

Le Centre Hospitalier PAUL MARTINAIS de Loches



CENTRE HOSPITALIER PAUL MARTINAIS - LOCHES
BIENVENUE SUR LE SITE DU CH PAUL MARTINAIS ET DE L'EH PAD ROYGIBAULT

vous accueille

CENTRE HOSPITALIER PAUL MARTINAIS
1 RUE DR MARTINAIS 37600 LOCHES
TEL : 02 47 91 33 33
WWW.CH-LOCHES.FR





LE MOT DU
**PRESIDENT DU CONSEIL
DE SURVEILLANCE**
MAIRE DE LOCHES

Marc ANGENAULT

Chers patients,

Vous arrivez dans notre hôpital de Loches, je suis heureux de vous y souhaiter la bienvenue.

La Communauté de communes Loches Sud Touraine peut être fière de disposer d'un hôpital de proximité qui offre l'essentiel des conseils et des soins que l'on recherche lorsque l'on réside loin d'une grande agglomération.

Son personnel, médical et non médical, est là, disponible pour votre santé et votre confort, dans un environnement que nous avons souhaité moderne et efficace.

Cet établissement a été conçu de façon à permettre de soigner au mieux la population locale en cohérence avec les établissements voisins et particulièrement ceux de l'agglomération tourangelle. Il est un outil essentiel pour toutes celles et ceux qui vivent sur notre territoire rural, et aussi toutes celles et ceux qui, grâce entre autres à cette présence, viendront s'y installer.



MESSAGE DE
LA **DIRECTRICE**

Madame, Monsieur,

Le centre hospitalier Paul Martinais de Loches vous accueille pour des soins qui vous sont dispensés dans le cadre d'une hospitalisation.

Nous avons conçu ce livret pour qu'il vous aide à mieux comprendre notre organisation et faciliter l'expression de vos demandes.

Sachez que nous sommes organisés pour prendre soin de vous sur le plan médical, sur le plan hôtelier, sur le plan social et sur le plan psychologique. Des professionnels formés sont là pour assumer l'ensemble de ces missions.

L'établissement, rénové ces dernières années, vous propose un confort que j'espère bien adapté à vos besoins et des équipes cordonnées qui s'attachent à améliorer la qualité des séjours.

Je vous remercie de ne pas hésiter à me faire connaître les désagréments que vous avez pu rencontrer car c'est en étudiant vos réclamations que nous pouvons encore progresser. Un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret. Il n'est pas l'unique outil sur lequel nous travaillons. Nous prenons aussi en compte les courriers de réclamation et les résultats d'enquête à thème que nous organisons régulièrement.

En vous remerciant de votre confiance.

TABLE DES MATIERES

- 7 PRÉSENTATION GÉNÉRALE**
- 8 UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE VOUS ACCUEILLE**
- 9 LES SERVICES DE SOINS ET MÉDICO-TECHNIQUES**
- 11 VOTRE ADMISSION**
- 12 VOTRE SÉJOUR**
- 14 QUELQUES RECOMMANDATIONS**
- 15 PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**
- 16 DROITS ET INFORMATIONS**
- 19 EXPRESSION DE VOTRE VOLONTÉ DÈS VOTRE ARRIVÉE**
- 20 LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE**
- 21 LA DÉMARCHE QUALITÉ**
- 22 VOTRE SORTIE**



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le Centre Hospitalier de Loches est installé sur deux sites :

- Le site « Les Rives de l'Indre », 1 rue du Dr MARTINAIS
- Le Site de « Puy Gibault », 10 rue Geneviève CHAUMENY



ORGANIGRAMME DES PÔLES DU CENTRE HOSPITALIER DE LOCHES



PÔLE À ORIENTATION CHIRURGICALE

Chef de Pôle : **Docteur Alice RENARD**

Chirurgie / Anesthésie / Bloc-opératoire / Stérilisation / Hôpital de Jour médico-chirurgical (volet chirurgie)

PÔLE À ORIENTATION MÉDICALE

Chef de Pôle : **Docteur Valérie LE LIGNÉ**

Médecine / Lits identifiés Soins Palliatifs / Court Séjour Gériatrique / Hôpital de Jour Médico-Chirurgical (volet médical) / Hôpital de Jour Gériatrique / Soins de Suite et de Réadaptation / Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

PÔLE À ORIENTATION MÉDICO-TECHNIQUE

Chef de Pôle : **Docteur Ismet BEKHECHI**

Urgences / Consultations externes / Centre de Périnatalité / Imagerie médicale / Pharmacie

PÔLE PSYCHIATRIQUE

Chef de Pôle : **Docteur Frédéric FICHET**

Hôpital de Jour / Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel / Centre Médico-Psychologique

EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées dépendantes)

Établissement médico-social à part entière rattaché au Centre Hospitalier de Loches

Établissement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) / Accueil de Jour Alzheimer



UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE VOUS ACCUEILLE

Dès votre arrivée dans le service, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe soignante médicale et paramédicale.

Lors de votre séjour, vous pourrez rencontrer :

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Le praticien responsable de l'unité organise l'activité et le fonctionnement. D'autres médecins interviennent ; ils disposent d'une liberté de prescription mais s'inscrivent dans l'organisation générale de l'unité. Vous pourrez également rencontrer des internes en formation.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

L'encadrement gère l'unité de soins. L'infirmier(ère) dispense les soins nécessaires à votre état de santé et applique les prescriptions médicales. Des infirmiers(ères) spécialisés(es) sont présents(es), de bloc opératoire et d'anesthésie.

L'aide-soignant(e) collabore avec l'infirmier(ère) aux soins d'hygiène et de confort.

L'agent de service hospitalier qualifié assure l'hygiène des locaux et certaines missions d'hôtellerie.

Les membres du personnel portent une tenue avec l'identification de leur nom et leur fonction.

Vous pourrez rencontrer également d'autres professionnels : les aide-médo-psychologiques, les animatrices, les assistantes sociales, les diététiciennes, l'ergothérapeute, les



kinésithérapeutes, les professeurs d'activités physiques adaptées, les manipulateurs en électroradiologie, l'orthoptiste, la pédicure-podologue, les psychologues, les sage-femmes, les secrétaires médicales, la socio-esthéticienne.

Les professionnels administratifs, logistiques, techniques et hôteliers contribuent également à la qualité de votre séjour.

Durant votre séjour, vous pourrez également rencontrer des stagiaires paramédicaux, administratifs, logistiques et techniques en formation.

SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel est tenu d'observer une discrétion totale sur les informations dont il peut avoir connaissance au cours de son activité professionnelle.

IDENTITOVIGILANCE

Au cours de votre séjour, votre identité vous sera demandée plusieurs fois. Il faudra donner votre « nom + prénom + date de naissance » à chaque fois qu'il vous le sera demandé.

N'hésitez pas à signaler toute erreur constatée sur votre identité (à l'orale, sur les documents qui vous sont remis, etc.).



LES SERVICES DE SOINS ET MÉDICO-TECHNIQUES

L'UNITÉ D'ACCUEIL, D'ORIENTATION ET DE TRAITEMENT DES URGENCES

Cette unité ouverte 24h/24 accueille les patients pour des soins urgents sans rendez-vous qui peuvent être suivis d'une hospitalisation sur place ou dans un autre établissement.

Elle dispose d'une unité de 4 places d'hospitalisation de très courte durée (UHCD).

L'UNITÉ D'IMAGERIE MÉDICALE

Ouverte 24h/24 pour les urgences et sur rendez-vous les jours ouvrés, cette unité réalise sur prescription médicale :

- Des examens radiologiques numérisés,
- Des mammographies,
- Des échographies,
- Des scanners (7j/7 de 8h-10h).

LE BLOC OPÉRATOIRE

Ce service fonctionne en journée, du lundi au vendredi, pour la réalisation d'interventions chirurgicales et d'actes d'endoscopies, pratiqués sous anesthésie et de manière programmée.

LA PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR

Chargée de l'achat, de la gestion des stocks, de la distribution et du respect du bon usage des médicaments, la pharmacie est en outre responsable de la stérilisation et des matériels médicaux. Elle assure la vente au public de certains médicaments non disponibles en officine de ville. Elle est responsable de la préparation centralisée des chimiothérapies.

L'UNITÉ DE MÉDECINE

Ouverte 24h/24, ce service accueille des patients souffrant de pathologies diverses nécessitant une surveillance médicale rapprochée ainsi que des traitements et examens ne pouvant être réalisés au domicile. L'unité dispose par ailleurs de 4 lits identifiés de soins palliatifs.



L'UNITÉ DE COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE

Ouverte 24h/24, ce service accueille des patients de plus de 75 ans aux pathologies diverses à orientation gériatrique.

L'UNITÉ DE CHIRURGIE

Ouverte 24h/24 ce service accueille des patients dont l'hospitalisation est programmée ainsi que des patients entrés par les urgences :

- Nécessitant une surveillance en vue d'un diagnostic chirurgical,
- Pouvant être opérés sur place le jour même ou de manière différée, en fonction du programme opératoire.



L'AMBULATOIRE

Cette unité accueille des patients relevant de spécialités médicales ou chirurgicales pour lesquelles les soins réalisés n'impliquent pas une surveillance « post opératoire » longue. Elle fonctionne du lundi au vendredi hors jours fériés.



L'UNITÉ DES CONSULTATIONS EXTERNES

Cette unité est ouverte du lundi au vendredi. Elle reçoit les patients sur rendez-vous. Un espace de consultations spécifique pour l'ophtalmologie et l'orthoptie est en place ainsi qu'un espace de consultations et d'examen dédié aux endoscopies. Un Centre de Périnatalité fonctionne du lundi au vendredi. Des consultations de gynécologie-obstétricale, suivi de grossesse et suites de grossesse vous seront proposées.

L'UNITÉ DE PSYCHIATRIE

Située dans le bâtiment Pasquier Bourray, à l'entrée de l'hôpital, cette unité propose aux patients souffrant de troubles psychologiques ou psychiatriques des soins diversifiés, du lundi au vendredi de 9h à 17h :

- Consultations de médecins psychiatres ou de psychologues sur rendez-vous,
- Entretiens infirmiers avec ou sans rendez-vous,
- Activités thérapeutiques programmées accompagnées par les infirmiers(ères),
- Visites à domicile,
- Hospitalisations de jour pour des activités destinées à créer ou recréer des compétences dans la relation avec les autres et la vie sociale.
- Une permanence infirmier(ère) gérant les traitements injectables et les piluliers.
- Une antenne du CMP de Loches existe au sein de la maison pluridisciplinaire de santé de Descartes.

LE SERVICE DE SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION

Ce service accueille les patients dont l'état de santé ne permet pas un retour à domicile après une hospitalisation en service de court séjour. Son activité est orientée vers la rééducation et la réadaptation fonctionnelle.

LES SERVICES MÉDICO-SOCIAUX

Le Centre Hospitalier gère également :

- Un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) organisé en cinq unités de vie : Mélisse, Marjolaine, Valériane, Eglantine, Passiflore.
- Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).
- Un accueil de jour pour patients atteints de la maladie d'Alzheimer.
- Un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) pour personnes âgées et personnes handicapées.

VOTRE ADMISSION

LA PRÉ-ADMISSION

Elle est recommandée si votre hospitalisation est programmée à la suite d'une consultation ou en cas de réhospitalisation. Cette démarche de pré-admission peut s'effectuer auprès du service des admissions, le jour même de votre consultation.

L'ADMISSION

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de pré-admission, l'admission s'effectue le jour de votre hospitalisation, avant votre accueil dans le service.

L'ADMISSION EN URGENCE

En cas d'arrivée en urgence, la priorité est donnée aux soins. Vous serez examiné par un médecin urgentiste et hospitalisé

si votre état de santé le justifie. Un minimum d'informations administratives sera recueilli, le complément devra être fourni ultérieurement par vous même ou votre entourage au bureau des admissions.

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h

Les soins en établissement de santé ne sont pas gratuits. Afin de vous éviter l'avance des frais, le Centre Hospitalier de Loches pratique dans la plupart des cas le tiers payant.

Pour réaliser votre admission, les documents à présenter sont :

CONSULTATIONS EXTERNES - URGENCES

- Pièce d'identité
- Carte vitale
- Attestation PUMA (le cas échéant)
- Notification de prise en charge à 100%
- Attestation de déclaration d'accident de travail (le cas échéant)
- Carte CCS (le cas échéant)

HOSPITALISATIONS

- Pièce d'identité
- Carte vitale
- Attestation PUMA (le cas échéant)
- Notification de prise en charge à 100%
- Attestation de déclaration d'accident du travail (le cas échéant)
- Carte de mutuelle
- Carte CCS (le cas échéant)

pour les ressortissants des Etats membres de l'Union européenne

- Carte d'identité ou passeport
 - Carte européenne
- Carte d'identité ou passeport
 - Carte européenne
 - Attestation d'assurance privée

pour les ressortissants hors Union Européenne

- Passeport ou équivalent pour les ressortissants hors Union européenne
- Passeport ou équivalent
 - Attestation d'assurance privée pour les ressortissants des Etats membres de l'Union européenne pour les ressortissants hors Union Européenne

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé (<https://www.monespacesante.fr/>).



VOTRE SÉJOUR

LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE

Le Centre Hospitalier de Loches respecte la distanciation sociale et les gestes barrières :

- se laver les mains,
- tousser ou éternuer dans son coude,
- porter un masque,
- saluer sans serrer la main, éviter les contacts.

Ils sont devenus, suite à l'épidémie de COVID-19, obligatoires. L'équipe en place est à votre disposition pour vous guider afin de respecter ces consignes.

LES REPAS

Produits par la cuisine de l'établissement installée sur le site de Puygibault, les repas servis en liaison froide et réchauffés au sein même des unités s'inscrivent dans une programmation de menus conçue et équilibrée par le chef cuisinier et les diététiciennes, en lien avec les équipes soignantes. En cas de nécessité, une diététicienne établira votre régime personnel au regard des prescriptions médicales (elle pourra en outre pendant votre hospitalisation ou en consultations, vous aider à adopter un régime alimentaire adapté à votre santé).

La commande des repas est réalisée auprès des patients et offre un choix qui permet la prise en compte des habitudes alimentaires.

Les horaires de repas vous seront communiqués dans le service par l'équipe soignante.

LE LINGE

Le linge hôtelier, de toilette et de table est fourni par l'établissement.

Vous devez apporter votre nécessaire de toilette ainsi que vos vêtements personnels. Il vous appartient d'en assurer l'entretien.

LA TÉLÉVISION

Chaque chambre en est équipée.



LA TÉLÉPHONIE

L'ouverture d'une ligne téléphonique vers l'extérieur est possible en vous adressant au personnel de l'unité. Les communications sont comptabilisées et sont à régler lors de votre sortie au bureau des admissions.

LE COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour hospitalier. Pour en faciliter le tri, faites préciser sur l'adresse l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.

LES VISITES

Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Sauf consigne contraire, elles sont réalisées dans le strict respect des gestes barrières.

Les enfants ne sont pas autorisés dans les unités d'hospitalisation sauf cas particulier. Nous vous demandons de limiter les visites en nombre et en durée afin de respecter le repos des patients (pas plus de 2 personnes).

Chaque médecin est habilité à autoriser pour des raisons particulières, des visites en dehors des horaires habituels. Le parent d'une personne hospitalisée peut exceptionnellement rester auprès de lui pour la nuit. La demande doit être faite auprès du cadre de l'unité. Des repas accompagnants pourront être servis dans la chambre. Il convient d'acheter des tickets repas au bureau des admissions.

Si vous-même ou votre famille désirez rencontrer un médecin de l'unité, vous

pouvez contacter le cadre du service ou la secrétaire pour organiser un rendez-vous.

DISTRIBUTEUR DE BOISSONS ET D'ENCAS

Un distributeur est à votre disposition :

- Site des Rives de l'Indre : dans le hall de l'entrée ;
- Site de Puy Gibault : à la cafétéria de l'EHPAD.

LE SERVICE SOCIAL

L'assistante sociale intervient auprès des patients hospitalisés pour les orienter, les soutenir, remédier aux difficultés sociales et médico-sociales qu'ils rencontrent, faciliter leur sortie (lors d'un retour à domicile, d'une orientation vers un établissement spécialisé, maison de retraite...).

LA VIE SPIRITUELLE

Le Centre Hospitalier de Loches est un établissement laïque. Il se conforme à la charte de la laïcité applicable aux établissements de santé. Au sein de l'hôpital chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans le respect du fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité de ses voisins. Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès du référent laïcité dont vous trouverez les coordonnées dans la fiche contact insérée dans ce livret. Vous pouvez aussi vous renseigner auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation.

LE COÛT DU SÉJOUR

Les tarifs de prestations sont affichés dans les différentes unités ainsi qu'au bureau des admissions.

Certains frais peuvent rester à votre charge, ils devront être réglés à l'occasion de votre sortie :

TARIF JOURNALIER

Le ticket modérateur (20%) reste à votre charge sauf si :

- Votre caisse complémentaire le prend en charge,
- Vos frais d'intervention chirurgicale sont supérieurs au plafond fixé par la sécurité sociale,
- Il s'agit des 3 derniers mois de grossesse,
- Votre hospitalisation est en rapport avec :
 - un accident du travail
 - une maladie de longue durée
 - vous êtes bénéficiaire de l'article L 115

LES FRAIS ANNEXES

- Communications téléphoniques
- Supplément chambre particulière
- Télévision

FORFAIT HOSPITALIER

Le forfait journalier reste à votre charge sauf si :

- Votre caisse complémentaire le prend en charge,
- Il s'agit des 3 derniers mois de grossesse,
- Votre hospitalisation est en rapport avec un accident du travail,
- Vous êtes bénéficiaire de l'article L 115.

L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

- Vous avez la possibilité d'être soigné au titre de l'activité libérale de certains praticiens. Les dépassements d'honoraires vous seront facturés par l'établissement.
- Il vous revient de vous rapprocher de votre organisme de sécurité sociale et ou mutuelle pour connaître les modalités de prise en charge.

LES RÈGLES RELATIVES AUX DÉPÔTS

Il est fortement conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur. Si vous avez des objets de valeur ou tout moyen de paiement, merci de bien vouloir les remettre à vos proches ou vous pourrez les déposer auprès du régisseur par l'intermédiaire du bureau des admissions. Un inventaire sera réalisé dans le service. En aucun cas le dépôt de biens n'est obligatoire. Il est néanmoins fortement recommandé, la responsabilité de l'établissement ne pouvant être engagée que pour les objets et valeurs ayant fait l'objet d'un inventaire et d'un dépôt. Tout dépôt non récupéré au bout d'un mois sera envoyé à la Trésorerie Hospitalière. Les objets non réclamés ou abandonnés au bout d'une année, seront remis à la Caisse des Dépôts ou aux Domaines pour y être vendus.



QUELQUES RECOMMANDATIONS



Consignes de sécurité

EN CAS D'INCENDIE

- Rester dans votre chambre et garder votre calme.
- Fermer soigneusement la porte de votre chambre (sans la fermer à clef) afin de ne pas être incommodé par la fumée.
- Le personnel hospitalier saura prendre toutes les mesures nécessaires à votre sécurité.
- Le personnel vous guidera vers les sorties de secours ou vous transportera.

RÈGLES ET RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'HYGIÈNE

La maîtrise du risque infectieux est une priorité du Centre Hospitalier de Loches. La lutte contre les infections conduite par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH) contribue à l'amélioration continue des procédures d'hygiène et de prise en soins des patients.

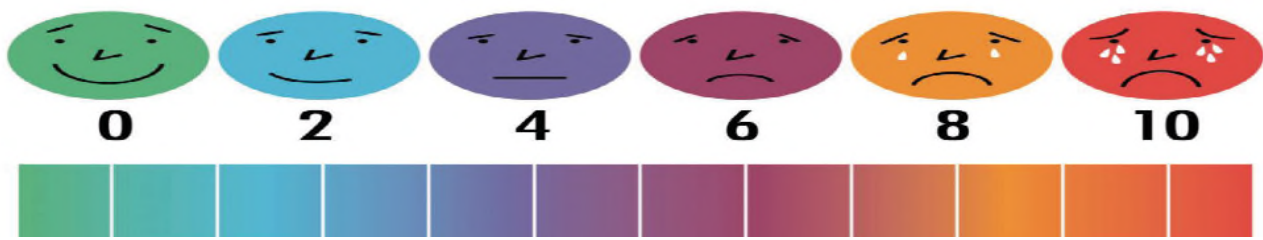
Epaulée par le Comité Qualité et de Gestion des Risques, l'EOHH définit les protocoles de soins, de désinfection du matériel, d'entretien des locaux et de surveillance. De nombreux contrôles bactériologiques (air, eau, surfaces) sont réalisés afin de garantir une qualité d'environnement adaptée aux activités.

Comme l'ensemble du personnel de l'établissement, vous êtes un acteur dans cette lutte contre les infections. Aussi nous vous demandons de suivre les recommandations suivantes :

- Ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre (fruits, laitages, jus de fruits....),
- Animaux interdits,
- Les fleurs en pot sont interdites, seules les fleurs coupées sont acceptées,
- Respecter les consignes d'hygiène (hygiène des mains, port d'un masque...) lorsque le personnel vous le demande.

QUELQUES RÈGLES À OBSERVER AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- Il est recommandé de faire fonctionner les appareils de radio et télévision en sourdine,
- L'introduction de boisson alcoolisée est strictement interdite,
- Le stationnement des visiteurs est autorisé uniquement sur les emplacements non réservés.
- Le Centre Hospitalier de Loches est un HOPITAL SANS TABAC. Nous vous demandons de respecter la législation anti-tabac applicable dans les lieux publics (Décret 92.478 du 29.05.1992). Cette recommandation s'applique également au « vapotage ».
- Les experts recommandent que les téléphones mobiles restent éteints dans les lieux comportant des dispositifs électromédicaux à fonction critique ou servant au maintien de la vie (unités de soins intensifs, blocs opératoires, néonatalogie, service, d'urgence, etc.), ainsi qu'à proximité des lits de patients connectés à des dispositifs électromédicaux. Les téléphones doivent être utilisés dans le respect de la tranquillité des personnes hospitalisées.
- Dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de prendre soin du matériel et des locaux à votre disposition et d'être courtois avec le personnel.



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

*Au Centre Hospitalier de Loches, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Elle doit être évaluée, prise en compte et soulagée tout au long de votre séjour.
Les équipes de soins sont formées pour répondre à cette attente.*

PREVENIR

Certaines douleurs peuvent être prévenues :

- Les douleurs provoquées par les soins ou les examens : injections / perfusions, pansements, poses de sondes, retraits de drains, fils, agrafes...
- Les douleurs liées à un geste quotidien habituellement indolore : une toilette ou un simple déplacement...

SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les suites de fractures, les suites d'interventions chirurgicales...
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine...
- Les douleurs aiguës ou chroniques liées au cancer...

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il existe plusieurs niveaux d'efficacité, choisis en fonction de l'intensité de la douleur.

Plusieurs classes de médicaments existent et peuvent être utiles à la prise en charge de la douleur. Le médecin vous prescrira le plus adapté à votre cas.

Le soutien psychologique fait partie intégrante de la prise en charge de la douleur et peut être assuré par des professionnels.

La recherche de votre confort est l'objectif essentiel dans votre prise en charge.

Votre participation est essentielle.

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...»



DROITS ET INFORMATIONS

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

En application de la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez exercer un droit d'accès aux informations contenues dans votre dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix. La consultation du dossier peut être faite sur place ou une copie peut vous être adressée. La demande doit être adressée au Directeur de l'établissement. Un formulaire à compléter et les pièces à joindre vous seront précisées. A réception par l'établissement de ces documents, vous obtiendrez communication de votre dossier dans les 8 jours et au plus tôt après un délai de réflexion de 48 heures. Si les informations médicales sont antérieures à 5 ans, le délai est porté à 1 mois.

Toutes les personnes autorisées à accéder au dossier médical d'un patient sont définies par la loi du 4 mars 2002 (mineurs, majeurs protégés, ayants droits, etc).

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Si vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit, après votre décès, vous pouvez donner un document signé indiquant vos souhaits. Ce document sera conservé dans votre dossier médical.

CONSERVATION DES ARCHIVES

Conformément à la réglementation en vigueur (Décrets du 6 janvier 2006), les principales règles de conservation des dossiers des patients sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation externe ;
- Pour les mineurs, jusqu'au 18e anniversaire si le délai de 20 ans s'achève avant ;
- 30 ans pour les dossiers transfusionnels.

DROIT À L'INFORMATION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Tout acte médical et tout traitement doivent faire l'objet

d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

Vous avez ainsi le droit à une information médicale et sociale simple, accessible, intelligible et loyale, en vue, notamment de participer aux choix thérapeutiques vous concernant.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée à votre demande, sauf en cas d'exposition de tiers à un risque de transmission. Sauf en cas d'urgence vitale, aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre libre consentement. Celui-ci peut être retiré à tout moment.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

A l'occasion de votre séjour, nous vous demandons des renseignements qui sont traités par informatique.

Les logiciels utilisés ont été déclarés auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) qui a pour mission de faire respecter la loi. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation feront l'objet d'un traitement informatique, administratif ou statistique. Ces données seront notamment transmises au Département d'Information Médicale de l'Etablissement par l'intermédiaire des médecins du service dans lequel vous avez reçu les soins et sont protégées par le secret médical.

En application de la loi informatique et libertés (Loi du 06/01/1978), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur ces éléments. Vous pouvez l'exercer directement auprès de la Direction de l'établissement pour les informations administratives et par l'intermédiaire du médecin de votre choix, pour les informations à caractère médical. Les données transmises au médecin responsable de l'information médicale sont protégées par le secret médical. Vous pouvez, pour des raisons légitimes, vous opposer au recueil et au traitement des données vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 37 de la loi du 6 janvier 1978,

sous réserve que le traitement ne réponde pas à une obligation légale.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) oblige désormais tout établissement à établir et maintenir à jour un registre interne des traitements (article 30 du RGPD). Il participe à la documentation de la conformité.

Ce document identifie précisément : les parties prenantes qui interviennent dans le traitement des données, les catégories de données traitées, à quoi elles servent, qui y accède et à qui elles sont communiquées, combien de temps elles sont conservées et comment elles sont sécurisées.

Pour toute question relative à la protection des données vous pouvez adresser un mail à : dpo@ght-tvl.fr.

SUGGESTIONS, RÉCLAMATION, PLAINTES, REMERCIEMENTS

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge, le Centre Hospitalier Paul Martinais favorise la parole des usagers et de leurs proches. L'encadrement et la Direction de l'établissement sont à l'écoute de vos suggestions, de vos réclamations et de vos remerciements. Les professionnels des unités de soins, le médecin et le cadre de santé sont vos premiers interlocuteurs.

Au cas où un échange avec eux n'apporterait pas toutes les réponses à vos interrogations, vous pouvez adresser un courrier au Directeur du Centre Hospitalier de Loches. Merci de bien vouloir préciser votre nom, prénom, date de naissance, unité et date de prise en charge. Votre demande sera instruite selon les modalités précisées par le code de la santé publique (articles R. 1112-79 à R. 1112-94), en lien avec la Commission Des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous permettre d'être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

LA COMMISSION DES USAGERS, UNE INSTANCE POUR VOUS REPRÉSENTER

La Commission Des Usagers du Centre Hospitalier Paul Martinais est chargée de :

- Veiller au respect des droits des usagers, contribuer à l'amélioration de la qualité de leur accueil, et faciliter leurs démarches ;
- Veiller à ce qu'ils puissent exprimer, le cas échéant, leurs griefs, et suivre leurs réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel ;

- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers.

La Commission Des Usagers est composée :

- Du représentant légal de l'Etablissement,
- D'un Président et de son vice-Président élus,
- D'un Médiateur médecin,
- D'un Médiateur non médecin,
- De quatre Représentants des Usagers, membres d'associations agréées de santé,
- Du Président de la Commission Médicale d'Etablissement,
- Du Directeur des soins et de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Usagers,
- Du Référent « Droits et informations du patient »,
- Du responsable Qualité et Gestion des Risques en charge de la gestion des réclamations.

Les coordonnées des membres de la Commission des Usagers sont disponibles dans la fiche contact annexée à ce livret d'accueil.

LES RÈGLES RELATIVES AUX MAJEURS PROTÉGÉS

Lorsque l'altération des facultés mentales ou corporelles d'une personne hospitalisée présente un caractère durable risquant de compromettre ses intérêts, une mesure de protection peut être demandée au juge :

- Par un ou plusieurs membres de la famille,
- Par le représentant légal de l'établissement (Directeur) informé de la situation par les professionnels prenant en charge les soins délivrés à l'intéressé(e).

Cette situation doit être attestée par un certificat médical, en vue de la mise en oeuvre d'une mesure de protection juridique adaptée.

L'assistante sociale de l'établissement peut être jointe en cas de besoin (cf. fiche contact). C'est elle qui aide la famille à la constitution, ou constitue pour le Directeur, le dossier de demande adressé au juge.

LES DROITS DU MAJEUR SOUS TUTELLE

Outre le fait que ses droits sont exercés par le tuteur, la personne protégée a le droit de recevoir elle-même l'information et de participer à la prise de décision la concernant, son consentement devant être systématiquement recherché.

Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur

risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivre néanmoins les soins indispensables.

DONS ET PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS

Faire don d'un de ses organes est un geste qui peut sauver la vie d'autrui.

L'établissement n'est pas habilité à réaliser lui-même des prélèvements d'organes. Bien que, aux termes de la loi, toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou

tissus, la pratique des équipes soignantes habilitées au prélèvement est de rechercher les intentions du défunt exprimées de son vivant et de respecter le choix de la famille si celui-ci n'a laissé aucune indication sur ses intentions.

Vous pouvez aborder ce sujet avec le médecin responsable de votre séjour, l'établissement s'étant engagé à former et à mobiliser ses professionnels à l'identification, à la prise en charge initiale des donneurs potentiels ainsi qu'à l'information et au soutien de leurs proches.



EXPRESSION DE VOTRE VOLONTÉ DÈS VOTRE ARRIVÉE

NON DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgence de votre séjour dans notre établissement. Dans cette hypothèse, aucune information concernant votre présence ne serait donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous. Dans le cas où vous souhaitez la non-divulgence de votre présence, vous pouvez en faire la demande au cadre de santé du service.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Dès votre admission, vous avez la possibilité de désigner « une personne de confiance » de votre choix (loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades). Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance. Cela peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant.

Selon vos souhaits, la personne de confiance que vous aurez choisie pourra :

- Vous accompagner dans les démarches à accomplir,
- Assister aux entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions pour consentir à des actes médicaux.

La personne de confiance sera consultée par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même votre volonté et de recevoir l'information nécessaire aux décisions concernant votre santé. Elle deviendra alors l'interlocuteur privilégié par l'équipe médicale.

L'équipe médicale se réservera le droit d'adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions.

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.

IMPORTANT :

En aucun cas, la personne de confiance n'est autorisée à accéder à votre dossier médical en dehors de votre présence et sans votre accord.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie ou les traitements qu'elle désire, dans le cas où elle ne serait pas en capacité d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées, selon la loi du 22 avril 2005 et du décret du 6 février 2006 :

- Ne vous engagent pas définitivement, sont modifiables et peuvent être annulées à tout moment
- Seront prises en compte par l'équipe médicale pour les décisions vous concernant
- Sont une aide pour l'équipe médicale, qui appréciera les conditions dans lesquelles il conviendra d'appliquer vos orientations.

Vous pouvez les rédiger sur papier libre ou utiliser le formulaire à disposition dans le service. Vos directives anticipées doivent comporter vos « nom(s) + prénom(s) + date et lieu de naissance », être datées et signées.

Parlez-en avec l'équipe soignante du service ou avec votre médecin traitant, qui vous aideront dans la compréhension de ces dernières.

VOS

Charte de la Personne Hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX

circulaire n° DHOS/E1/DGS/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 des Usagers de l'établissement.

**vosre
CONTACT**

Madame la Directrice
Centre Hospitalier Paul Martinais -
Commission des Usagers
1 rue du Dr Martinais 37600 Loches



LA DÉMARCHE QUALITÉ



Depuis 2004, le Centre Hospitalier de Loches est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins centrée sur le patient.

LA CERTIFICATION

La certification de la Haute Autorité de Santé est une évaluation externe obligatoire d'un établissement de santé. Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), elle est menée par des professionnels de santé experts et formés par ces derniers, qui s'assurent du respect des normes et des bonnes pratiques professionnelles dans les secteurs de l'établissement. La qualité et la sécurité des soins et prestations délivrés aux patients sont particulièrement évalués.

Les rapports de certification sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

DES INDICATEURS DE SUIVI DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'établissement réalise tous les ans un recueil national obligatoire d'Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) dans les dossiers des patients, ainsi qu'un recueil d'indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales.

Ces recueils s'inscrivent dans la démarche d'évaluation et d'amélioration continue des pratiques. Les indicateurs sont affichés au sein de l'établissement et disponibles sur son site internet.

LA MESURE DE VOTRE SATISFACTION ET DE VOTRE EXPÉRIENCE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Recueil de la satisfaction à distance e-satis :

L'établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés ou pris en charge en ambulatoire. Le recueil e-satis est une enquête nationale de satisfaction copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère des Solidarités et de la Santé.

Le recueil est réalisé à distance. Vous recevrez 15 jours après votre sortie un lien vers un questionnaire sécurisé et anonymisé, afin d'évaluer votre séjour.

Pour y participer, vous pouvez donner votre adresse mail lors de votre admission.

Recueil via le questionnaire de sortie du service :

Votre avis sur votre prise en charge au cours de votre séjour dans l'établissement nous est précieux. Le questionnaire de sortie mis à votre disposition nous permettra d'évaluer la qualité des soins et des prestations au sein de l'établissement, mais aussi d'améliorer vos conditions d'accueil et de séjour.

Vous pouvez remettre le questionnaire de sortie au personnel soignant du service, dans la boîte mise à disposition dans le hall, par courrier depuis votre domicile, etc.

SITES INTERNET : <https://www.ch-loches.fr/>
<https://www.has-sante.fr/>

VOTRE SORTIE

La sortie est autorisée après accord du médecin responsable. Si votre état de santé l'exige, le transport pour votre retour à domicile pourra être organisé et vous pourrez faire appel au transporteur de votre choix. Le remboursement du transport n'est pas systématique. Renseignez-vous auprès de votre caisse d'assurance maladie.

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous de ne pas y laisser d'effets personnels.

N'oubliez pas de passer au bureau des admissions :

- Pour effectuer les ultimes formalités administratives.
- Pour obtenir un bulletin d'hospitalisation.
- Pour régler les frais à votre charge.
- Et si nécessaire récupérer vos biens.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation dégageant l'hôpital de toute responsabilité, après avoir été informé clairement par un médecin des risques encourus.

Tous les professionnels se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions tout au long de votre séjour.

Wear Madam or Sir

You have just been admitted at Loches hospital. The team of doctors and nurses is at your service so that your stay might be as pleasant as possible.

You may have visits every day from 13 h to 20 h. The people who accompany you may have meal in the unit.

We remind you that you shall contact the admitting office in order to achieve the necessary procedures in relation to your admittance ; a certificate of hospitalization might be given to you there.

Our best wishes for a speedy recovery.

Señora, Senior

Ha sido admitido en el centro hospitalario de Loches. El equipo sanitario está a su disposición para que su estancia se pose en las mejores condiciones.

Puede usted recibir visitas cada día desde las 13h hasta las 20h.

Las personas que le acompañan pueden comer en el servicio. Le llamamos nuevamente que tiene que entrar en contacto con la oficina de admisiones para efectuar los requisitos administrativos de su estancia ; podrá usted recibir un boletín de hospitalización.

Sehr geehrte Damen und Herren

Sie wurden gerade im Krankenhaus von Loches aufgenommen. Das Ärzteteam und die Krankenschwestern werden sich bemühen, Ihnen ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.

Sie können täglich zwischen 13:00 und 20:00 Uhr Besucher empfangen. Ihre Begleitpersonen haben die Möglichkeit mit Ihnen zu essen.

Wie möchten Sie daran erinnern, dass Sie sich bei der Anmeldestelle des Krankenhauses melden müssen, um allen Formalitäten nachzukommen.

Ein Brief über Ihren Aufenthalt bei uns wird Ihnen ausgehändigt.

Wir wünschen Ihnen eine schnelle Genesung.

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Centre Hospitalier paul martinais
1 rue dr martinais 37600 loches
tel :02 47 91 33 33
www.ch-loches.fr

