

# Médecine

# Soins palliatifs

# Soins Médicaux de Réadaptation (SMR)

## Livret d'accueil



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Au nom de l'Hôpital Intercommunal du Pays de Retz et de ses administrateurs, au nom du personnel et en mon nom propre, je tiens à vous souhaiter la bienvenue dans les services de Médecine ou de Soins Médicaux de Réadaptation.

**Notre mission, en tant que professionnel de santé, est d'apporter une réponse adéquate à vos besoins, de vous donner les soins que votre état de santé requiert, de vous accompagner à définir votre projet personnalisé de retour à domicile ou d'entrée en institution. Cette mission ne peut se faire sans vous et sans projet. Les actions menées le seront avec votre participation et votre accord. Votre famille, vos amis seront invités à vous accompagner dans votre projet et à y participer.**

Les valeurs qui régissent notre fonctionnement, reposent sur les axes principaux suivants :

- Faire en sorte que le respect de votre chambre en tant qu'espace d'intimité, le respect de vos habitudes et de votre personne, vos droits et libertés soient garantis.
- Favoriser l'élaboration d'un projet individuel dès le début du séjour. L'équipe recherche, à chaque soin, la participation et le consentement de la personne ou de son représentant. La personne accueillie définit un projet de retour à domicile ou d'entrée en institution avec l'équipe du service.
- Avoir un travail d'équipe au sens large du terme. Chaque agent, chaque personne extérieure est un maillon indispensable à la bonne réalisation du projet individuel de la personne accueillie et doit participer à son bien-être.
- Favoriser une qualité de vie. Nos pratiques professionnelles, notre accompagnement, nos prestations doivent continuellement évoluer pour répondre toujours au mieux à vos besoins. Leur réalisation peut nécessiter la coopération de la famille, de bénévoles. L'ensemble de vos observations nous permettra d'optimiser cette recherche de la qualité.

Ce livret d'accueil vous apportera, je l'espère les renseignements utiles sur l'établissement, sur votre séjour, sur les prestations offertes... N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, orales ou écrites, pour que ce document puisse s'enrichir de vos propositions.

N'oubliez pas de remplir et de redonner l'enquête de satisfaction à votre départ de l'hôpital afin de nous permettre, éventuellement, de poursuivre l'amélioration de nos prestations.

Nous espérons que ce livret d'accueil répondra à vos attentes. Je vous souhaite à nouveau une très bonne installation et un très bon séjour parmi nous.

Le Directeur

# Bienvenue



## Actuellement l'Hôpital Intercommunal

dispose de 461 lits, répartis comme suit :

### • Site de Pornic La Chaussée :

MEDECINE : 30 lits

    dont 6 lits de soins palliatifs

Soins Médicaux de Réadaptation :

    30 lits (polyvalents et gériatriques)

### • Site de Pornic Centre :

EHPAD : 87 lits

USLD : 28 lits

### • Site de Villeneuve-en-Retz :

EHPAD : 126 lits

    dont 14 lits en Unité d'Hébergement

    Renforcé (UHR)

    14 places de Pôle d'Activités  
    et de Soins Adaptés (PASA)

### • Site de Paimboeuf :

Soins Médicaux de Réadaptation :

    30 lits (polyvalents et gériatriques)

EHPAD : 98 lits

### • Site de St Père-en-Retz :

EHPAD : 40 lits

## Sommaire

**L'hôpital vous accueille** ..... p3

### Votre arrivée

Les pièces à fournir ..... p4

Les frais d'hospitalisation ..... p4

Les transports sanitaires..... p4

### Votre séjour

Des professionnels à votre service ..... p5

L'abécédaire de votre séjour ..... p6

### Vos droits

Vos droits d'accès à votre dossier médical ..... p10

La protection des personnes vulnérables ..... p10

L'anonymat et la confidentialité ..... p10

Le consentement aux soins ..... p10

La désignation d'une personne de confiance ..... p11

Le don d'organes et de tissus ..... p11

Vos plaintes, réclamations, éloges et propositions...p12

Vos directives anticipées ..... p13

### Votre sortie

..... p14

### La charte de la personne hospitalisée

..... p15

# L'hôpital vous accueille

## Notre philosophie

Notre mission est de faire en sorte que votre séjour dans notre établissement soit le plus agréable possible. Nous veillerons à votre santé mais aussi à votre confort.

## La philosophie de l'établissement se traduit par :

- Une équipe pluri-professionnelle qui sera à vos côtés pour veiller à votre confort et votre santé. Elle vous accompagnera dans les gestes de la vie quotidienne en préservant au maximum votre rythme de vie et votre autonomie. Afin de s'adapter aux évolutions du métier, les professionnels se forment en continu.
- Un projet thérapeutique que le médecin hospitalier et l'équipe paramédicale définiront avec vous. Ils intégreront vos besoins et vos souhaits en accord avec la vie en collectivité dans l'établissement.

Il doit être envisagé dès le début du séjour afin d'anticiper un retour à domicile ou une orientation vers une structure d'hébergement. Le projet peut prendre en compte la dimension « d'éducation thérapeutique ».

Parce que vos envies et vos besoins peuvent évoluer, votre projet sera évalué et réadapté avec l'équipe.

- L'ouverture vers l'extérieur qui favorise les liens sociaux avec les familles, les amis, les bénévoles et le maintien d'une dynamique socio-culturelle.



## Selon votre état de santé vous serez accueilli dans :

### • Le service de Médecine

Le service de médecine polyvalente prend en charge des patients ayant des pathologies aiguës diverses.

### • Le service de Soins Médicaux de Réadaptation (SMR)

Le service Soins Médicaux de Réadaptation prend en charge les patients en vue d'un retour à domicile ou d'une admission dans un service d'hébergement à la suite :

- d'une intervention chirurgicale nécessitant une rééducation,
- d'une intervention nécessitant une période de réadaptation,
- d'une pathologie ayant entraîné une perte d'autonomie.

## L'ORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Conseil de Surveillance, définit la politique générale de l'établissement et contrôle sa gestion. Les représentants des usagers participent à cette instance.

Le Directoire approuve et conseille le directeur dans la gestion et la conduite générale de l'établissement d'après les orientations stratégiques données par le Conseil de Surveillance.

Il existe d'autres instances telles que la Commission Médicale d'Etablissement (CME), la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicotechniques (CSIRMT), le Comité Technique d'Etablissement (CTE),

# Votre admission

## Les pièces à fournir

Pour votre admission, les pièces suivantes vous sont demandées :

- La carte d'identité ou le livret de famille
- la carte vitale
- La carte de mutuelle

Service clientèle ouvert  
en journée  
du lundi au vendredi

## L'identitovigilance :

Bien s'identifier  
pour être bien soigné

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de bien vous identifier à chaque étape de votre séjour. À votre admission, une pièce d'identité vous sera demandée, et un bracelet d'identification vous sera posé. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement. Tout au long de votre hospitalisation, votre identité sera fréquemment vérifiée. Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable pour assurer la sécurité des soins.



## Les frais d'hospitalisation

Votre hospitalisation n'est pas gratuite

Ils comprennent :

- des frais de séjour (tarification journalière),
- un forfait journalier.

S'y ajoute :

- un supplément de tarif pour chambre particulière (le cas échéant).

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% par l'assurance maladie obligatoire. Les 20% restant (ticket modérateur) et le forfait journalier sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Les cas d'exonération du ticket modérateur

- à compter du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation,
- en cas de longue maladie,
- si vous êtes affilié à un régime spécial d'assurance maladie.



## TRANSPORTS SANITAIRES

Pour la prise en charge du transport concernant les examens et consultations externes, adressez-vous à la secrétaire médicale du service.

Cette prestation peut être à votre charge suivant les cas.

# Le personnel

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien :

## Les médecins praticiens hospitaliers

Ils interviennent à la demande de l'équipe soignante et paramédicale pour vous prescrire les soins et traitements dont vous avez besoin, pour vous donner des informations qui concernent votre état de santé, votre traitement, etc...

## Les cadres de santé

Ils sont garants de la qualité des soins, de votre accueil et de votre séjour. Responsables de l'organisation des soins et du travail, ils encadrent et coordonnent les équipes de soins.

## Les kinésithérapeutes

Ils assurent la rééducation des patients pour qu'ils retrouvent leurs capacités physiques.

## Les pharmaciens et préparateurs en pharmacie

Ils assurent la dispensation des médicaments dans les services de soins en toute sécurité.

## L'assistante sociale

Elle accompagne les familles dans les démarches sociales et administratives, notamment lors de la sortie.

## L'ergothérapeute

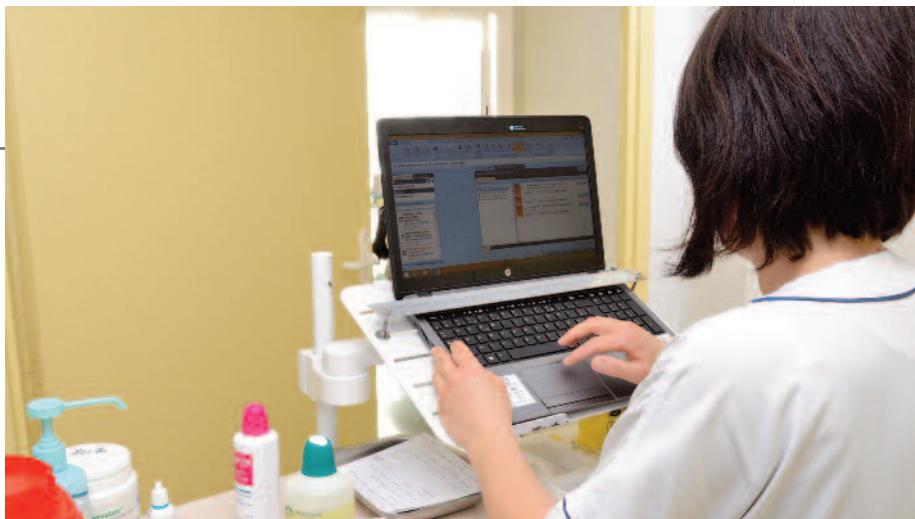
Elle adapte l'environnement du patient à son handicap.

## La diététicienne

Elle assure l'équilibre des repas lors de l'élaboration des menus. Elle adapte les menus en fonction du régime prescrit par le médecin.

## La psychologue

Elle intervient à votre demande ou sur proposition de l'équipe médicale pour tout accompagnement psychologique.



## Les infirmier(e)s

Ils appliquent, respectent les prescriptions médicales et dispensent des soins qui ont pour but d'améliorer tant votre bien-être physique que psychologique, en tenant compte de vos habitudes de vie.

## Les aides-soignant(es)

Ils assurent en collaboration avec les infirmier(e)s, les soins d'hygiène corporelle et alimentaire, un accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne et veillent à vous apporter le confort nécessaire et à préserver votre autonomie.

## Les agents des services hospitaliers

Ils veillent à entretenir les chambres et locaux communs et collaborent aux soins en apportant le confort, l'hôtellerie, l'hygiène et un environnement agréable.

## Les secrétaires médicales

Elles rédigent le compte rendu d'hospitalisation. Elles prennent les rendez-vous demandés par le médecin.

## Les services logistiques

Ils sont constitués, du service restauration, de la blanchisserie. Ils assurent les prestations nécessaires à votre confort telles que les repas, l'entretien du linge.

## Les services techniques

Ils assurent la maintenance, l'entretien des locaux et des équipements.

## Les agents de la clientèle

Ils vous accueillent et restent à votre écoute pour tous problèmes administratifs concernant votre séjour.

## L'équipe administrative

Elle est constituée de différents services : la Direction Générale, la Direction des Soins, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Activité et des Moyens.

**Dans le cadre d'une bonne relation entre professionnels et usagers, il est rappelé que le respect mutuel est la première condition d'un bon séjour.**

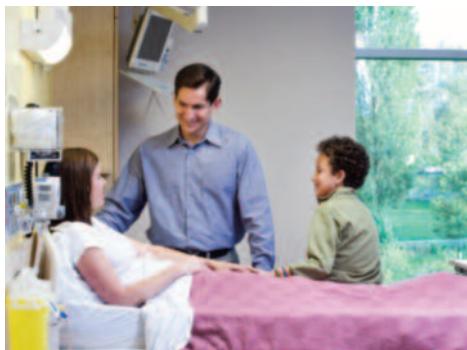
Vous trouverez l'organigramme de l'établissement en annexe.

# L'abécédaire de votre séjour

**A** comme ...

## Accompagnant

Il est possible aux familles de rester la nuit pour accompagner leurs proches. A cet effet, un fauteuil ou un lit d'appoint sera mis à votre disposition.



## Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux domestiques ne sont pas admis dans le service.

## Argent et objets de valeur

Vous êtes invités au moment de votre admission à déposer vos valeurs, moyens de paiement et bijoux auprès du trésorier ou d'un préposé commis à cet effet à l'accueil. C'est à cette seule condition que la responsabilité de l'établissement pourrait être engagée en cas de perte.

A votre sortie, les objets déposés vous seront remis contre la signature d'une décharge. En aucun cas l'établissement ne pourra être responsable de la disparition d'argent, de valeurs, de bijoux, d'objets précieux et d'effets personnels ou de leur détérioration si ces derniers ne lui sont pas confiés.

**B** comme ...

## Boissons

L'introduction et la consommation, dans le service, de boissons alcoolisées sont rigoureusement interdites. Aucune dérogation ne peut être admise.

## Bientraitance (Promotion de la)

Créée en 2009, ALMA (ALlo Maltraitance) appartient à un réseau national fondé suite à cette définition du Conseil de l'Europe : « Lutter contre la maltraitance des personnes âgées, qui se caractérise par tout acte de violence portant atteinte à la vie, intégrité corporelle ou psychique, et à la liberté de la personne ». L'Hôpital Intercommunal du Pays de Retz met tout en œuvre pour assurer une prévention de la maltraitance chez les personnes âgées.



**c** comme ...

## Chambre

L'Etablissement propose des chambres individuelles sur les sites de La Chausnée et Paimboeuf.

Des chambres doubles sont présentes uniquement sur le site de Paimboeuf. L'occupation d'une chambre seule est une prestation payante.

N'hésitez pas à prendre contact avec votre mutuelle, avant votre arrivée, pour savoir si elle prend en charge cette prestation.

## Culte

Un service d'aumônerie apporte sa contribution par une attention et une participation aux besoins relationnels, spirituels et religieux des personnes hospitalisées ainsi qu'aux familles.

Des visites dans les chambres, des demandes de sacrement, etc...sont organisées avec la présence d'un aumônier, de membres associés et en lien avec les ministres ordonnés des paroisses.

Au sein de l'établissement, une équipe d'aumônerie catholique est à votre disposition.

Pour les autres cultes, renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

# D comme ...

## Douleur

A l'hôpital Intercommunal du Pays de Retz, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

### Prévenir la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...) vous devez être prévenus qu'une douleur peut survenir.

### Traiter ou soulager la douleur

C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et à se retrouver avec les autres. L'équipe soignante peut vous administrer des antalgiques (médicaments qui soulagent la douleur) ou utiliser d'autres méthodes non médicamenteuses (relaxation, massage, soutien psychologique...).

### 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. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut ni ne doit le faire à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous pourrons vous aider.

#### L'évaluation de votre douleur

En fonction des pratiques soignantes, votre douleur peut être évaluée soit par :

- une réglette (échelle visuelle analogique) : elle permet d'indiquer l'importance de votre douleur.
- une échelle verbale numérique qui permettra aux soignants d'évaluer votre douleur.
- une échelle adaptée aux résidents non communicants



Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

# H comme ...

## Hygiène

La politique d'hygiène est définie par le CLIN (Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales). Les infections nosocomiales sont des maladies infectieuses contractées pendant l'hospitalisation.

Pour éviter ces infections, une politique de prévention de surveillance est organisée par le CLIN en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène. Le CLIN élabore, diffuse et veille à la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et de maîtrise du risque infectieux.

Pour l'hygiène des mains, des produits hydro alcooliques sont mis à votre disposition et à celle de vos proches à l'entrée de votre chambre.

# I comme ...

## Indicateurs

Le niveau de qualité et de Sécurité des Soins est régulièrement évalué, à travers :

- Les évaluations interne et externe (par un organisme de contrôle externe).
- Le recueil d'indicateurs sur la prise en charge des patients.

Dans une démarche de transparence, l'établissement vous fait part de ses résultats par affichage à l'entrée de chacun des sites.

# L comme ...

## Linge

Le linge hôtelier est fourni et entretenu par l'établissement (drap, couvertures, serviettes, gants,...)



# L'abécédaire de votre séjour

**M** comme ...

## Matériel électrique

Vous ne devez pas installer d'appareils électriques (radio, TV, ...) ou prises multiples sans autorisation du responsable d'entretien.

## Médicaments

Si, à votre arrivée, vous disposez de médicaments personnels (médicaments prescrits par votre médecin, homéopathie, ou phytothérapie), vous devez en informer aussitôt le médecin ou en son absence l'infirmière du service.

Afin d'éviter d'éventuelles interactions médicamenteuses, la totalité de votre traitement sera réévaluée. Certains médicaments ou produits peuvent vous être retirés pendant la durée de votre séjour, ils vous seront alors restitués à votre sortie. (Arrêté du 31 Mars 1999).

**P** comme ...

## Parking

Vos visiteurs sont priés d'utiliser les parkings mis à leur disposition. L'hôpital se dégage de toute responsabilité pour des dégâts ou vols qui pourraient être commis sur les véhicules stationnés dans l'enceinte de l'établissement.

## Pourboire

La direction rappelle qu'aucun pourboire ne peut être remis au personnel quelle qu'en soit la nature, au risque d'exposer les personnes concernées à des sanctions disciplinaires.

Si vous le souhaitez, vous pouvez exprimer votre reconnaissance par un don affecté à l'établissement, selon votre choix, à un usage précis.

**R** comme ...

## Restauration

Des professionnels de la restauration apportent toutes leurs compétences et tous leurs soins à la confection des plats cuisinés. Les menus sont proposés selon les saisons et discutés lors des commissions menus.

Si vous souhaitez partager un repas avec vos proches, il est possible d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante au moins 48heures à l'avance et 7 jours à l'avance pour les dimanches et jours fériés. Le règlement devra se faire à l'accueil.



## Le comité de liaison alimentation-nutrition (CLAN)

Le CLAN est une instance consultative qui participe par ses avis ou ses propositions aux objectifs suivants :

- L'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients.
- L'amélioration de la qualité de l'ensemble des prestations alimentation-nutrition.

# S comme ...

## Sécurité

### EN CAS D'INCENDIE

Restez dans votre chambre, ne cédez pas à l'affolement. Fermez soigneusement votre porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et les émanations toxiques.

Pour quitter votre chambre, attendez d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours.



## Silence

Il est indispensable pour le repos de vos voisins. L'usage d'un téléviseur et d'un poste de radio est autorisé, mais n'oubliez pas de respecter votre entourage.

## Sortie

Pensez à préparer votre sortie dès le début de votre séjour. Elle est organisée par l'équipe soignante sur décision médicale. N'oubliez pas de vous présenter à l'accueil de l'hôpital pour régler votre note de téléphone, de télévision, etc...

# V comme ...

## Visites de vos proches

Les horaires de visite sont de 13h30 à 20h sauf pour l'accompagnement des patients en soins palliatifs.

# T comme ...

## Tabac

Il est interdit de fumer dans la chambre et au sein de l'établissement.

## Téléphone et Télévision

Vous pouvez demander l'installation d'une ligne téléphonique payante. Vous pouvez être joint ou joindre vos proches à tout moment. L'accueil téléphonique est permanent en composant le numéro de l'hôpital. Vous pouvez louer une télévision en vous adressant à l'accueil. Ces prestations sont payantes.

# Droits et informations

## Vos droits d'accès à votre dossier médical

(cf articleL.1111-7, R.1111-2 à R.1111-9 et R.1112-7 du code de la santé publique).

Il vous est possible d'accéder aux informations de santé présentes dans votre dossier médical, après une demande auprès de la direction.

### Comment

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

### Mise à disposition

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

### Consultation du dossier

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et l'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.



## La protection des personnes vulnérables

Depuis le 1er Janvier 2009, une nouvelle réforme sur la gestion des tutelles est entrée en vigueur. Cette dernière propose, entre autres, la création d'un mandat de protection future afin de permettre à toute personne de désigner à l'avance un tiers de confiance pour la représenter en cas d'incapacité future (désignation sous acte notarié ou sous seing privé).

## Le consentement aux soins

Nous avons tous et toutes le droit d'accepter ou de refuser des soins. C'est ce qu'on appelle le consentement aux soins. Le consentement, pour qu'il soit valide, doit être libre et éclairé.

Qu'est-ce qu'un soin ?

Souvent, lorsqu'on pense au consentement aux soins, on le limite à certains actes. Pourtant, la notion de soin est beaucoup plus large. Voici quelques exemples de ce qu'on entend par soins : un prélèvement, un examen, un traitement, une thérapie, toute intervention médicale, psychologique ou sociale...

C'est la responsabilité du médecin de vous donner toutes les informations nécessaires afin que vous puissiez donner un consentement éclairé.

### Le consentement libre et éclairé, ça veut dire quoi ?

Pour que le consentement soit libre, il doit être donné sans que la personne ne subisse de menace. En d'autres termes, un consentement libre, cela signifie qu'il est donné de plein gré, sans promesse, ni menace, sans que vos facultés ne soient altérées.

Pour donner un consentement éclairé, il faut que vous ayez en main toute l'information qui vous permette de décider si vous voulez ou non ce traitement, par exemple : sa nature et son but, ses effets, les risques possibles associés et les effets secondaires, les traitements alternatifs, les conséquences d'un refus ou d'une non-intervention.

## L'anonymat et la confidentialité

### Vous souhaitez garder confidentielle votre présence dans l'établissement ?

Faites une demande écrite au cadre de santé qui fera le nécessaire auprès de l'accueil. Votre présence ne sera alors pas divulguée aux personnes demandant à vous rendre visite ou à vous joindre.

### Confidentialité

Votre dossier infirmier et votre dossier médical sont informatisés et soumis aux règles de confidentialité dictées par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).



## La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

### Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?

Une «personne de confiance» est une personne en qui vous pouvez avoir confiance et qui peut apporter son aide dans vos choix liés à votre thérapie. En effet, si vous le désirez, cette personne peut vous accompagner lors de vos consultations avec le médecin et vous donner éventuellement son avis. Si vous le désirez, cette personne peut être l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale.

Mais surtout, la «personne de confiance» sera consultée par le médecin si jamais vous vous trouvez dans l'impossibilité de prendre vous-même des décisions vous concernant (en cas d'état d'inconscience par exemple,...).

### Qui puis-je désigner comme personne de confiance ?

Toute personne en qui vous avez confiance, il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche ou bien encore de votre médecin traitant.

### Est-ce que cette personne de confiance est désignée à vie ?

Non. Cette personne sera désignée durant la durée de votre séjour seulement. Vous pouvez également revenir sur votre décision (annulation ou désignation d'une autre personne de confiance) à n'importe quel moment. Il suffit pour cela de prévenir le personnel médical et de formuler votre demande par écrit.

### Suis-je obligé(e) de désigner une personne de confiance ?

Non. Il ne s'agit pas d'une obligation. Si vous le désirez, vous pouvez ne pas désigner une «personne de confiance».

Un formulaire vous est remis par l'infirmière lors de votre entrée. 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. La personne à prévenir sera avertie lors d'un éventuel problème, elle représente la famille, elle est en charge de l'aspect administratif du séjour.

## Le don d'organes et de tissus

Chaque individu est présumé donneur depuis la loi Caillavet du 22 décembre 1976 : un principe réaffirmé par la loi du 26 janvier 2016.

Faire un don d'organes ou de tissus est un acte généreux et utile : il sauve des vies.

Si vous êtes opposé à ce don d'organe et de tissus, vous devez mentionner votre désaccord sur un fichier national (loi du 26 janvier 2016) :

Registre national du refus –TSA 90001 – 93572 SAINT DENIS LA PLAINE cedex.

Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement.

Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches, dont le témoignage sera sollicité, mais aussi le cadre du service.

# Droits et informations

## PLAINTES ET RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, PROPOSITIONS (cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour : adressez-vous directement au responsable du service qui analysera et gérera votre demande dans les meilleurs délais.

Vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement afin qu'elle puisse recueillir votre plainte ou réclamation. Elle fera alors le lien avec la Commission des Usagers (CDU).

La liste des membres de la CDU et des représentants des usagers figurent en annexe. Pour les contacter, merci de vous adresser à l'accueil afin de connaître les modalités pratiques.

## Instruction des plaintes ou réclamations

(Articles L.1112-3, et R.1112-78 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CDU de remplir ses missions :

### **1- Vous vous exprimez par oral**

Toute personne hospitalisée garde la liberté de choisir son mode de vie.

### **2- Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit**

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

### **3- Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur**

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

### **4- Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours**

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur ait été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

### **5- La Commission des Usagers (CDU) se réunit pour examiner votre plainte.**

Le médiateur fait un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte-rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord par écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

### **6- Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours.**

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez.

Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

# DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Il est souvent difficile pour la famille ou les proches d'émettre un avis à la place du malade. Grâce aux directives anticipées, les médecins savent ce que vous auriez souhaité même si vous êtes dans l'incapacité d'énoncer vous-même vos choix. (Articles L. 1111-11 à L.1111-12, R. 1111-17 à R.1111-20 du code de la santé publique et Arrêté du 3 août 2016 ).

## Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

### • Condition d'âge

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur.

### • Conditions de forme

Le document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives.

Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

### • Conditions de fond

Les directives anticipées ont une durée illimitée.

## Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives. Vous pouvez également annuler vos directives.

## Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte. Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance. Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprecier les conditions dans lesquelles il convient l'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Une fois cette rédaction faite, vous pouvez les confier au médecin qui vous prend en charge lors d'une hospitalisation afin qu'elles soient jointes à votre dossier. Vous pouvez également décider de les confier à un proche ou à votre personne de confiance



# Réussir votre sortie

**Pensez à préparer votre sortie dès le début de votre séjour. Elle est organisée par l'équipe soignante sur décision médicale. N'oubliez pas de vous présenter à l'accueil de l'hôpital pour régler votre note de téléphone, de télévision, etc...**

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre avis nous intéresse également.

A votre sortie, un questionnaire de satisfaction vous est remis afin que nous puissions recueillir vos remarques et vos attentes. Cet outil nous est très utile pour améliorer la qualité de nos prestations.

Vous pouvez à tout moment consulter le bilan annuel de ces questionnaires en vous adressant directement à l'accueil. Vous trouverez le questionnaire de sortie en annexe pour les patients hospitalisés en SMR.

Pour les patients de Médecine, il vous sera envoyé par mail ou à la demande sur papier.



# La 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](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de la clientèle.*



Siège Social  
La Chaussée - CS 91309  
44213 PORNIC  
Standard : 02.51.74.78.78