



CENTRE HOSPITALIER
Roland Mazoin
SAINT-JUNIEN



Livret d'accueil

12 Rue Chateaubriand
87200 Saint-Junien

Standard : 05.55. 43.50.00 – Fax : 05.55.43.50.90

Site Internet : www.ch-stjunien.fr

Mail : secretariat.direction@ch-stjunien.fr



Bienvenue au Centre Hospitalier

ROLAND MAZOIN

de Saint-Junien



Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier Roland Mazoin de Saint-Junien vous souhaitent la bienvenue.

Quelle que soit la durée de votre séjour, notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

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

Le Centre Hospitalier de Saint-Junien est doté d'un plateau technique performant, reconnu pour la qualité de ses soins, grâce à un personnel médical et non médical compétent et à votre écoute.

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

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

La Directrice,
Madame POUMEROULIE Muriel



PLAN



BATIMENT A

Rez-de-Chaussée (RDC) :

- Urgences/SMUR

RDC haut :

- Stérilisation centrale
- Imagerie médicale

1^{er} étage :

- Bloc opératoire

2^{ème} étage :

- Administration et Direction

BATIMENT B

RDC bas :

- Imagerie médicale

BATIMENT C :

RDC bas :

- Magasin

RDC haut :

- Maternité

1^{er} étage :

- Chirurgie Hospitalisations : Chirurgie digestive/orthopédique-générale et spécialités

2^{ème} étage :

Médecine B : Médecine Interne/cardiologie

BATIMENT D

Rdc bas :

- Blanchisserie

RDC haut :

- Accueil
- Admissions
- Consultations externes

1^{er} étage :

- Chirurgie Ambulatoire : Chirurgie digestive/orthopédique/générale et spécialités
- Hôpital de jour Oncologie

2^{ème} étage :

- Médecine A : Médecine interne/gastroentérologie/cancérologie/oncologie/soins palliatifs

SOMMAIRE

PLAN	2
SOMMAIRE	4
PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	6
Les services de soins	6
Le plateau technique	6
Le service de soins médicaux et de réadaptation	6
VOTRE ADMISSION	7
Horaires d'ouverture des admissions :	7
Information importante sur les frais de soins	7
Préadmission	7
VOS FRAIS D'HOSPITALISATION ET LEUR PRISE EN CHARGE	9
Vous êtes assuré social	9
Vous adhérez à une mutuelle	9
Vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime social	9
VOTRE PARCOURS DE SOINS	10
En consultation	10
En hospitalisation	10
Admission en urgence	10
VOTRE CHAMBRE	11
Vous souhaitez une chambre individuelle	11
Dépôts d'argent et d'objets de valeur	11
VOTRE SEJOUR	12
Votre accueil dans le service de soins	12
Bracelet d'identification	12
Vos médicaments	12
Vos interlocuteurs	13
VOTRE RETOUR AU DOMICILE	14
Décision de sortie	14
Informations lors de votre sortie de l'hôpital	14
Vos médicaments à la sortie de l'hôpital	14
Vos formalités administratives	14
Votre transport	15
Questionnaire de sortie	15
VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN	16
Le stationnement	16
Les visites	16
Les visites à la maternité	16

Les accompagnants	16
Les repas	17
Le courrier.....	17
Le linge	17
Le téléphone	17
Wifi.....	17
La télévision	18
Les permissions de sortie.....	18
Sécurité incendie.....	18
Les cultes.....	18
Les visiteurs bénévoles	18
VOS DROITS	19
Charte de la personne hospitalisée	19
Charte de la laïcité dans les services publics	20
Le consentement éclairé	21
Désignation de la personne à prévenir	22
Désignation de la personne de confiance.....	22
Protection des données de santé	25
Accès à votre dossier médical.....	25
La commission des usagers (CDU)	26
Contestations et réclamations	27
Déclaration d'un évènement indésirable.....	27
Règlement sur l'intelligence artificielle (RIA).....	27
VOS DEVOIRS.....	28
Alcool et substances illicites	28
Interdiction de fumer et de vapoter	28
Interdiction de stationner des véhicules électriques a batterie dans l'enceinte de l'établissement	28
Téléphone portable	28
Respect des règles d'hygiène	28
Bruit	28
Respect des rendez-vous.....	28
Respect d'autrui	28
Préservation du matériel :	29
QUALITE ET HYGIENE.....	29
La douleur n'est pas une fatalité.....	29
Lutte contre les infections nosocomiales	29
La recherche biomédicale	30
La démarche qualité.....	30
Indicateurs qualité	30

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT



Le Centre Hospitalier Roland Mazoin est un établissement public de santé.

Il assure le diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes.

Il délivre les soins en hospitalisation complète, en ambulatoire (hôpital de jour) et en consultations.

Les services de soins

- Urgences, SMUR
- Médecine : polyvalente, cardiologique et gériatrique.
- Chirurgie générale et ambulatoire, orthopédique et traumatologique, vasculaire et endovasculaire, viscérale et digestive, gynécologique-obstétrique et sénologique, ophtalmologique et urologique.
- Gynécologie-Obstétrique, Centre de Planification et d'Education Familiale.
- Equipe Mobile de Gériatrie et Consultation mémoire.

Le plateau technique

- Bloc opératoire avec secteur endoscopique,
- Imagerie Médicale : radiologie, échographie, sénologie, scanner et IRM.
- Plateau technique de rééducation au rez-de-chaussée du site de Chantemerle (S.M.R.).

Le service de soins médicaux et de réadaptation

Il est situé sur le site de Chantemerle au 2ème étage et a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.



VOTRE ADMISSION

Horaires d'ouverture des admissions :

Dans les bureaux situés au rez-de-chaussée du Centre Hospitalier

- Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00
- Le samedi matin de 8h à 12h00

Le service des admissions aux urgences du Centre Hospitalier

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00
- Le samedi après-midi de 13h00 à 17h30

Information importante sur les frais de soins

Aucun soin n'est gratuit. Cependant, tout ou partie des frais peuvent être pris en charge par un tiers :

- Sécurité Sociale
- Mutuelle
- Assurance

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

💡 **Attention** : malgré ces prises en charge, une somme peut rester à votre charge.

Préadmission

Pour faciliter votre admission, vous pouvez vous présenter au bureau des consultations et des hospitalisations lors des consultations ou de la programmation de votre hospitalisation.

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

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



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



Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ou attestation Complémentaire Santé Solidaire ou AME en cours de validité

Situations particulières

- **Accidenté du travail** : volet de déclaration de l'accident de travail délivré par votre employeur
- **Pensionné de guerre ou victime d'attentat** : le carnet de soins (justificatif art 115)
- **Majeurs protégés** : copie du jugement de protection et autorisation d'opérer si besoin
- **Mineurs** : autorisation parentale de pratiquer les soins et examens signée par les deux parents.

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

Identitovigilance : votre SECURITE est notre préoccupation au quotidien : pour assurer la sécurité des soins et prévenir les risques d'erreur, il vous sera demandé de décliner votre identité, à chaque étape de votre prise en charge.

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION ET LEUR PRISE EN CHARGE

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

Les frais d'hospitalisation comprennent :

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



Vous êtes assuré social

Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% par l'assurance maladie, seul le forfait journalier vous sera facturé.

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

Vous adhérez à une mutuelle

Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie des frais d'hospitalisation non couverts par l'assurance maladie : ticket modérateur, forfait journalier...

Le bureau des admissions se charge de faire votre prise en charge auprès de votre mutuelle.

Vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime social

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



VOTRE PARCOURS DE SOINS

Lors de votre venue, vous devez prendre un ticket dans le hall central et, à votre tour, vous présenter au guichet indiqué sur le panneau d'affichage.

En consultation

Il vous sera proposé, par un agent d'accueil, l'ouverture de votre dossier de consultations et le recueil des informations administratives utiles.

Prévoyez d'arriver 20 minutes avant l'heure programmée de la consultation.

Vous serez, ensuite, orienté vers le lieu de consultation.

Vous devez vous munir des pièces indispensables à votre dossier administratif :

- **Votre pièce d'identité**
- **Votre carte Vitale**
- **Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ou attestation Complémentaire Santé Solidaire ou AME en cours de validité**

En hospitalisation

- **Pré-admission**

Notre volonté est de réduire au maximum les formalités de votre admission.

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

Dans le cadre d'une pré admission, il vous est demandé, le jour de votre hospitalisation, de vous présenter au guichet 1 (sans prendre de ticket) pour signaler votre arrivée, avant de monter à l'étage.

- **Admission**

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

Admission en urgence

En cas d'arrivée en urgence, les soins sont prioritaires.

Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé. Le complément (pièces indispensables décrites précédemment) devra être fourni dès que possible par vous-même ou votre entourage au service des admissions situé aux urgences.



VOTRE CHAMBRE



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

Vous souhaitez une chambre individuelle

En fonction des disponibilités, l'établissement peut mettre à votre disposition une chambre individuelle moyennant un supplément qui peut être pris en charge par votre complémentaire santé selon le contrat souscrit.

Pour cela, il suffit de formuler votre demande à l'arrivée dans le service.

Dépôts d'argent et d'objets de valeur

Par prudence, évitez de conserver des effets personnels de valeur dans votre chambre.

Si vous le souhaitez, vous pouvez les déposer dans un coffre du Centre hospitalier de Saint-Junien.

Un reçu contre dépôt vous sera transmis, qu'il faudra conserver pour la restitution de vos biens.

Sont considérés comme valeurs les moyens de paiement (numéraire, chéquier, carte bancaire) et les bijoux (collier, bague, montre). Seuls ces objets peuvent faire l'objet d'un dépôt au coffre. Ces biens sont conservés au coffre et vous seront restitués à votre sortie.

Si vous conservez des valeurs auprès de vous, en cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée.

VOTRE SEJOUR

Votre accueil dans le service de soins

A votre arrivée, vous êtes accueilli(e) par un membre de l'équipe qui vous présente le service et vous installe dans votre chambre.



L'infirmier(e) ou l'aide-soignant(e) s'entretient avec vous pour vérifier votre identité.

Il recueille ensuite un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge :

- Habitudes de vie (sommeil, alimentation),
- Traitement en cours, allergies,
- Personne à prévenir, personne de confiance,
- Directives anticipées ...

Bracelet d'identification

Lors de cet entretien d'accueil, un bracelet d'identification vous est proposé.

Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre service d'accueil.

Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre service d'accueil.

IDENTITOVIGILANCE : *Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, ces questions font partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.*



Vos médicaments

Vous devez remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre accueil. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie, ou remis à votre famille au cours de votre hospitalisation.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté.

Pendant votre séjour, le nombre, la forme, la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel, ainsi que l'horaire de prise.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et administrés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.

Exceptionnellement, un recours à votre traitement personnel pourra avoir lieu, sur accord du médecin hospitalier.

INFORMATION : Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par le médecin de l'hôpital.

Vos interlocuteurs

Voici les différentes catégories de personnels que vous pouvez rencontrer au cours de votre séjour.

Equipe médicale :

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



Equipe soignante :

- ✚ **Cadre de santé** : responsable du fonctionnement du service de soins, de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité. Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement relevant de votre état de santé, de votre prise en charge ou de votre séjour.
- ✚ **Infirmier(e)s** : responsables de vos soins (application des prescriptions médicales, soins techniques, relationnels et éducatifs, nécessaires à votre état de santé).
- ✚ **Aides-soignant(e)s** : assurent votre hygiène et votre confort en lien avec les infirmiers(e)s.
- ✚ **Agents des services hospitaliers** : secondent les aides soignant(e)s dans les tâches hôtelières et sont chargés de l'hygiène de votre chambre et des locaux du service.
- ✚ **Personnels médico-techniques** : manipulateurs en électroradiologie, préparateurs en pharmacie, masseurs kinésithérapeute et APA (activité physique adaptée).

Le Centre Hospitalier accueille des étudiants en formation qui reçoivent des enseignements. Pour permettre leur présence lors du déroulé d'un examen ou des soins, votre consentement est préalablement requis.

Ces étudiants sont de futurs professionnels de santé et peuvent dispenser certains soins en fonction de leur niveau de qualification, sous le contrôle des médecins et soignants qui les encadrent.

[De nombreux autres professionnels](#) contribuent également à la qualité de votre séjour : pharmaciens, personnels de rééducation, d'imagerie médicale ainsi que des personnels médicaux, soignants, médico-techniques, administratifs, logistiques (cuisine, blanchisserie...).

VOTRE RETOUR AU DOMICILE

Décision de sortie

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

Les sorties contre avis médical

Si vous demandez votre sortie de l'hôpital contre l'avis du médecin responsable, vous devez obligatoirement signer une attestation de sortie par laquelle vous reconnaissez avoir été informé(e) des risques encourus pour votre santé.

L'orientation vers une autre structure

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

Informations lors de votre sortie de l'hôpital

Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement.

Sauf opposition de votre part, elles sont transmises à votre médecin traitant.

Vos médicaments à la sortie de l'hôpital

A la fin de l'hospitalisation, le médecin ou la sage-femme en maternité vous remet une ordonnance de sortie. Avant de quitter l'hôpital, lisez-là et n'hésitez pas à leur poser toutes vos questions.



Le traitement prescrit à la sortie peut être modifié par rapport à celui que vous preniez avant votre hospitalisation. De plus, dans certains cas, les médicaments prescrits par d'autres médecins (traitant ou spécialiste) ne figureront pas forcément sur votre ordonnance de sortie.

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui aviez remis à l'entrée. Pensez à les demander en cas d'oubli.

Avec votre accord, les médicaments arrêtés par le médecin peuvent être détruits par l'hôpital.

Vos formalités administratives

Vous devez vous présenter au Bureau des admissions ou à l'accueil (sortie après 17h, dimanche et jour férié) pour régulariser votre dossier si nécessaire, récupérer certains documents et acquitter les frais restants à votre charge.

Des attestations de présence (bulletin de situation) vous seront remises à l'issue de ce passage, Aucun bulletin ne sera donné les jours suivants la sortie.

Pour la sortie d'un mineur, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal muni d'une pièce d'identité est indispensable ou, à défaut, la présentation d'une autorisation certifiée par un officier ministériel.

Votre transport



Pour regagner votre domicile, vous utiliserez le moyen de transport adapté à votre état de santé, prescrit par le médecin si votre état de santé le requiert.

Pour un retour à domicile, vous aurez la possibilité de choisir votre compagnie de transport.

En revanche, pour tout transfert provisoire ou définitif, la commande du transport se fera via une plateforme régionale
(Réforme du mode de financement des transports – décret 2018-354 du 15 mai 2018).

Questionnaire de sortie

Le questionnaire de sortie est destiné à recueillir vos remarques et suggestions qui nous permettent d'améliorer encore la qualité des soins et des prestations.

Merci de bien vouloir le compléter soigneusement et le remettre au personnel, le jour de votre départ.

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN



Le stationnement

Un parking gratuit de 200 places est à votre disposition à sur le site de Chateaubriand.



Les visites

Pour les autres services, vos parents et amis sont les bienvenus.

Toutefois, pour des raisons d'organisation des services, les visites sont recommandées à partir de 13h00.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, merci de le signaler au personnel du service.

Dans l'intérêt de tous, recommandez à vos proches :

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

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



Les visites à la maternité

A la maternité, pendant tout le séjour de la maman et du bébé, les visites sont restreintes au conjoint ou à la conjointe (sans restriction) ainsi qu'à la fratrie (si possible l'après-midi).

La visite de deux personnes est possible entre 16h00 et 18h00 afin de respecter le repos de la mère et de l'enfant.



Les accompagnants

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent.

Il pourra prendre ses repas en votre compagnie en prévenant le personnel à l'avance. Les tickets repas sont vendus au bureau des admissions et doivent être remis au personnel.

Il pourra également sous certaines conditions disposer d'un lit accompagnant payant s'il le souhaite, selon les mêmes conditions.



Les repas

Votre alimentation est adaptée à votre état de santé.

Les diététiciennes de l'établissement collaborent avec le service de restauration, et peuvent être sollicitées à la demande ou auprès du Cadre de Santé.

Dès votre arrivée, si votre état de santé le permet, un soignant recueillera les aliments ou plats que vous ne souhaitez pas consommer afin d'adapter vos repas à vos goûts.

Si vous êtes allergique ou n'êtes pas en mesure de manger certains aliments, signalez-le à l'équipe soignante. Nous mettrons tout en œuvre pour adapter vos repas à vos habitudes alimentaires. Cependant, des contraintes médicales peuvent imposer le recours à une alimentation spécifique pendant votre séjour.

Il n'est pas conseillé d'apporter des aliments extérieurs à l'établissement.

Néanmoins, dans des conditions particulières, une dérogation peut être accordée par le médecin et/ou le cadre de santé du service.



Le courrier

Votre courrier sera distribué et relevé chaque jour dans le service. Le courrier sortant doit être affranchi par vos soins.



Le linge

Il vous est demandé de prévoir un nécessaire de toilette et votre linge personnel (dentifrice, brosse à dents, savon, gants serviettes de toilette et tenue de nuit).



Le téléphone

Vous pouvez recevoir un appel téléphonique dans votre chambre en communiquant à vos correspondants le numéro attribué lors de votre admission.

Vous pouvez appeler directement l'extérieur à partir d'un code d'accès que vous remettra l'agent d'accueil.

Le règlement de vos communications est obligatoirement effectué lors de votre passage aux admissions le jour de sortie.



Wifi

Vous pouvez accéder au réseau Wifi gratuitement mis en place pour les patients.

Le code d'accès vous sera communiqué par l'agent d'accueil sur demande.



La télévision

Si vous souhaitez bénéficier d'une prestation de télévision dans votre chambre, vous pouvez :

- Vous adresser au point d'accueil TV situé dans le hall d'accueil : poste téléphonique 5078 aux heures d'ouverture : 14h-17h du lundi du samedi,
- Appeler le numéro de téléphone figurant sur l'écran du téléviseur équipant votre chambre.
- Un Réseau Interne vous permet de visualiser sur votre téléviseur de chambre les documents relatifs au Centre Hospitalier.



Les permissions de sortie

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



Sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les services de soins et vous informent sur la conduite à tenir en cas d'incendie. Le personnel reste à votre disposition pour vous guider au mieux.



Les cultes

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



Les visiteurs bénévoles

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

- Les Visiteurs de Malades d'Etablissements Hospitaliers (VMEH)
- L'association Accompagnement et Soins Palliatifs (ASP87)
- La Ligue Contre le Cancer.
- L'association Addiction France (ANPAA)

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

VOS DROITS

Charte de la personne hospitalisée

Charte de la personne hospitalisée Principes généraux



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.

CHARTE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

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

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

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

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

Le consentement éclairé



Votre consentement aux soins est une obligation qui s'inscrit dans le cadre de la relation médecin-patient.

La notion de consentement éclairé implique que le médecin est tenu de vous présenter clairement tous les avantages et les risques d'une conduite thérapeutique.

Le Code de la santé publique précise que toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Aucun acte médical, aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne.

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

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

Le consentement peut être retiré à tout moment.

Le médecin doit respecter votre refus de soins.

Les cas où le consentement ne peut être requis :

Malgré le principe du respect de la volonté du patient, et dans certains cas et précisés par la réglementation, le patient n'a pas à exprimer son consentement ou sa volonté, il est soumis à une obligation de soin : c'est le cas de l'admission sans consentement en service de psychiatrie.

Par ailleurs, les médecins peuvent, sans commettre de faute, pratiquer des actes indispensables à la survie du patient dès lors que le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté.

Le majeur conscient : le médecin doit recueillir son consentement personnel et ne peut passer outre.

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

Patient sous tutelle ou habilitation familiale : le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Cependant, une autorisation d'opérer et d'anesthésier sera demandée au tuteur ou à la personne habilitée.

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

Comment est recueilli votre consentement aux soins ?

L'information qui vous est due vous est délivrée à l'occasion d'une consultation ou d'un entretien individuel.

Elle sera tracée dans votre dossier médical.

Le médecin peut solliciter de votre part la signature d'un document écrit de consentement aux soins.

Ce document reprend les principales informations communiquées oralement, notamment les données relatives aux bénéfices et risques de la thérapeutique proposée.

Désignation de la personne à prévenir

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir qui peut être contactée pour des questions relatives à votre séjour.

Elle sera informée de votre état de santé en cas d'aggravations d'urgence.

Désignation de la personne de confiance

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

Il vous est conseillé de désigner une personne de confiance avec son accord signé.

Pour les personnes sous tutelle, une autorisation du juge ou du conseil de famille est nécessaire.

La désignation de la personne de confiance s'effectue par écrit, via le formulaire de désignation qui vous est remis lors de votre admission en hospitalisation.

La désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne majeure ou la personne de confiance n'en disposent autrement. Elle est révisable et révocable à tout moment.

La personne de confiance a plusieurs missions :

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

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L 1111-6 du code de la santé publique

Formulaire à remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation

Je, soussigné-e

nom

prénom

adresse

date de naissance / / /

désigne M., Mme, (nom, prénom, adresse, tél., email)

lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant)

pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

- ☐ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital
- ☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que M., Mme

- pourra, à ma demande, m'accompagner dans mes démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
- pourra être consulté-e par l'équipe hospitalière pour le cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.
Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et dont j'aurais fait part au médecin.

Je peux modifier ou mettre fin à cette désignation à tout moment

Signature de la personne désignée

Fait à

le

Signature

Pièce à joindre si vous êtes sous tutelle : autorisation du juge ou du conseil de famille

Un double de ce document est conservé par le patient

Une copie est conservée par le patient

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent à quiconque d'exprimer ses volontés, notamment sur la fin de vie, pour les faire valoir dans le cas où il ne serait plus en capacité de s'exprimer. C'est un droit depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, renforcé par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

1. Quel est le rôle des directives anticipées ?



Elles sont destinées à recueillir vos volontés sur votre fin de vie, dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer



Depuis la loi de 2016, elles sont opposables au médecin, sans limite de durée, modifiables et révocables à tout moment. Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées, sur papier libre daté et signé, ou sur le modèle de la Haute autorité de santé disponible sur le site du CNSPFV : www.parlons-fin-de-vie.fr > rubrique « Je m'intéresse à la fin de vie »

2. Informations importantes à mentionner



Vos attentes, vos craintes, vos limites

concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie



Assistance respiratoire

Réanimation cardio-circulatoire

Nutrition et/ou hydratation artificielles

Dialyse

Autres



Vos souhaits et croyances de nature non médicale

Ils ne sont pas considérés comme des directives mais peuvent être précisés

3. Avec qui en parler ?



Famille



Proche



Toute personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir



Professionnel de santé



Association de patients ou d'accompagnement

4. Les transmettre et les conserver

Comment ? Sur papier libre ou formulaire dédié



Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin



Chez votre personne de confiance / Votre famille / Un proche



Avec vous, en donnant des copies à votre entourage



Dans votre dossier médical partagé / Mon espace santé (déploiement prévu en 2022)

Protection des données de santé



Par voie électronique à l'adresse : dpo@ch-stjunien.fr ou par courrier à l'adresse

Délégué à la protection des données

Centre Hospitalier de Saint-Junien

Service Informatique

12 rue Chateaubriand

87200 SAINT-JUNIEN

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

Site internet : www.cnil.fr

Courrier : CNIL - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07

Téléphone : 01.53.73.22.22

Accès à votre dossier médical

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

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



- 1- Adresser votre demande par écrit, au Directeur du Centre Hospitalier accompagnée d'une copie de votre carte nationale d'identité ou passeport pour attester de votre identité,
- 2- Préciser les modalités de communication que vous aurez choisies un lien pour obtenir le formulaire est disponible sur le site internet du Centre Hospitalier de Saint Junien :
 - Communication par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez (en indiquant son nom et ses coordonnées), ou envoi de documents à son attention ;
 - Consultation gratuite sur place (dans ce cas un accompagnement médical vous sera proposé) ;
 - Envoi payant des documents à votre adresse (les copies ne sont pas facturées lors d'un premier envoi). Les délais d'envoi prévus par la loi sont de huit jours (à compter du moment où votre demande est complète), pour les dossiers de moins de cinq ans et de deux mois pour les dossiers constitués depuis plus de cinq ans. Vous avez la possibilité de récupérer les documents sur place sur rendez-vous.

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

La commission des usagers (CDU)

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

Elle doit :

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

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

Le Directeur accuse réception de l'ensemble des courriers de plaintes et réclamations et y répond immédiatement.

Il informe le plaignant de sa faculté de saisir le médiateur médical ou non médical et de la possibilité de se faire accompagner, dans ce cadre, par un représentant des usagers, membre de la CDU.

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

Il vous est possible d'être mis en contact avec les membres de la CDU et notamment les représentants des usagers à l'adresse de messagerie suivante : representants.des.usagers@ch-stjunien.fr

Contestations et réclamations

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

Demander un rendez-vous auprès du médiateur médical ou du médiateur non médical de l'établissement par l'intermédiaire du secrétariat de direction ; il a pour mission de vous rencontrer pour vous écouter, répondre à vos questions, et vous apporter des explications complémentaires sur votre prise en charge. Il est en lien avec la Commission des Usagers.

Déclaration d'un évènement indésirable

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un évènement que vous considérez comme « indésirable » survenu lors d'une visite ou d'une prise en charge.

Vous pouvez contribuer à l'amélioration des pratiques et des organisations en partageant votre expérience.

Vous pouvez accéder au formulaire de signalement d'un évènement indésirable en flashant le QR code ci-contre, ou en demandant au cadre du service un exemplaire papier.



C'est aussi avec reconnaissance que nous recevons vos témoignages de satisfaction et vos encouragements

Règlement sur l'intelligence artificielle (RIA)

Le règlement sur l'intelligence artificielle (RIA) est un règlement européen adopté en 2024, qui vise à encadrer l'usage de l'intelligence artificielle dans l'Union Européenne.

Dans certains cas votre suivi peut inclure l'usage de l'intelligence artificielle, notamment pour l'aide au diagnostic ou la rédaction de comptes rendus.

Ces technologies ont uniquement un rôle d'assistance. Elles ne remplacent pas le jugement médical : les décisions restent prises par les professionnels de santé, seuls responsables de votre prise en charge.

Notre établissement assure la transparence sur l'usage de l'IA, protège vos données personnelles et garantit la sécurité des systèmes utilisés.

Droit à l'explication : Si une décision médicale vous concernant implique l'usage de l'intelligence artificielle, vous avez le droit d'en comprendre les raisons en vous adressant directement à notre établissement.

VOS DEVOIRS



Alcool et substances illicites

L'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées et de substances illicites est formellement interdite. Elles peuvent être retirées et les stupéfiants peuvent être signalés aux autorités.



Interdiction de fumer et devapoter

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



Interdiction de stationner des véhicules électriques a batterie dans l'enceinte de l'établissement

Les véhicules de type vélos et trottinettes électriques doivent être stationnés à l'extérieur de l'établissement.



Téléphone portable

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



Respect des règles d'hygiène

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



Bruit

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



Respect des rendez-vous

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



Respect d'autrui

Vous êtes tenu(e) de respecter le personnel médical, soignant, administratif, technique et médicotechnique de l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage.
Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte qui peut

aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal.

Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.



Préservation du matériel :

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

QUALITE ET HYGIENE



La douleur n'est pas une fatalité

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

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

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

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

- Prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injection, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.
- Traitant ou soulageant les douleurs aiguës, les douleurs après une intervention chirurgicale ou liées aux fractures.

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



Lutte contre les infections nosocomiales

Le Centre Hospitalier a constitué un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et une Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière.

Le CLIN a pour mission de définir une politique de prévention et de lutte contre les infections nosocomiales (infections contractées au cours d'une hospitalisation).

Il élabore un programme d'actions d'information et de formation des professionnels de santé mis en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière.



La recherche biomédicale

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

La loi vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette recherche.

Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre consentement qui doit être recueilli par écrit.



La démarche qualité

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

La politique qualité et gestion des risques est clairement définie et formalisée dans le projet d'établissement.

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



Indicateurs qualité

Vous pouvez prendre connaissance du « qualiscope » de l'établissement en flashant le QR Code ci-dessous.

