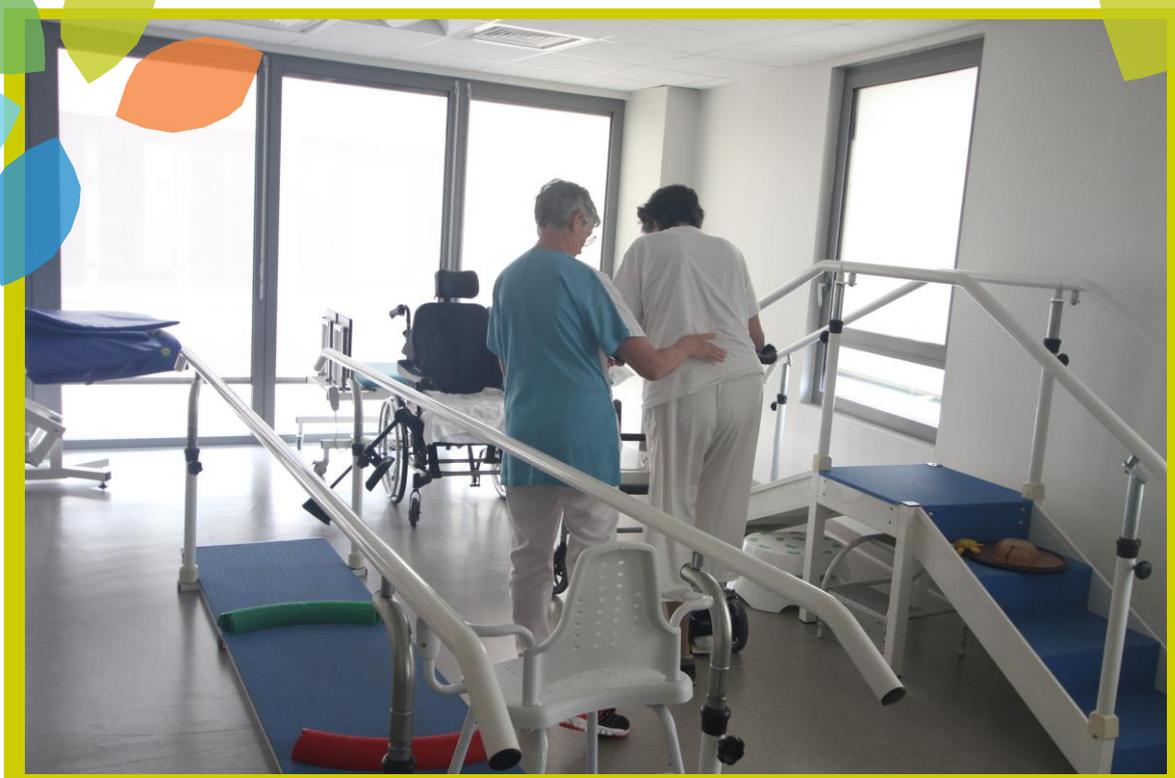


# LIVRET D'ACCUEIL SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION MARENNES





## LE MOT DE LA DIRECTRICE DE SITE



Madame, Monsieur,

Nous vous accueillons au Centre Hospitalier de Marennes, membre du Groupe Hospitalier Littoral Atlantique et nous vous souhaitons la bienvenue.

Notre établissement offre une activité sanitaire de Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalent (SMR). Il propose également une offre médico-sociale pour l'hébergement des personnes âgées dépendantes (EHPAD). Il s'inscrit dans une logique de coordination et de complémentarité avec les autres structures qui composent le Groupe.

Il assure des missions de soins, de réadaptation et d'accompagnement dans la vie quotidienne.

Le personnel s'attache au quotidien à vous assurer une prise en charge adaptée à vos besoins, au service de la qualité et de la sécurité des soins.

Ce livret a été rédigé à votre attention et à celle de vos proches, afin de vous informer sur les conditions, les modalités et les prestations de votre séjour au sein du Service de Soins et de Réadaptation.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous souhaitez des d'informations complémentaires, rapprochez-vous de l'équipe de soins du service.

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

Bérengère de KERROS  
Directrice déléguée de site

## SOMMAIRE

Le mot du directeur .....	3
<b>Présentation .....</b>	<b>4</b>
Site .....	4
Fonctionnement .....	4
Coordonnées et situation géographique .....	4-5
<b>Admission Centre hospitalier de Marennes .....</b>	<b>6</b>
Formalités .....	6
Continuité des soins .....	6
Documents nécessaires .....	7
<b>Votre séjour, votre environnement .....</b>	<b>8</b>
Stationnement .....	8
Chambres .....	8
Télévision .....	8
Téléphone / Wifi .....	8
Courrier .....	8
Linge .....	8
Tabac - Alcool .....	8
Repas .....	9
<b>Animaux .....</b>	<b>9</b>
Prise en charge de votre douleur .....	10
Hygiène .....	10
Vos devoirs .....	11
Équipes hospitalières .....	11
Vos biens et valeurs .....	12
Liberté de circulation .....	13
Permissions de sortie .....	13
Visites .....	13
Pratiques religieuses .....	13
<b>Vos droits .....</b>	<b>14</b>
Être informé(e) .....	14
Pour participer aux décisions vous concernant .....	14
Information de vos proches .....	14
Personne de confiance .....	14
Directives anticipées .....	14
Dossier patient .....	15
Informatisation des données de santé .....	15
Messagerie sécurisée de santé .....	15
<b>Facturation des prestations .....</b>	<b>16</b>
Tarifs, facture .....	16
<b>Votre sortie .....</b>	<b>17</b>
Continuité des soins .....	17
<b>Prévention et éducation à la santé .....</b>	<b>18</b>
Tabac .....	18
Alcool .....	18
Don d'organes et de tissus .....	18
<b>À votre écoute .....</b>	<b>19</b>
Représentation des usagers .....	19
<b>Démarche d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins .....</b>	<b>20</b>

# PRÉSENTATION

## SITE

La première fondation de l'Hôpital de Marennes remonte à 1892. Jacques Dubois Meynardie, philanthrope généreux décédé le 9 août 1880, décida par un testament daté du 10 août 1854 de léguer une grosse partie de ses richesses pour la création d'un hôpital à Marennes.

Tout d'abord hôpital hospice, en 1931, il devient Hôpital rural puis Hôpital local par arrêté du Ministre de la Santé le 23 février 1976.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Marennes est un établissement de proximité à vocation essentiellement gériatrique.

Avec l'ouverture en 2004, d'une unité spécifique dans la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer,

Afin de proposer une prestation hôtelière agréable, l'établissement s'est inscrit dans une démarche de reconstruction qui a abouti, en 2018, à la réalisation d'une structure adaptée à l'accueil des personnes âgées dépendantes

Le Centre Hospitalier de Marennes comprend :

- > Un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes, lieu de vie permettant de recevoir des personnes en perte d'autonomie.
- > Le service de Soins médicaux et de Réadaptation (SMR) en hospitalisation complète et hospitalisation de jour propose 25 lits d'hospitalisation.

## FONCTIONNEMENT

Le centre hospitalier de Marennes est géré administrativement par le Conseil de surveillance présidé par :

- > Le maire de Marennes :  
Mme Claude BALLOTEAU
- > Le directeur du Groupe Hospitalier Littoral Atlantique :  
Mme Valérie BENEAT-MARLIER
- > La directrice déléguée du centre hospitalier de Marennes :  
Mme Bérengère de KERROS

## COORDONNÉES ET SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Accueil ..... 05 46 85 01 38

Fax ..... 05 46 85 81 98

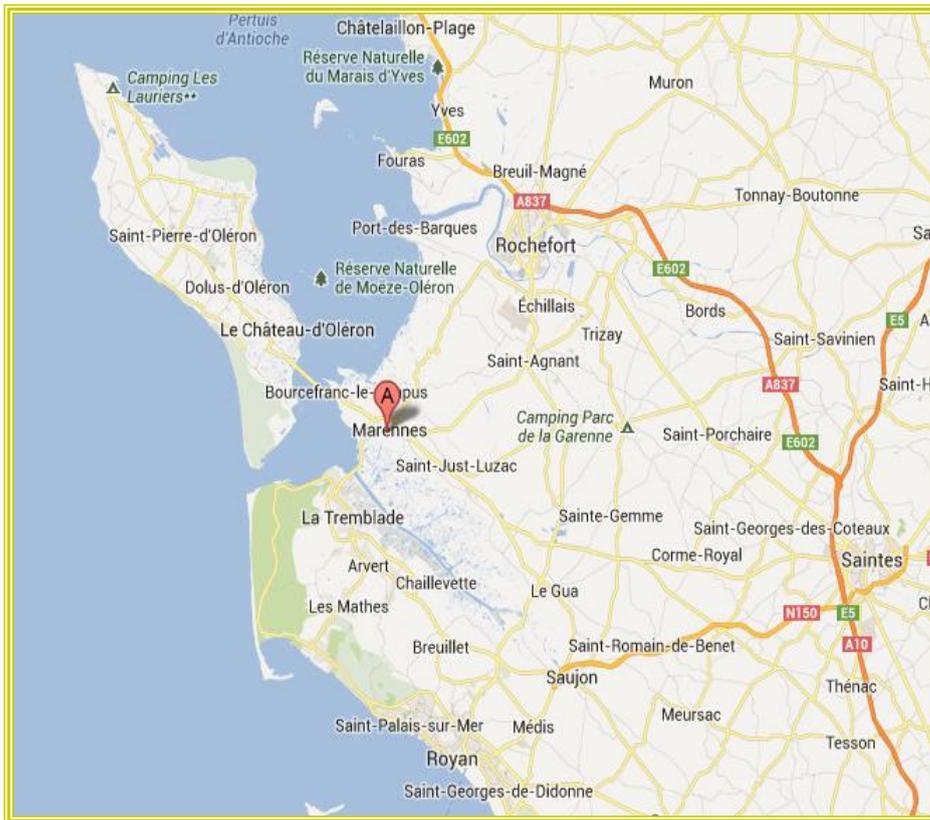
SMR ..... 05 46 85 81 62

**Cadres de santé ..... 05 46 85 81 65**

**Assistante sociale..... 05 46 85 81 50**

Centre Hospitalier de MARENNES  
3 bis rue du Dr Roux  
17320 MARENNES





Le centre hospitalier est situé à proximité du centre-ville. L'accès à l'établissement se fait par la rue du Dr Roux, par un accès privé.

Des places de stationnement sont accessibles à proximité du hall d'accueil ou plus éloignées au niveau du parking Nord.



# ADMISSION AU CENTRE HOSPITALIER DE MARENNES

## VOTRE ADMISSION EN SMR

### FORMALITÉS

Une prescription médicale, adressée par le médecin du service d'hospitalisation ou le médecin traitant, via le logiciel **TRAJECTOIRE**, est étudiée par le médecin du service SMR.

L'admission est programmée en fonction des critères d'admission.

#### À votre arrivée :

Les informations et les pièces nécessaires à votre admission et à la facturation des frais de séjour et du forfait hospitalier seront transmises au service des admissions :

- > Carte vitale
- > Carte de mutuelle
- > Bulletin d'hospitalisation
- > Carte d'identité
- > Informations concernant votre état civil
- > Personnes à prévenir en cas de nécessité

#### Pensez à informer l'équipe de :

- > Votre désir de ne pas révéler votre identité.

**Vous serez informé sur les services mis à votre disposition au sein du service (téléphone, télévision).**

#### >> L'ÉQUIPE SOIGNANTE

vous accompagne à votre chambre et vous renseigne sur le fonctionnement de l'établissement.

Pensez à l'informer de votre souhait d'être accompagné dans vos démarches et entretiens médicaux par une personne de confiance que vous voulez bien désigner.

#### >> LE MÉDECIN détermine :

- > La durée de votre séjour,
- > Les soins prescrits,
- > Le traitement pharmaceutique,
- > La rééducation,
- > Et éventuellement les régimes.

Les familles et les proches peuvent être reçus par les médecins, le cadre de santé ou l'assistante sociale sur rendez-vous.

**Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui sera consultée si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir une information.**

### CONTINUITÉ DES SOINS

Les soins sont assurés 24h/24. Un médecin est présent du lundi au vendredi.

Le cadre de santé, ou en son absence l'infirmière, sont à votre disposition pour répondre à vos besoins.

Lors de votre hospitalisation, pensez à vous munir des documents nécessaires à l'information du médecin praticien hospitalier (*ordonnance concernant le traitement médicamenteux en cours, comptes-rendus médicaux, opératoires, d'examen biologiques récents et/ou radiologiques récents, rendez-vous*).

Si vous suivez un traitement médical au moment de votre admission, le médecin hospitalier évaluera s'il convient que ce traitement soit poursuivi pendant la durée de votre hospitalisation, en considérant votre état de santé et la nature des médicaments qu'il aura lui-même prescrit.

Votre traitement pourra être modifié et les médicaments en votre possession vous seront alors retirés (*ils vous seront remis le jour de votre sortie*).

## DOCUMENTS NÉCESSAIRES À LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

### >> VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

- > Votre **carte d'identité** ou **votre passeport**.
- > Votre **carte vitale** ou son attestation à jour, si vous êtes en activité, sans emploi ou retraité.
- > Votre **carnet de soins** si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant.
- > Vos feuillets "**accident de travail**" délivrés par votre employeur si vous êtes accidenté du travail.

### >> VOUS ÊTES ADHÉRENT À UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ :

- > Votre **carte d'affiliation à jour**, ou la prise en charge mutuelle couvrant le ticket modérateur et le forfait journalier. Si la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier, celui-ci vous sera réclamé le jour de votre sortie.

### >> VOUS ÊTES BÉNÉFICIAIRE DE LA CMU, COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE :

- > Votre **attestation de CMU**.
- > Un(e) assistant(e) social(e) peut vous aider dans vos démarches de prise en charge ou dans la préparation de votre sortie. Vous trouverez les informations concernant l'assistante sociale qui pourra vous prendre en charge dans la fiche de présentation du service.

### >> VOUS N'ÊTES NI ASSURÉ SOCIAL, NI BÉNÉFICIAIRE DE LA CMU :

Vous devrez vous acquitter de la **facture de vos frais de séjour ou d'hospitalisation** ; il peut vous être demandé de verser un **acompte**.

Une assistante sociale de l'établissement peut vous aider dans toutes vos démarches pour rechercher un mode de prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Pensez à vous munir d'un **justificatif de revenu** en vue du rendez-vous avec l'assistante sociale.

En l'absence de ces documents, l'intégralité des frais d'hospitalisation ou de consultation sera laissée à votre charge et il vous sera demandé de les régler à votre sortie.



### >> VOUS ÊTES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE :

#### VOUS TRAVAILLEZ EN FRANCE

Votre **carte de séjour**, et en fonction de votre situation, les mêmes documents que les ressortissants français.

#### VOUS NE TRAVAILLEZ PAS EN FRANCE

#### Vous êtes ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- > Votre **carte d'identité** ou **votre passeport**.
- > Un **accord de prise en charge**.
- > La **Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)** en cours de validité (*carte nominative et individuelle*).

#### Vous n'êtes pas ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- > Votre **carte de séjour**.
- > Votre **passeport**.
- > Un **accord de prise en charge de votre organisme social ou de votre assurance**.

# VOTRE SÉJOUR, VOTRE ENVIRONNEMENT

## STATIONNEMENT

**Un parking visiteur gratuit est à votre disposition à l'entrée de l'établissement.**

## CHAMBRES

Les chambres, toutes particulières, sont équipées chacune d'une salle d'eau avec douche et d'une penderie avec étagères pour vos effets personnels ainsi qu'une sonnette d'appel.

L'aménagement "mobilier" est identique dans chaque chambre à savoir un lit médicalisé, un fauteuil de chambre, un repose pied, une table de nuit et une chaise.

En fonction de certaines nécessités médicales, un changement de chambre pourra s'effectuer au cours de votre séjour.

## TÉLÉVISION

Dans chaque chambre un poste de télévision est à votre disposition moyennant une redevance financière. Votre demande peut être faite auprès des soignants dans le service.

## TÉLÉPHONE / WIFI

Un téléphone est installé dans chaque chambre. Vos correspondants peuvent vous joindre en passant par le serveur vocal de l'établissement. Pour vos appels extérieurs, vous pouvez, moyennant une redevance financière demander la mise en service de la ligne en vous adressant au personnel à votre arrivée ou au cours de votre hospitalisation.

Le WiFi n'est pas accessible dans l'établissement.

## COURRIER

Votre courrier est distribué chaque jour ouvrable. Pour en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom et prénom. Vous pourrez aussi envoyer du courrier. Remettez-le au personnel soignant ou à l'accueil sous enveloppe suffisamment affranchie.

## LINGE

Il vous est demandé d'apporter votre linge personnel (chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, gants de toilette, serviettes de table, chaussons) et vos objets de toilette (brosse à dent, dentifrice, rasoir, savon à barbe...) dont vous serez responsable.

La blanchisserie ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel. Les patients doivent s'organiser avec leurs proches.

## TABAC - ALCOOL

Le tabac nuit gravement à la santé et il génère des risques d'incendie, il est donc strictement interdit de fumer en dehors des lieux dédiés. L'usage des cigarettes électroniques est strictement interdit au sein de l'établissement.

La consommation d'alcool ou de produits illicites est interdite dans l'établissement.

**Pour toute question concernant ces mesures particulières, renseignez-vous auprès d'un(e) infirmier(ère).**

## REPAS

Une cuisine traditionnelle, conformément au respect des normes les plus récentes, vous sera proposée en chambre.

**Les repas sont servis aux horaires suivants :**

- > Petit-déjeuner à partir de 8h00
- > Déjeuner à partir de 12h00
- > Dîner à partir de 18h45

Un effort tout particulier est fourni pour que vos repas soient servis à des heures convenables et à bonne température. La qualité et la fraîcheur des aliments qui les composent sont rigoureusement contrôlées.

**Sur prescription médicale :**

- > Des régimes spéciaux peuvent être proposés.
- > Il n'est pas distribué d'eau de source en bouteille. Seules, les eaux minérales seront délivrées, à titre exceptionnel, et après accord du médecin.

**Concernant les visiteurs**, ils ont la possibilité d'apporter des aliments et des boissons non alcoolisées au patient qu'ils visitent, mais il leur est conseillé de préférer des produits non périssables et de les apporter dans des récipients isothermes et le plus près possible de la consommation par le patient. Pour éviter toute interférence avec les prescriptions médicales, il leur est demandé d'en informer un membre de l'équipe soignante.

**Le cadre de santé est à votre disposition en cas de besoin.**

Des distributeurs de boissons, confiseries, sandwiches, sont à votre disposition dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée (prévoir monnaie).

## ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent pas être admis dans le service.



## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

**La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir et la traiter.** Parlez-en aux médecins et aux soignants. Ils ont été formés à prendre en compte la dimension douloureuse, physique ou psychologique, découlant de votre maladie. Des traitements peuvent être mis en œuvre lors de votre hospitalisation.

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Dès l'apparition de la douleur, prévenez l'équipe soignante. En parler, c'est aider les professionnels à mieux vous soulager, en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas.



## HYGIÈNE

**Le lavage des mains contribue à la lutte contre les infections** ; pensez-y et parlez-en à vos visiteurs à qui nous recommandons de se laver les mains à leur arrivée et à leur départ de la chambre.

Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans les distributeurs installés dans les couloirs ou dans les chambres.

Votre état de santé ou votre traitement peut nécessiter des mesures particulières destinées à réduire le risque d'infection, pour vous-même, votre entourage ou les professionnels. Ces mesures se traduisent par des démarches de soins spécifiques mises en œuvre par les soignants. Elles sont alors signalées par une affichette sur la porte des chambres et dans le dossier médical. Le port d'une tenue spécifique fournie par l'établissement peut être exigé.

**Une stricte hygiène corporelle est de règle à l'hôpital. Chacun est tenu de l'observer.**



## VOS DEVOIRS

Ils tendent à rendre la vie en collectivité agréable pour tous :

- > Soyez discret, courtois, respectueux de la personnalité et de la dignité des autres.
- > Respectez les opinions et les croyances de ceux qui vous entourent.
- > Respectez le calme et le repos de vos voisins.
- > Respectez les locaux et le matériel mis à votre disposition.
- > Respectez le personnel quel que soit son grade.

## LES ÉQUIPES HOSPITALIÈRES : DES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS POUR PRENDRE SOIN DE VOUS

Vous êtes accueillis et soignés par du personnel spécialisé : les professionnels qui interviennent auprès de vous pendant la durée de votre séjour sont identifiables par leur nom et leur fonction inscrits sur leur tenue professionnelle :

### >> LE MÉDECIN :

Est chargé de la coordination des soins au sein de l'établissement. Il élabore et met en œuvre, le projet de soins individualisé avec le concours de l'équipe soignante.

### >> LE CADRE DE SANTÉ :

Se tient à votre disposition et veille au bon déroulement des soins et de l'accompagnement dans votre vie quotidienne.

### >> LES INFIRMIER(ÈRE)S :

Appliquent les prescriptions du médecin et dispensent les soins nécessaires à votre état de santé.



### >> LES AIDES-SOIGNANT(E)S :

Travaillent en binôme avec les infirmiers et participent aux soins de nursing ainsi qu'au service hôtelier.



### >> LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS :



Agents du service  
hôtelier

## >> LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS :



Agents de bionettoyage

### >> LE MASSEUR- KINÉSITHÉRAPEUTE :

prend en charge la rééducation prescrite par le médecin de l'établissement

### >> L'ASSISTANTE SOCIALE :

Présente sur des permanences hebdomadaires, apporte ses compétences techniques spécialisées.

### >> LE SERVICE TECHNIQUE ET L'ADMINISTRATION :

veillent à répondre à l'ensemble de vos autres besoins.

### >> LES ETUDIANTS ET STAGIAIRES

Lieu de formation, l'établissement accueille des étudiants à l'occasion de stages professionnels (Étudiants en médecine, élèves infirmier(ère)s, aide-soignant(e)s).

Leur implication dans la prise en charge des patients est essentielle dans leur formation. Toutefois, la présence des étudiants pendant la visite du médecin n'est pas imposée.



## VOS BIENS ET VOTRE SÉCURITÉ

### >> ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Lors de votre séjour, il est recommandé de n'apporter que ce qui vous sera nécessaire, notamment des objets utiles ou des biens de faible valeur.

Un inventaire sera dressé en votre présence. Nous vous recommandons de déposer vos objets de valeur et argent à la régie de dépôt située à l'accueil, au rez-de-chaussée.

Le Centre Hospitalier de Marennes ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens, titres et valeurs que vous conserverez pendant votre hospitalisation.

Le retrait de vos biens déposés pourra être effectué par vous-même ou une personne que vous aurez mandatée. Il peut se faire pendant votre séjour, à votre sortie ou les jours suivants, sur présentation d'une pièce d'identité de la personne hospitalisée, du mandataire et d'une procuration.

### >> VOTRE SÉCURITÉ

Afin de prévenir les risques d'incendie et de panique, nous vous demandons de suivre les

consignes de sécurité affichées dans le service, sur la porte de votre chambre, précisées par le personnel, et de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.

Si vous percevez un bruit, une odeur ou une lueur insolite, gardez votre sang-froid et prévenez le personnel hospitalier.

Il est d'interdit d'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue, ou de se servir d'appareils électriques (*plaque chauffante, grille-pain*).

Parce que le tabac nuit gravement à la santé et qu'il génère des risques d'incendie, il est strictement **interdit de fumer** dans l'établissement.

L'introduction et la consommation de **boissons alcoolisées** sont interdites dans l'enceinte de l'hôpital.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il vous est recommandé d'**user avec discrétion** des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations bruyantes.

Le **respect des locaux et du matériel** mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et au bon déroulement de votre séjour.

Veillez à ce que votre appareil dentaire ou auditif, si vous le retirez, soit placé dans un conditionnement facilement identifiable par le personnel du service.

Tout comportement ou propos devenant une gêne pour les autres patients ou pour le fonctionnement du service peuvent amener le directeur, à prendre des mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.



## LIBERTÉ DE CIRCULATION VOS DÉPLACEMENTS

Si votre état de santé le permet, pendant la durée de votre séjour, vous pouvez vous déplacer dans la journée au sein de l'établissement.

Vous devrez être vêtu(e) d'une tenue décente.

À partir de 21<sup>h</sup> nous vous demandons de limiter vos déplacements en dehors du service.

## PERMISSIONS DE SORTIE

Après accord médical et administratif, vous pouvez obtenir à titre exceptionnel **une autorisation de sortie d'une durée maximum de 48h**. Elles doivent être demandées 48h à l'avance auprès du médecin.

## VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus dans l'établissement. Cependant, les horaires des visites sont établis pour ne pas gêner le bon fonctionnement du service.

**Les visites sont autorisées l'après-midi, entre 14h00 et 19h30**, le matin étant réservé aux soins.

Un aménagement est envisageable en fonction des situations, en s'adressant à l'infirmier(ère).

Votre état de santé peut imposer une limitation ou une interdiction des visites.

**La visite des enfants est autorisée à partir de l'âge de 11 ans.**

**Dans tous les cas, les visiteurs doivent respecter les consignes suivantes :**

- > Limiter le nombre de visiteurs présents au même moment,
- > Respecter le repos et l'intimité des autres patients,
- > Observer un minimum de discrétion et de silence.

**Le salon des familles** est à votre disposition pour accueillir vos proches ou échanger avec les autres patients.

**Les espaces verts** de l'ensemble du site sont à votre disposition.

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes en pots sont interdites dans certains services.

Il est possible de déjeuner avec votre famille ou vos amis sous réserve des places disponibles dans la salle de restauration. Dans ce cas, il convient de prévenir 48h à l'avance et de renseigner le document d'inscription à l'accueil de l'établissement. Vous recevrez un titre de paiement à votre adresse.

## PRATIQUES RELIGIEUSES

L'office catholique est célébré une fois par mois.

Les dates sont affichées au sein des unités sur le programme du service animation.

Un représentant du culte protestant rend visite aux personnes accueillies une fois par mois.

Pour la pratique d'autres cultes, il conviendra d'en faire la demande auprès de la Direction.

Si vous souhaitez vous joindre aux résidents de l'EHPAD, pour la célébration des différents offices, vous pouvez en informer l'infirmière.



# VOS DROITS

## ÊTRE INFORMÉ(E)...

Afin d'apporter un consentement libre et éclairé, vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé, son évolution prévisible et les choix thérapeutiques mis à votre disposition. Vous pouvez néanmoins, si tel est votre choix, ne pas en être informé(e).

Si vous êtes majeur(e) protégé(e), l'information vous sera délivrée ainsi qu'à vos représentants légaux (*tutelle à la personne*).

**Le personnel hospitalier est tenu au secret professionnel.** Les informations recueillies relatives à votre prise en charge vous appartiennent et l'accès à ces dernières peut être restreint si vous en faites la demande.

## ... POUR PARTICIPER AUX DÉCISIONS VOUS CONCERNANT

Hors des situations prévues par la loi, vous participerez activement à votre prise en charge et aux choix thérapeutiques qui vous concernent. **Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.**

Le consentement du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. Seule l'autorisation pour des actes de soins importants (*intervention chirurgicale*), sera formalisée par écrit par les représentants légaux (*tutelle à la personne*).

En cas d'urgence, le médecin peut décider de prodiguer les soins indispensables sans avoir recueilli le consentement préalable de la personne ou de son représentant légal.

## INFORMATION DE VOS PROCHES ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Sauf opposition de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, **vos famille et vos proches peuvent être informés sur votre état de santé et les soins qui vous sont prodigués**, afin qu'ils puissent vous apporter soutien et accompagnement.

Les médecins reçoivent vos familles et vos proches sur rendez-vous.

Des professionnels de santé extérieurs à l'établissement (médecin traitant, kinésithérapeutes...) peuvent accéder aux informations de santé, afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge possible.

Ces informations sont transmises dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

## PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre **"personne de confiance"**, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Sachez que vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des **directives anticipées** pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

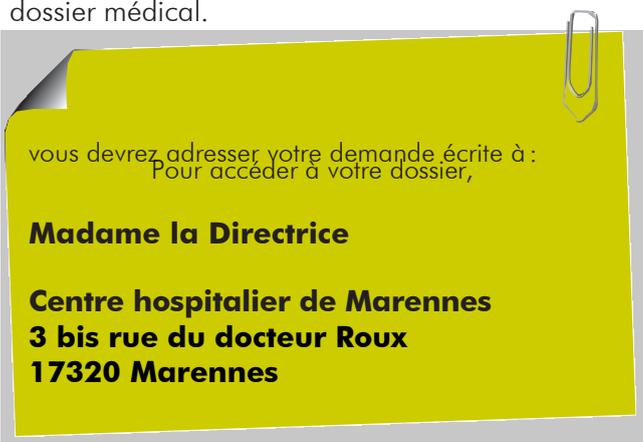
Ces directives indiquent les souhaits de la personne concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur

contenu s'impose aux médecins sauf dans deux cas : lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du patient ou lorsque ce dernier est en situation d'urgence vitale. Les directives anticipées sont valables indéfiniment mais elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Lors de votre admission il vous sera demandé si vous avez rédigé des directives anticipées, si oui il vous sera conseillé de les confier à l'équipe qui assurera votre prise en charge pour qu'elles soient conservées dans votre dossier médical. Si vous êtes sous tutelle, vous pourrez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

## DOSSIER PATIENT

Un dossier est constitué à l'occasion de toute venue dans l'établissement, en consultation ou en hospitalisation. Il comporte des données administratives, médicales et paramédicales, dont une partie sur support informatique.

La réglementation prévue par le code de santé publique précise les pièces qui peuvent vous être communiquées et la durée de conservation d'un dossier médical.



## INFORMATISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

Le centre hospitalier de Marennes dispose d'un dossier patient informatisé destiné à recueillir les informations nécessaires au suivi, à la coordination et à la continuité des soins. Il contribue de fait à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge. Certaines données sont utilisées à des fins d'analyses statistiques, de valorisation de l'activité ou à des fins de recherche clinique.

Ces données peuvent être partagées ou échangées de façon sécurisée entre professionnels de santé ou participant à la prise en charge, dès lors qu'ils appartiennent à la même équipe de soins. Ce partage de données peut également s'étendre si votre prise en charge le nécessite aux professionnels du Groupement Hospitalier de Territoire, à savoir les hôpitaux de La Rochelle, Rochefort, et Oléron.

Le partage de données entre professionnels répond à des règles strictes qui sont définies dans une politique de gestion des accès aux applications médicales informatiques.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes au partage ou à l'échange de données vous concernant. Vous disposez également d'un droit de rectification. Pour cela, vous pouvez vous adresser par écrit à la directrice du centre hospitalier de Marennes.

## MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

Le centre hospitalier de Marennes dispose d'une messagerie sécurisée de santé (LIFEN) mise en place dans le cadre d'une démarche nationale. Cette messagerie, spécifiquement dédiée aux professionnels de santé permet de garantir la confidentialité des échanges comportant des données de santé nominatives. Elle sert notamment à adresser à votre médecin les courriers ou comptes rendus de consultation ou d'hospitalisation.

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de l'établissement.

# FACTURATION DES PRESTATIONS

## TARIFS DES PRESTATIONS

Les tarifs sont affichés dans chaque chambre.

## VOTRE FACTURE D'HOSPITALISATION

Elle comporte le plus souvent deux éléments :

- > **Des frais d'hospitalisation** calculés d'après la durée de votre séjour, sur la base de tarifs variables selon les modalités d'hospitalisation.  
Pour les soins dispensés en secteur public, ils comprennent l'ensemble des charges liées à votre hospitalisation : honoraires médicaux, examens de laboratoire, de radiologie, d'exploration fonctionnelle, frais d'opération, médicaments, frais d'hôtellerie (à l'exclusion du téléphone et du téléviseur).
- > **Un forfait journalier** qui constitue votre contribution aux dépenses d'hôtellerie. Il est fixé chaque année par le ministère chargé de la Santé.

## CE QUE VOUS PAIEREZ

Vous aurez à vous acquitter du forfait journalier et du "**ticket modérateur**" qui représentent la partie non couverte par la caisse primaire d'assurance maladie (en général 20 % des frais d'hospitalisation).

Certaines mutuelles et assurances peuvent prendre en charge partiellement ou complètement cette part restant à charge. S'il a été établi lors de votre admission que la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier ou la partie restant à votre charge, les sommes restant dues vous seront réclamées le jour de votre sortie.

Le secrétariat médical reste disponible pour vous renseigner à ce sujet.

## LES POURBOIRES SONT INTERDITS

Si vous désirez remercier le personnel, faites-le de vive voix.

Vous pouvez exprimer votre opinion en répondant au questionnaire de sortie ou en écrivant à la Direction qui fera suivre au(x) service(s) concerné(s).



# VOTRE SORTIE

## CONTINUITÉ DES SOINS À VOTRE SORTIE

Sauf opposition de votre part signalée auprès de l'équipe médicale, votre médecin traitant sera informé des motifs et du déroulement de votre séjour.

Si des soins infirmiers ou de rééducation sont nécessaires après votre sortie, des informations seront également transmises aux infirmiers et rééducateurs libéraux dont vous aurez communiqué les coordonnées à l'équipe soignante.

Dans le cas d'un transfert vers une autre structure, toutes les informations utiles à la continuité des soins seront communiquées aux équipes médicales et paramédicales de l'établissement concerné.

### >> FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Lorsque votre état de santé le permettra, le médecin du service fixera la date de votre départ.

Votre hospitalisation peut se poursuivre à votre domicile dans le cadre de l'Hospitalisation À Domicile, sous certaines conditions. Renseignez-vous auprès du médecin ou du cadre de santé.

Si une prescription médicale justifie un transport sanitaire, vous avez le libre choix de l'entreprise de transport. Si vous n'avez pas de société d'ambulance attitrée, le secrétariat du service fera appel à une des entreprises agréées du département.

Vous pouvez également demander à quitter l'établissement. Néanmoins, si le médecin estime cette sortie prématurée, il vous informera des risques encourus pour votre santé et nous vous demanderons d'attester par écrit votre décision.

Le jour de votre sortie, les documents médicaux suivants vous seront remis par l'infirmière du secteur :

- > Lettre à votre médecin traitant,
- > Ordonnances (*médicaments, soins, prescriptions spécifiques...*),
- > Résultats d'examen de laboratoire pratiqués par l'établissement,
- > Fiches diététiques (*si régime prescrit*),
- > Questionnaire de sortie qui vous permettra de nous faire part de vos critiques et/ou suggestions.

Pour obtenir tout certificat médical ou arrêt de travail, adressez-vous également à l'infirmière du service.

Le jour de votre départ adressez-vous au Le secrétariat médical du service pour :

- > Obtenir un bulletin de situation,
- > Clore votre dossier d'hospitalisation (*frais de téléphone, de télévision...*).

# PRÉVENTION ET ÉDUCATION À LA SANTÉ

## TABAC

### >> FUMER... C'EST PRENDRE UN RISQUE

Le tabac est responsable de pathologies cardio-vasculaires (*infarctus du myocarde, artérite, accident vasculaire cérébral*), pulmonaires (*insuffisance respiratoire*), cancéreuses (*poumon, vessie, ORL...*).

Il abîme également les yeux, la peau, les dents, les cheveux.

En France le tabac est responsable de **73 000 décès par an et de millions de journées d'hospitalisation.**

### >> ARRÊTER DE FUMER... C'EST POSSIBLE

Chaque jour des milliers de fumeurs cessent leur tabagisme et découvrent les bienfaits de l'arrêt : indépendance, souffle, goût, odorat, sommeil, santé, aspect financier et satisfaction de soi.

### >> ÊTRE AIDÉ MULTIPLIE LES CHANCES DE RÉUSSIR

## ALCOOL

Vous avez un problème avec l'alcool, un de vos proches souffre, venez en parler.

Pour vous aider à trouver des solutions, vous pouvez prendre contact avec le CSAPA ;



## TABAC

Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une personne et/ou améliorer sa qualité de vie. Les Hôpitaux La Rochelle Ré Aunis sont autorisés à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus à but thérapeutique et scientifique.

La loi relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain précise, qu'après sa mort, toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

### >> SI VOUS ÊTES D'ACCORD POUR DONNER VOS ORGANES OU VOS TISSUS EN VUE D'UNE GREFFE

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner en cas de décès brutal ou portez sur vous une carte de donneur comme trace de votre décision.

**Tél. n° vert > 0 800 20 22 24**

Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur et réciproquement. Le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit.

### >> SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD POUR DONNER VOS ORGANES OU VOS TISSUS EN VUE D'UNE GREFFE

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner, et demandez votre inscription au registre national des refus.

**Tél. > 01 49 98 06 38**

Un formulaire vous sera adressé. Il devra être complété, obligatoirement signé et accompagné d'une photocopie d'une pièce d'identité.

L'inscription est individuelle et possible dès l'âge de 13 ans.

Ce registre est toujours interrogé avant d'envisager un prélèvement.

**Vous pouvez à tout moment  
revenir sur votre décision.**

## À VOTRE ÉCOUTE

Afin d'améliorer continuellement la qualité des soins et services qu'il dispense, le centre hospitalier de Marennes a mis en place un dispositif de recueil de l'avis des personnes hospitalisées et de leurs proches qui s'appuie notamment sur l'analyse des questionnaires de sortie et des motifs des réclamations.

### VOTRE AVIS NOUS INTERESSE :

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de nous partager votre expérience, qu'elle soit positive ou négative, vos remarques et suggestions sur nos services et le déroulé de votre prise en charge :

- Un **questionnaire de sortie** est à votre disposition. Il est disponible sous format papier ou en version dématérialisée à compléter depuis votre téléphone en flashant sur le QR code affiché dans votre chambre.

### EN CAS D'INSATISFACTION :

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction ou lui adresser un courrier.

**Tél. > 05 46 85 81 77**

Vous pouvez aussi être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission Des Usagers. Il vous recevra vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La Commission Des Usagers veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches en faisant part de ses observations et de ses recommandations à la Direction de l'établissement.

### REPRÉSENTATION DES USAGERS AU CENTRE HOSPITALIER DE MARENNES

Des représentants des usagers, membres d'associations agréées et désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, siègent à la Commission Des Usagers.

Ils participent aux travaux des commissions et comités chargés de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les deux représentantes des usagers du centre hospitalier de Marennes sont :

- > Mme NALIN Laurence - UDAF 17  
Tél : 05 46 83 24 22 (répondeur)  
Email : [laurence.2.nalin@wanadoo.fr](mailto:laurence.2.nalin@wanadoo.fr)
- > Mme PENZ Danielle - UDAF 17  
Tél : 06 07 56 40 38

# DEMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Notre objectif est de garantir une prise en charge de qualité, adaptée aux besoins de chaque patient, favorisant son implication et celle de son entourage.

Cette ambition vise à la satisfaction globale de l'usager : l'accueillir, l'écouter, l'informer, le soigner et satisfaire au mieux ses attentes. Elle s'inscrit également dans un objectif de maîtrise des risques, de fiabilisation des organisations et d'optimisation des moyens, en favorisant l'évolution et l'amélioration des conditions de travail des personnels.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué.

Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables liés aux soins est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels et leur exprimer votre ressenti.

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un **Événement Indésirable Associé aux Soins (EIAS)** survenu au cours du séjour, n'hésitez pas également à leur signaler. Vous avez aussi la possibilité de le déclarer sur le portail de signalement du ministère de la santé.

L'établissement est certifié tous les 4 ans par la **Haute Autorité de Santé (HAS)**, qui mène une appréciation globale et indépendante de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site Internet de la HAS :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Chaque année, l'établissement participe aux campagnes nationales de mesure de la qualité des soins au travers du recueil de différents **Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)** proposés par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site QUALISCOPE, ou en flashant directement avec votre téléphone le QR Code ►

