



# **LIVRET D'ACCUEIL**

## **Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)**



**Centre Hospitalier de Marennes**

**3 bis Rue du Dr ROUX**

**17320 MARENNES**

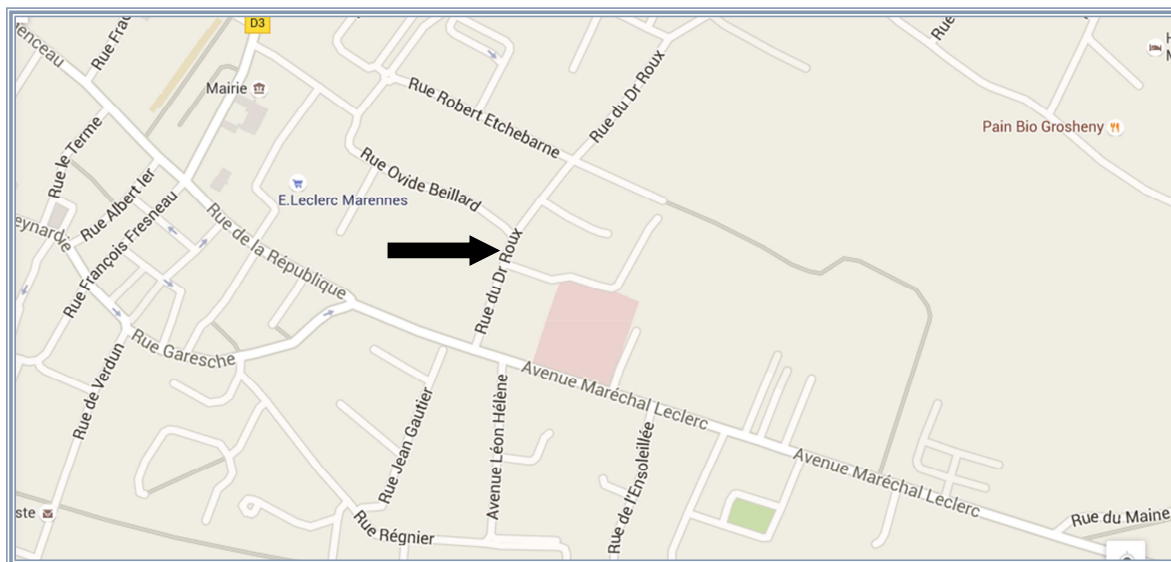
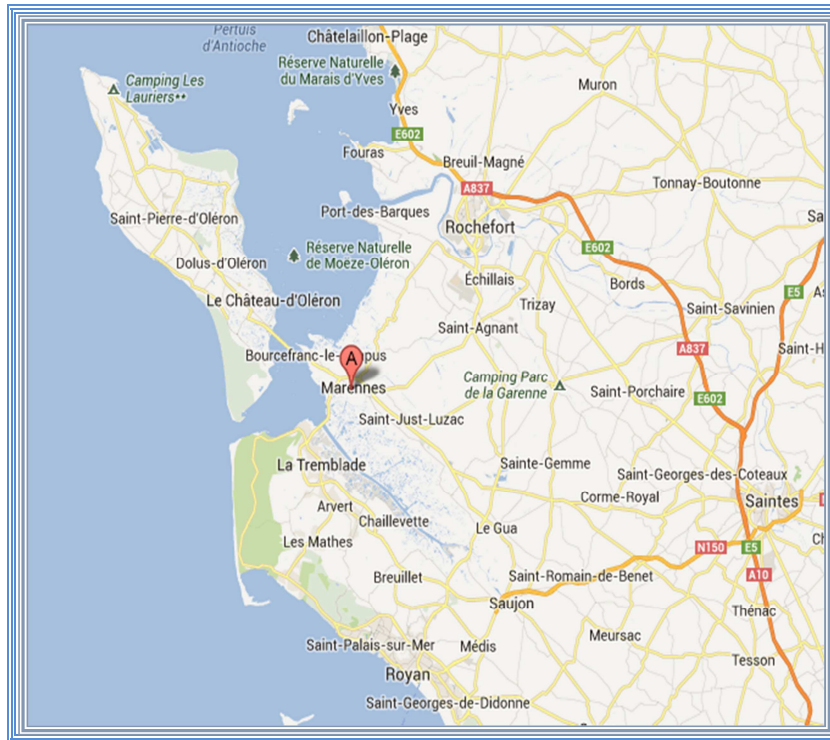
**Téléphone : 05.46.85.01.38**

**Fax : 05.46.85.81.98**

# SOMMAIRE

• Accès et plan de l'établissement .....	3
• Formalités d'admission et frais de séjour.....	4
• Présentation du centre hospitalier de Marennes .....	5
• Organisation du centre hospitalier .....	5
• Votre séjour .....	6
• Votre quotidien .....	9
• Votre prise en charge médicale et soignante .....	10
• Votre sortie .....	12
• Vos droits.....	14
▪ Informatiques et libertés	
▪ Information sur votre état de santé	
▪ Personne de confiance	
▪ La personne à prévenir	
▪ Les directives anticipées	
▪ Accès au dossier médical	
▪ la qualité et la sécurité des soins	
• Votre avis nous intéresse .....	16
• Vos interlocuteurs au sein de l'établissement .....	17
• Charte Personne hospitalisée .....	19
• Charte de bientraitance.....	18

- Accès et plan de l'établissement



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

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

## • Formalités d'admission et frais de séjour

Afin de sauvegarder l'ensemble de vos droits et pour la prise en charge sécurisée totale ou partielle de votre séjour, vous devez présenter pour toute admission en Service de Soins de Suite et Réadaptation ou hospitalisation de jour les documents administratifs suivant :

### Une pièce d'identité

Pièce identité en cours de validité, passeport, carte de séjour ou votre livret de famille :



La carte vitale ou attestation d'assuré social :



La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours :

MUTUELLE ASSURÉE AU 1 <sup>er</sup> JANVIER DE LA MÊME ANNÉE		RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS	
Identification de la mutuelle dont le numéro Siren		N° de carte administrative	
N° de carte administrative		N° de carte administrative	
Nom Prénom (jusqu'à 99 <sup>ans</sup> ou naissance)		Date de naissance (au jour, au mois, à l'année)	
ensemble des bénéficiaires		Garanties ouvrant droit à tiers payant	
FRANÇAISE		FRANÇAISE	

Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité.

Afin de remplir toutes les formalités le service des admissions vous accueille du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures.

## ● Présentation du centre hospitalier de Marennes

Le centre hospitalier « Dubois Meynardie » a une capacité de 207 lits dont la répartition est détaillée comme suit :

### ▪ **Secteur sanitaire SSR**

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) 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.

Le SSR assure les missions suivantes : des soins médicaux, curatifs et palliatifs ; de la rééducation et réadaptation ; des actions de prévention et d'éducation thérapeutique ; la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale, sociale, scolaire ou professionnelle.

Le SSR de MARENNES est composé de 21 lits et accueille principalement une population âgée. Ce service a pour vocation de prendre en charge le patient âgé, afin de lui permettre de retrouver une autonomie optimale dans un contexte social, adapté à son projet de vie.

### ▪ **Hospitalisation de Jour de Soins de Suite et de Rééducation**

L'hôpital de jour de gériatrie est une structure qui accueille les personnes âgées de plus de 70 ans présentant une « fragilité » médico -psycho-sociale. Cette structure est composée d'une place, elle dispense une évaluation gériatrique à la demande du médecin traitant, d'un médecin gériatre ou coordonnateur d'EHPAD. Elle propose une stratégie de prise en charge adaptée. C'est un lieu de diagnostic, de traitement et de réévaluation permettant d'éviter une hospitalisation conventionnelle. L'évaluation gériatrique complète permet de déceler les fragilités de la personne âgée qui pourraient compromettre son autonomie, voire son maintien à domicile.

### ▪ **Secteur Hébergement EHPAD**

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes comprend :

- 182 lits d'hébergement permanent
- 3 lits d'hébergement temporaire.
- 3 places d'accueil de jour

## ● Organisation du centre hospitalier

Le centre hospitalier de Marennes est un établissement en direction commune avec le Centre hospitalier de Rochefort.

Il est dirigé par le Directeur de Rochefort représenté par un directeur de site sur l'établissement. Cette direction s'effectue sous contrôle d'un conseil de surveillance, composé de représentants des collectivités locales, des personnels et des usagers.

Le conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Les décisions importantes sont préparées en concertation avec plusieurs instances et des personnes qualifiées :

- Le Directoire, qui conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement ;
- La commission médicale d'établissement, représentant les personnels médicaux,
- Le Comité technique d'Établissement, représentant les personnels non médicaux salariés,
- Le Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico techniques, représentant les différentes catégories de personnels paramédicaux
- Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail qui participe à la prévention des risques professionnels du personnel hospitalier

- La Commission des usagers composée de représentants des usagers, de la direction et des médiateurs de l'établissement

## ▪ Votre séjour

Votre santé et votre confort sont confiés à une équipe médicale, paramédicale et hôtelière :

### ▪ **Le médecin responsable du SSR**

Le médecin est chargé d'assurer votre prise en charge médicale dans les suites de votre séjour en chirurgie, médecine ou de votre domicile (si vous êtes adressé par votre médecin traitant).

### ▪ **Les cadres de santé**

Les cadres de santé sont chargés de l'organisation des soins et sont responsables de l'équipe paramédicale. Ils s'efforcent de faciliter les conditions de séjour des personnes admises dans le service en participant activement à l'amélioration constante de la qualité des soins.

### ▪ **L'infirmier(e) tenue blanche liseré**

L'infirmier<sup>1</sup> dispense les soins prescrits par le médecin, Il identifie les besoins de la personne, pose un diagnostic infirmier, formule des objectifs de soins en mettant en œuvre les actions appropriées et en les évaluant. Il élabore, avec la participation des membres de l'équipe soignante, des protocoles de soins infirmiers relevant de son initiative, et est chargé de la conception, de l'utilisation et de la gestion de la pose des diagnostics de soins infirmier en lien avec son rôle propre exerce une surveillance constante et vous conseille sur votre santé.

### ▪ **L'aide-soignant(e) tenue blanche liseré**

L'aide-soignant exerce son activité sous la responsabilité de l'infirmier, et travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe pluri professionnelle. Il réalise les soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie qui visent à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de l'autonomie de la personne.

### ▪ **L'agent des services hospitaliers : tenue blanche liseré**

Assure l'entretien et l'hygiène de votre chambre, des locaux communs ainsi que le service hôtelier

### ▪ **Le masseur Kinésithérapeute : tenue blanche liseré**

Le Masseur kinésithérapeute est chargé d'assurer les actes de rééducation fonctionnelle afin de concourir à leur récupération ou à leur maintien.

### ▪ **L'assistante sociale**

L'assistante sociale a pour mission de vous conseiller dans vos démarches administratives lors de votre séjour et vous assiste pour organiser votre sortie dans les meilleures conditions.

### ▪ **Le pharmacien**

Vérifie et délivre les traitements prescrits par le médecin, assure les commandes des dispositifs médicaux.

---

<sup>1</sup> Article R. 4311-3 du code de la santé publique : « Relèvent du rôle propre de l'infirmier ou de l'infirmière les soins liés aux fonctions d'entretien et de continuité de la vie et visant à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution d'autonomie d'une personne ou d'un groupe de personnes. Dans ce cadre, l'infirmier ou l'infirmière a compétence pour prendre les initiatives et accomplir les soins qu'il juge nécessaires conformément aux dispositions des articles R. 4311-5 et R. 4311-6 ».



## ▪ **Des étudiant(e)s**

L'établissement accueille des étudiants en cours de formation (infirmiers, aides-soignants, bac professionnel, kinésithérapeute, ergothérapeute...). Vous pouvez refuser leur participation aux soins en informant le cadre du service.

D'autres personnels sont également présents pour assurer la qualité de votre séjour :

- Le personnel administratif
- Le personnel de restauration : les repas sont fabriqués chaque jour sur place dans la cuisine de l'établissement
- Le personnel technique qui intervient pour toute réparation et maintenance du bâtiment et du matériel.



Pourboire

Ne donnez pas de pourboire au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir. Les agents s'exposeraient à des sanctions disciplinaires. Si vous souhaitez le remercier, faites-le de vive voix et manifestez votre intention en répondant au questionnaire de satisfaction.

## **Secret professionnel**



Une des missions de l'établissement est la protection et le respect des patients. C'est pourquoi l'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant.

## ▪ **La sécurisation de votre séjour**

### ▪ **L'identité-vigilance**

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante. Dans le cadre de l'identité-vigilance, afin d'assurer « le bon soin, au bon patient », il est nécessaire de vous identifier à chaque étape de votre séjour. Pour cela, l'infirmier vous demandera de porter un bracelet d'identification au poignet. Ne vous étonnez pas si le personnel vérifie régulièrement votre identité, une erreur d'identification peut avoir des répercussions sur votre prise en charge (ex : préjudice corporel, non-respect du secret médical, préjudice moral, perte des biens et pertes d'informations médicales).

Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable pour assurer la sécurité des soins personnalisés. Nous vous demandons de conserver ce bracelet d'identité jusqu'à votre départ. Vous avez cependant la possibilité de refuser de porter ce bracelet en informant le personnel soignant, qui le tracera dans votre dossier médical.

### ▪ **L'inventaire de vos biens et objets de valeur**

A votre arrivée, un inventaire des biens et valeurs est effectué par le personnel soignant. Cet inventaire est contresigné par deux professionnels et par le patient. Il est imprudent de garder sur vous, ou dans votre chambre de l'argent, des bijoux, des cartes bancaires, des chèques ou autres objets de valeur. Vous avez la possibilité de déposer vos valeurs (argent et bijoux) à la trésorerie de Marennes.

Pour cela, veuillez-vous adresser à l'infirmière, qui transmettra à l'agent d'accueil. Les dépôts sont possibles entre 9h00 et 17h00 du lundi au vendredi. Vous avez la possibilité de garder ces valeurs auprès de vous, mais dans ce cas, l'établissement ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

- **Vos objets personnels (lunettes, prothèses dentaires...)**

Ces objets, dès lors qu'ils sont indispensables pour le patient, demeurent à sa disposition.

- **La non-divulgence de votre séjour**

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne pas soit divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions et au service de soins dès votre arrivée.

- **La sécurité Incendie**



**Un plan d'évacuation est affiché dans le service et du matériel de détection et de lutte contre l'incendie est en place pour assurer votre sécurité.**

Si vous décelez des fumées et des odeurs suspectes, gardez votre calme, alertez immédiatement le personnel en utilisant l'appel malade. En cas d'incendie hors de votre chambre, ne la quittez pas sans y avoir été invité par le personnel ou les pompiers. Si les couloirs sont très enfumés, isolez-vous en calfeutrant votre porte avec un linge mouillé. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel qui a suivi une formation de sécurité incendie ou les pompiers. Ils vous indiqueront les consignes à suivre. Il est interdit de :

- Fumer dans les chambres
- Utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue
- Se servir d'appareils électriques personnels, sauf autorisation du personnel (rasoir électrique...)
- Poser des récipients remplis d'eau sur les appareils électriques.
- D'apporter des liquides inflammables
- Utiliser des multiprises autres que les socles mobiles.

- **Les prestations hôtelières**

L'établissement propose des chambres individuelles avec salle d'eau (lavabo, douche, WC...) adaptées aux personnes à mobilité réduite.

- **Le téléphone et la télévision**



Les chambres sont équipées de téléphone. Vous pouvez en demander la mise en service en vous adressant à l'accueil moyennant une participation financière ; il en est de même pour la télévision.

- **Les repas**



Les repas sont servis à 8h00, 12h00 et 19h00.

- **Le vin et l'alcool**



L'introduction des boissons alcoolisées dans l'établissement est rigoureusement interdite.





## ▪ Le tabac

Conformément à la loi Evin et décret du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les chambres et dans les locaux à usage collectif.

## ▪ Le repas des accompagnants

Le self est ouvert pour le déjeuner aux personnes accompagnantes. Les tickets repas sont en vente à l'accueil du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

## ▪ Votre nécessaire de toilette et linge



Il vous est demandé d'apporter vos articles de toilette et votre linge personnel, ainsi qu'une serviette de table, les serviettes de toilette et les gants doivent être apportés en nombre suffisant. L'entretien du linge n'est pas à la charge de l'établissement.

## ● Votre quotidien

### ▪ Les horaires de visite



Votre entourage est le bienvenu. Nous savons que leur présence auprès de vous est un réconfort, les visites sont autorisées entre 13H00 et 20h00. Pour toute dérogation, veuillez contacter la cadre de santé ou le médecin du service.

Recommandez à vos visiteurs d'éviter les visites en groupe, d'observer un minimum de discrétion et de silence, de n'apporter ni boissons alcoolisées, ni aliments frais, ni plantes vertes ni fleurs coupées. Il appartient au médecin responsable du séjour de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication médicale. Vous avez la possibilité de refuser les visites, il conviendra alors d'en informer l'infirmière.

### ▪ La bibliothèque



A votre demande, des livres peuvent vous être proposés au cours de votre séjour. Ils devront être restitués au moment de votre sortie.

### ▪ Le courrier



Le courrier est distribué chaque jour. Le courrier préalablement affranchi part tous les jours à 15H00 de l'accueil. Vous pouvez vous faire adresser du courrier à l'adresse suivante :

*Nom Prénom du patient  
Centre Hospitalier de Marennes  
Service de SSR  
3 bis Rue du Dr ROUX  
17320 Marennes*

### ▪ Les cultes



L'office catholique est célébré tous les 3èmes mardi du mois à 15h00 et le Service Evangélique auprès des Malades (SEM) rend visite aux résidents tous les mardis. Les dates sont affichées au sein des unités sur le programme d'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 à la Direction. Si vous souhaitez vous joindre aux résidents de l'EHPAD, pour la célébration des différents offices, vous pouvez en informer l'infirmière.

## ▪ Les animaux



Pour des raisons d'hygiène, les animaux sont interdits en service de Soins de Suite et de Rééducation.

## • Votre prise en charge médicale et soignante



### ▪ Les médicaments et dispositifs médicaux

#### - Votre traitement personnel

A votre arrivée, il est obligatoire de signaler à l'infirmière que vous avez en votre possession votre traitement personnel. Il vous sera demandé de le confier à un membre de votre entourage, car il est interdit de garder ces médicaments pendant votre séjour, afin de prévenir toute automédication. Si vous n'avez personne à qui confier ces médicaments, ils seront remis au pharmacien de l'établissement.

#### - Le traitement prescrit pendant votre séjour

La pharmacie de l'établissement fournit les médicaments sur prescription du médicale.

#### - Le traitement de sortie

Le médecin rédige une ordonnance de sortie, vous devrez vous adresser à une pharmacie de ville pour vous faire délivrer le traitement prescrit.

#### - Les dispositifs d'incontinence

Ils sont à la charge de l'établissement et sont fournis en fonction de protocoles de soins personnalisés, effectués par l'équipe soignante.

### ▪ La prise en charge de la douleur

Selon l'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... »

- **La douleur n'est pas une fatalité** : supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie ; elles diminuent votre énergie et ont un retentissement sur votre vie quotidienne.
- **On peut la prévenir** : la prise en charge de la douleur doit être une préoccupation permanente des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, durant un examen douloureux, avant une situation pouvant entraîner une douleur (transport, séance de rééducation, manutention...), vous devez être prévenus qu'une douleur peut survenir.
- **On peut la traiter** : traiter la douleur peut prendre du temps. Mais c'est contribuer à retrouver votre bien-être, votre appétit, votre sommeil, votre autonomie et vous retrouver avec les autres.
- **Avoir mal, ce n'est pas normal** : la douleur n'existe pas sans raisons, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs, qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité. La souffrance morale augmente les douleurs physiques : parlez-en à l'équipe soignante. Tout le monde ne réagit pas de la même façon face à la douleur.
- **Alors, parlons-en ensemble** : traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en soins, à traiter votre douleur. Nous ne pouvons rien faire sans votre participation.

- **Traiter la douleur c'est possible** : nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.
- **Les médicaments** : les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques. La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît ; vous ne courez aucun risque de dépendance à la morphine. D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires...) peuvent aussi vous aider. Certains médicaments conçus pour traiter les dépressions ou les épilepsies sont aussi capables de soulager certaines douleurs : ne soyez pas étonnés si un antidépresseur ou un antiépileptique, vous sont donnés. Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité de vos douleurs. Le médecin vous prescrira un traitement adapté, qui sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.
- **Les autres moyens** : d'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, l'application de glace... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.
- **Votre participation est essentielle** : vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.
- **Évaluez votre douleur** : une réglette vous sera présentée par un personnel soignant : elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Les soignants vous expliqueront comment vous en servir. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de votre tension artérielle, du pouls, de la température...

## ▪ La prévention des infections nosocomiales

Une infection nosocomiale est une infection contractée par un patient à l'occasion de soins dispensés à l'hôpital. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de l'établissement élabore chaque année un programme de lutte contre ces infections. La prévention de ces infections est l'affaire de tous : soignants, non soignants, malades et visiteurs.

- Dans ce cadre patients et visiteurs, vous nous aiderez à lutter contre ces infections en :
  - Respectant le travail des agents de nettoyage, maintenant votre chambre propre, évitant de garder des fleurs coupées et des plantes vertes dans votre chambre qui constituent des réservoirs de germes.
  - Veillant à une hygiène corporelle satisfaisante, tout particulièrement par un lavage soigneux des mains après avoir rendu visite à un malade infecté.
  - Acceptant l'isolement lorsque vous êtes porteur d'une bactérie multi résistante, cette mesure est destinée à vous protéger ainsi que les autres patients hospitalisés.
  - Évitant de toucher le matériel médical, les pansements et les sondes.
  - Évitant d'amener des enfants atteints de maladies contagieuses en tant que visiteurs et auprès de patients infectés.

## ▪ Les soins palliatifs

Article L.1112-4 du code de la santé publique :

« Les établissements de santé mettent en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent et à assurer les soins palliatifs que leur état requiert, quelles que soient l'unité et la structure de soins dans laquelle ils sont accueillis ».

Selon la loi n°99-477 du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs : « toute personne malade dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement ». Ces soins visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage ».

### ▪ **L'annonce d'un dommage associé aux soins**

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Ainsi toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, doit être informée par le professionnel ou l'établissement de santé des circonstances et des causes de ce dommage. Les ayants droits (si la personne est décédée), ou le cas échéant, son représentant légal peut également entamer cette démarche.

Cette information est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix.

## ● **Votre sortie**

Votre sortie est fixée par le médecin du service, qui vous informera de sa date. Quel que soit votre mode de sortie, des ordonnances vous seront remises dans le service de soins ainsi qu'un courrier destiné à votre médecin traitant. N'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction qui se trouve dans votre chambre à votre entrée. Vous pouvez le glisser dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le couloir du service.

Passez impérativement, vous ou votre famille, au bureau des admissions afin de clore votre dossier d'hospitalisation.

Pour regagner votre domicile, il vous est possible d'utiliser soit la voiture d'un de vos parents ou amis, soit un taxi que vous pourrez faire appeler par l'infirmière du service.

Sur prescription médicale, vous pourrez être transporté(e) par une ambulance ou V.S.L de votre choix.

Autorisation temporaire de sortie : une autorisation de sortie n'excédant pas 48h00, peut vous être accordée par le médecin à titre exceptionnel si votre état de santé le permet. Cette sortie devra être anticipée. Attention, les créneaux horaires autorisés doivent être respectés.

Sortie contre avis médical : si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge, après avoir été clairement informé(e) par le médecin du service, des risques encourus.



### ▪ **Vos frais d'hospitalisation**

Les frais d'hospitalisation se composent :

- D'un tarif journalier, fixé par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, facturé le jour d'entrée à la veille du jour de la sortie,
- D'un forfait journalier, fixé par arrêté ministériel, facturé du jour d'entrée au jour de sortie inclus, selon le tarif en vigueur.

Votre participation :

- Si vous n'êtes affilié(e) à aucun régime d'assurance sociale, la totalité des frais d'hospitalisation est à votre charge,

- Si vous êtes assuré social, 20 % du tarif journalier (ticket modérateur) et l'intégralité du forfait journalier sont à votre charge. Dans ce dernier cas, si vous êtes adhérent d'une mutuelle, celle-ci peut prendre en charge, en totalité ou en partie, votre participation aux frais de séjour.

Des exonérations du ticket modérateur et du forfait journalier sont prévues par les textes relatifs au ticket modérateur et au forfait journalier.

Les frais de location d'un téléviseur vous seront adressés à votre domicile.

# Connaissez-vous VOS DROITS?

## • Vos droits

### ▪ Informatiques et libertés

(Loi du 6/01/1978)

A l'occasion de votre séjour à l'hôpital, des renseignements administratifs et médicaux vous ont été demandés et sont traités par l'informatique. La loi du 6 janvier 1978 a pour but de veiller à ce que l'informatique soit au service de chacun mais ne doit pas porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés publiques ou individuelles.

Les données sont transmises au médecin responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins et sont protégées par le secret médical.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Vous pouvez exercer un droit d'accès aux informations relevant du secret médical, par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

### ▪ Informations sur votre état de santé et Consentement aux soins

**Tout praticien doit informer le malade pour obtenir son consentement aux soins qu'il lui propose.**

L'article 35 du code de déontologie médicale indique que « le médecin doit à la personne qu'il examine, qu'il soigne ou qu'il conseille, une information loyale, claire et appropriée sur son état, les investigations et les soins qu'il lui propose. Tout au long de la maladie, il tient compte de la personnalité du patient dans ses explications et veille à leur compréhension ». Vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour (articles L.1111-1 à L.1111-3 du code de la santé publique).

**Le médecin est tenu de vous informer sur :**

- Les investigations, traitements ou actions de prévention proposées,
- Leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus de soins,
- La prise en charge financière.

Compte tenu des informations et des préconisations qui vous sont fournies, il vous appartient de prendre les décisions, avec l'aide du médecin, concernant votre santé.

En effet, l'article L.1111-4 du code de la santé publique prévoit « aucun acte médical ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ». Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hors le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir.

### ▪ Personne de confiance

Avant toute hospitalisation, il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance, cette personne que vous choisissez librement pourra vous assister dans vos différents entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions. Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



### ▪ La personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera demandé les coordonnées d'une personne à prévenir dont le rôle est de répondre et de prendre en charge les sollicitations au quotidien : démarches administratives, vestimentaire, sociale.

### ▪ Directives anticipées

De même il vous est proposé de rédiger un écrit par lequel vous ferez connaître vos désirs quant aux questions relatives à la fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements.

Le patient qu'il soit ou non en fin de vie a la liberté de demander l'arrêt des traitements et ce même si cet arrêt peut mettre sa vie en danger ([art. L 1111-4, al 2](#) CSP et [L 1111-12](#) CSP). Les directives par principe doivent être écrites, datées, signées et authentifiées par le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance du rédacteur ([art. R. 1111-17](#) CSP). Le texte n'exige pas d'autres formes particulières qui sont réduites à leur plus simple expression.

Le décret a cependant pris en compte une situation particulière mais fréquente, celle où le patient n'est plus dans la possibilité d'écrire, tout en restant capable d'exprimer sa volonté. Il peut faire appel à deux témoins, dont la personne de confiance. Enfin en toute hypothèse, le médecin pourra, à la demande du patient, attester de l'expression libre et éclairée de la volonté, l'attestation étant jointe aux directives et destinée au dossier médical.

Les directives peuvent être modifiées à tout moment, partiellement ou totalement dans les formes explicitées. Elles peuvent par contre être révoquées sans aucune formalité particulière.

### ▪ Accès au dossier médical

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Art. L. 1111-7.

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès d'un tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Le patient peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire de son médecin traitant et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire, au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie en application du quatrième alinéa. La présence d'une tierce personne lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire, pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée. Le refus de cette dernière ne fait pas obstacle à la communication de ces informations.

A titre exceptionnel, la consultation des informations recueillies, dans le cadre d'une hospitalisation sur demande d'un tiers ou d'une hospitalisation d'office, peut être subordonnée à la présence d'un médecin désigné par le demandeur en cas de risques d'une gravité particulière. En cas de refus du demandeur, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie. Son avis s'impose au détenteur des informations comme au demandeur.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant de l'envoi des documents.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil de l'activité médicale visée à l'article L.710-6 du code de la santé publique.

Le support papier reste obligatoire et la durée de conservation est fixée à 20 ans. ([Décret n° 2006-6 du 4 janvier 2006](#))

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement. A l'issue du délai de conservation mentionné et après, le cas échéant, restitution à l'établissement de santé des données ayant fait l'objet d'un hébergement en application de l'article L. 1111-8, le dossier médical peut être éliminé. La décision d'élimination est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

### ▪ La Qualité et la sécurité des soins

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Centre hospitalier de Marennes s'est fixé comme objectifs de :

- Faire progresser la qualité du service rendu aux usagers et à leur entourage, tant au niveau de l'accueil, des conditions hôtelières que des soins.
- Prévenir les risques liés aux activités de l'établissement, pour la sécurité des usagers, des professionnels hospitaliers et des intervenants par le développement de l'analyse des risques et de la mise en place de moyens de prévention et de gestion adaptée.
- Renforcer la participation des usagers et de leurs représentants à la définition de la politique d'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prise en charge et au suivi de sa mise en œuvre, au sein de la Commission des usagers.
- Déployer la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des prestations par le développement de l'évaluation des pratiques professionnelles, l'analyse des événements indésirables, la formation des professionnels.
- Poursuivre la démarche d'amélioration du dossier patient comme outil de la coordination et de la continuité des soins,
- Garantir la sécurité du circuit du médicament par le développement de bonnes pratiques de la prescription à l'administration
- Favoriser la réalisation et le développement des activités dans une perspective de développement durable,

Afin d'assurer ces missions, la Cellule Qualité et Gestion des Risques s'appuie sur une organisation transversale (Comités, Commissions, groupe de travail)

### • Votre avis nous intéresse



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 satisfaction, des motifs des réclamations.

Un questionnaire de sortie est déposé dans votre chambre. En répondant à ce questionnaire, vous nous apportez votre aide pour améliorer la qualité de la prise en charge des futurs patients. Nous vous en remercions par avance. Si vous n'êtes pas satisfaits de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné (cadre de santé, médecin responsable).

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le directeur de site ou demander à rencontrer le référent chargé de la relation avec les usagers (05.46.85.81.77).

Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit inscrite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra le cas échéant vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Il vous recevra vous et votre famille éventuellement pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Vous avez également la faculté d'adresser une plainte ou une réclamation écrite directement au directeur ou de voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit. Une copie vous sera alors délivrée.

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.

#### Composition de la commission des usagers :

Mme Sens : Directrice

Mme Nicolon et M. Marcelot : médiateurs médecins

Mme Varennes et Mme Goichon : médiateurs non médecin

M. Descamps et Mme Barrau : représentants des usagers

## • Vos interlocuteurs au sein de l'établissement

Mme Karine SENS, Directrice de site

Mme. Camille NICOLON, Médecin, responsable du service de Soins de Suite et de Réadaptation

M. Sébastien FALIP, Pharmacien, responsable de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)

Mme Pierrette VARENNES, cadre supérieure de santé

Mme Sylvie GOICHON, cadre de santé du service de Soins de Suite et de Réadaptation

Mme Sylvie Bellanger : Accueil – admissions

Mme Carine Hervé secrétaire de direction – secrétaire médicale – référent chargé de la relation avec les usagers



## ■ Charte Personne hospitalisée

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées.

Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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.



## CHARTRE BIENTRAITANCE SOINS DE SUITE ET READAPTATION

Inscrite dans le projet d'établissement du Centre Hospitalier de Marennes, la Bienveillance est une démarche globale dans la prise en soin du patient et de son entourage dans le Service de Soins de Suite et de Réadaptation. Cette démarche, vise à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins, et répond aux principes d'éthique, d'humanité, de dignité, d'équité et de justice. Le Centre Hospitalier de Marennes affirme la Bienveillance comme l'une de ses valeurs fondamentales.



### Les professionnels intervenant au SSR s'engagent :



A mettre tout en œuvre pour respecter et préserver l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de chaque patient.



A faire preuve de courtoisie à l'égard de chaque patient et de son entourage.



A respecter les opinions et les croyances de chaque patient.



A adopter en toute circonstance, une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient.



A donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale en fonction de son champ de compétences.



A garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.



A respecter la confidentialité des informations relatives à l'usager.



A agir pour soulager la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.



A accompagner la personne et ses proches dans les derniers moments de sa vie.



A rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.



A garantir une prise en soin médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations des collèges de professionnels (HAS).



A évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans une dynamique d'amélioration continue des prestations proposées.