communication doit être écrite et envoyée à la Direction de l'établissement. Votre demande doit être **accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle** (carte d'identité, passeport, permis de conduire ...) conformément à la réglementation relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Vous recevrez alors un accusé de réception vous proposant :

- En cas de pièces manquantes à votre demande, de compléter votre dossier
- En cas de demande complète, de venir consulter votre dossier médical sur place (si vous le souhaitez, vous pouvez consulter votre dossier en présence d'un médecin du CH) ou de vous faire envoyer sa copie à domicile (les frais de copies et d'envoi sont facturés aux tarifs applicables au 1^{er} janvier de l'année en cours de la demande).

À réception de toute demande complète, l'hôpital dispose d'un délai de 8 jours pour vous répondre si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai est porté à 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

4.7

Commission des usagers

Instituée par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, **la CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches.** Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

Par ailleurs, elle est en charge de proposer des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie sur les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions reçues par l'établissement : c'est pourquoi, il est important de nous en faire part.

COMPOSITION DE LA CDU :

Un président et un vice-président membres élus parmi le représentant légal de l'établissement ou son représentant, les représentants des usagers et les médiateurs.

Deux médiateurs et leurs suppléants désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non-médecin)

Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé

Un représentant de la commission du service de soins infirmiers et son suppléant

Un représentant du comité technique d'établissement et son suppléant

Qui sont les représentants des usagers ? Comment peuvent-ils vous aider ?

Le représentant des usagers est indépendant de l'hôpital. Il porte la parole du patient, fait valoir ses droits et contribue, par ses avis et sa présence à diverses instances au sein de l'établissement, à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients.

Des représentants des usagers de l'hôpital participent au Conseil de Surveillance de l'établissement et à la Commission des Relations avec les Usagers.



Vous pouvez les joindre au :
05 58 76 45 45

4.8

Plaintes, réclamations et événements indésirables

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez remplir une fiche d'évènement indésirable, jointe dans le présent document.

Cette dernière est à remettre à la cellule qualité de l'établissement :



Par courrier :

Direction, CH St Sever
3, rue de la Guillerie
40500 Saint-Sever



Par mail :

direction@ch-st-sever.com



Par téléphone :

05 58 76 45 45



Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Nous ferons le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.



05.

Votre Sortie

5.1 Décision médicale

5.2 Modes de transport

5.3 Suivi médical après la sortie

5.4 Questionnaire de sortie

5.1

Décision Médicale

La décision de sortie est avant tout une décision médicale.
Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie.



En fonction de votre état de santé, vous pourrez rentrer directement à votre domicile ou être transféré vers un autre établissement du secteur sanitaire ou médico-social (établissement d'hospitalisation à domicile, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté de refus de soins.

5.2

Modes de transport

Les modes de transport

Si votre état de santé le nécessite,
le médecin établit avant votre sortie une prescription de transport adapté :



Si vous devez être allongé ou demi-assis



Ambulance



Si vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer



VSL (véhicule léger sanitaire) ou taxi conventionné



Si vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche



Véhicule personnel ou transport en commun



ATTENTION,

LA PRISE EN CHARGE PAR VOTRE CAISSE D'ASSURANCE MALADIE DU COÛT DU TRANSPORT N'EST PAS SYSTÉMATIQUE.
EN CAS DE DOUTE, RAPPROCHEZ-VOUS DE VOTRE CAISSE D'ASSURANCE MALADIE.

“

Le transport partagé, j'y pense !

En acceptant de partager un taxi conventionné ou un VSL avec d'autres patients, vous contribuez à la préservation de l'environnement et à la sauvegarde de notre système de santé (montant de la facture diminué d'au moins 30%).

”

5.3

Suivi médical après sortie

À la fin de votre séjour, **un compte rendu de votre hospitalisation vous sera transmis.**

De plus, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens et les traitements que vous aurez reçus à l'occasion de votre hospitalisation afin d'assurer la continuité des soins. **Les soins après votre hospitalisation seront à nouveau réalisés par votre médecin traitant.**

Votre médecin peut également prescrire une hospitalisation à domicile (HAD), une hospitalisation de jour, un séjour en centre spécialisé. L'assistant(e) social(e) peut vous renseigner sur les conditions d'admission et les modalités de séjour dans ces différentes structures, et vous aider, vous-même et votre famille, à résoudre les problèmes qui peuvent vous préoccuper.



5.4

Questionnaire de sortie

Afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge au Centre Hospitalier de Saint Sever, **il est essentiel de connaître votre avis sur votre séjour, qu'il soit positif ou négatif. Le questionnaire de sortie, inséré dans ce livret d'accueil, vous permet de faire part de votre avis.**

Une fois complété, vous pouvez le déposer auprès du cadre de santé de l'unité d'hospitalisation, au bureau des admissions, ou l'adresser par voie postale.



Centre Hospitalier
3, rue de la Guillerie
40500 SAINT SEVER



06.

Le Centre Hospitalier de Saint Sever

6.1 Histoire du Centre Hospitalier

6.2 Hopital de proximité

6.3 Organigramme

6.4 EHPAD et USLD : Lieu de vie

6.1

Histoire du Centre Hospitalier.....

Situé au coeur de la cité, l'Hôpital de Saint-Sever a connu de nombreuses évolutions au fil des siècles. Du Moyen Âge jusqu'à la Renaissance, l'hôpital est administré par les Révérends Pères Bénédictins et sert d'asile aux pèlerins de Saint Jacques de Compostelle. Il devient un hôpital militaire durant la guerre d'Espagne (1809

à 1812), époque à laquelle il prit le nom d'Hospice. En 1823, l'Hospice est, par la suite, pris en charge par les Soeurs de l'Immaculée Conception. L'établissement prend alors de l'importance, notamment grâce aux différents legs (dont celui du Général Lamarque), ce qui lui permettra de se moderniser tout au long des siècles.

C'est à cette époque que l'Hospice se transforme véritablement en Hôpital : aménagement d'une salle d'opérations (1935), création d'un service de pneumo-thorax (1939), achat d'un appareil à rayon ultra violet (1944), arrivée de la pénicilline et d'un réfrigérateur acheté pour sa conservation, achat d'un incubateur pour la maternité (1961), etc.



Au fil des années, les locaux de l'Hôpital sont devenus vétustes et inadaptés aux nouvelles technologies de soins, entraînant ainsi la destruction ...



... puis la construction de nouveaux locaux, inaugurés en 1978.





Enfin, c'est après une restructuration (entre 1978 et 1980 : fermeture des services de maternité et de chirurgie) qu'il s'impose en tant que Centre Hospitalier avec des services de Médecine, de SSR, de Long Séjour, de Soins Palliatifs, un Hôpital de Jour (1998) un Pôle de Santé Publique (1995) ainsi qu'un Centre de Déficience Cognitive (2001).

Conscient d'être confronté à de nouveaux enjeux, le Centre Hospitalier souhaite garder son rôle pionnier.

En 2015, le Centre Hospitalier de Saint Sever a amorcé une nouvelle métamorphose en se lançant dans un vaste projet de restructuration et d'extension. Les travaux se sont déroulés pendant les 5 années suivantes et ont permis la création de la Maison de Santé Pluridisciplinaire, inaugurée en 2017 et la construction, pour l'hôpital, de deux ailes d'extension neuves et la restructuration, en quatre phases, des locaux existants. La capacité d'accueil de l'hôpital a été conservée mais elle a fait l'objet de redistributions spatiales.

CETTE RESTRUCTURATION A PERMIS

- ✓ de proposer à chaque patient des soins de qualité grâce à la mise en place d'une filière gériatrique quasi-complète, notamment avec la création de l'UCC.
- ✓ d'améliorer le confort des patients avec notamment 97% de chambres individuelles (l'établissement compte deux chambres doubles en EHPAD et en SSR)
- ✓ d'optimiser les organisations et les circuits logistiques pour renforcer la présence humaine auprès des patients.
- ✓ d'améliorer la qualité de vie des personnels hospitaliers.
- ✓ de renforcer l'attractivité du Centre Hospitalier auprès des jeunes professionnels.
- ✓ de confirmer la vocation de l'établissement comme établissement de référence et de recours en gériatrie.
- ✓ d'assurer la transition écologique, avec des bâtiments respectant les normes de développement durable tant en termes écologiques qu'énergétiques.
- ✓ d'assurer une exploitation-maintenance aisée et donc plus économique du bâtiment grâce à des concepts architecturaux et techniques modernes.

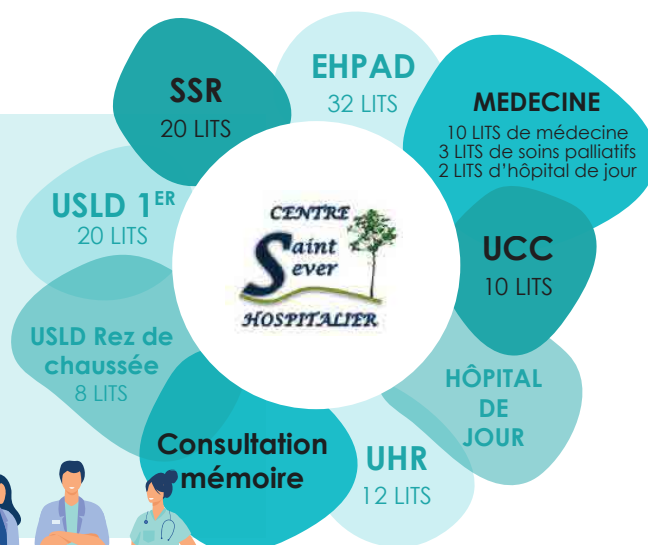


6.2

Hôpital de proximité

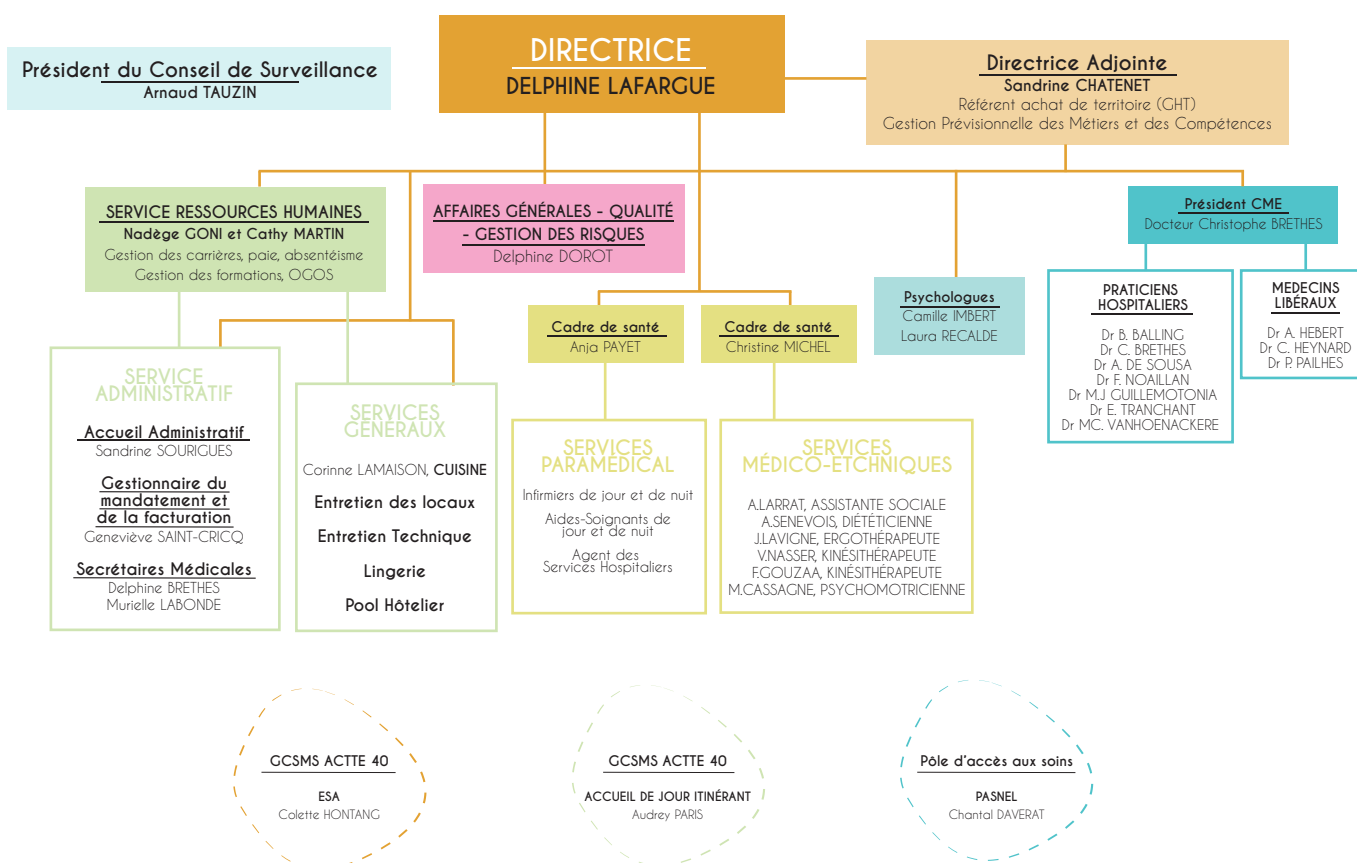
Le Centre Hospitalier de Saint-Sever est un hôpital de proximité de 117 lits proposant une filière gériatrique quasi-complète allant des consultations mémoires au service de soins palliatifs.

Les Cent quatre-vingt quatre professionnels travaillent dans cet établissement



6.3

Organigramme



6.4

USLD / EHPAD : Lieu de vie

La chambre est meublée par l'établissement avec du mobilier spécialement adapté à vos besoins. Il est possible de personnaliser votre chambre avec de petits équipements (fauteuil, petit meuble type commode, bibelots, photos, ...) sous réserves qu'ils soient compatibles avec

votre état de santé, la superficie affectée, les normes de sécurité incendie et électrique et l'organisation des soins. **Les équipements individuels de type électro-ménager** (four, plaque de cuisson, réfrigérateur, machine à laver ...) **ne sont pas autorisés dans les chambres.**

Le ménage de la chambre est assuré par l'établissement. Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif journalier hébergement.

Vos vêtements sont pris en charge au sein de la blanchisserie du Centre Hospitalier de Saint Sever. À ce titre, tous vos vêtements doivent être "marqués" : étiquette avec votre nom et prénom.

Depuis le début de l'année 2020, **une animatrice est présente à l'EHPAD et à l'USLD.**

De nombreuses animations sont ainsi proposées aux résidents



L'association des bénévoles SARAH (Solidarité Amitié Recherche Animation à l'Hôpital), en lien avec l'animatrice, participe également aux activités proposées dans les services de Long Séjour.





Suivez nous sur Facebook et Twitter



Centre Hospitalier de Saint-Sever
3, rue de la Guillerie - 40500 SAINT SEVER

