



Madame, Monsieur,

Vous êtes ou allez être hospitalisé au Centre Hospitalier de Guéret.

Le livret d'accueil qui vous est remis doit vous permettre de connaître les formalités administratives liées à votre hospitalisation mais aussi les conditions de séjour qui vous sont proposées ainsi que vos droits et devoirs.

L'ensemble des professionnels de santé du Centre Hospitalier sont à votre entière disposition pour vous informer et répondre à vos attentes, pour rendre votre séjour le plus agréable possible et pour vous offrir une parfaite qualité des soins.

Votre avis nous intéresse. C'est pourquoi un questionnaire vous est remis en vue de connaître votre appréciation sur les prestations reçues. Nous vous remercions par avance de le compléter. Vos observations nous aideront à progresser pour mieux vous satisfaire.

Nous vous souhaitons un rapide et excellent rétablissement.

Très cordialement

Le Directeur



■ Présentation de l'établissement.....	2-5
■ Plan d'accès.....	6
■ Votre admission.....	7-9
■ Votre séjour.....	10-12
■ Sécurité des biens et des personnes.....	13-14
■ Votre départ.....	15-16
■ Vos droits et devoirs.....	17-22
■ Liste des abréviations et sigles utiles.....	23
■ Annexes.....	25-45
. Vos médicaments personnels à l'Hôpital	
. Lutte contre la douleur	
. Lutte contre les infections nosocomiales	
. Dons d'organes et de tissus à visée thérapeutique	
. Charte de la personne hospitalisée	
. Charte de l'enfant hospitalisé	
. Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	
. Liste des membres de la Commission des Usagers (CDU)	
. Personne de confiance : formulaire	
. Questionnaire de satisfaction adulte	
. Questionnaire de satisfaction enfant	
. Accès au dossier médical : formulaire	



Présentation de l'établissement

Offre de soins

L'offre de soins est organisée autour d'unités de soins réparties en cinq pôles d'activité clinique et médico-technique. Elle s'exerce par le biais, de l'accueil en urgence, de consultations, d'hospitalisations, d'activités de soins transversales.

Pour plus d'informations sur nos services, connectez-vous au site internet : www.ch-gueret.fr



PÔLE CHIRURGIE - OBSTÉTRIQUE PÉDIATRIE

- Rhumatologie
- Chirurgie générale et viscérale
- Chirurgie urologique
- Chirurgie ORL – Ophtalmologique
- Chirurgie gynécologique
- Bloc opératoire / anesthésiologie
- Obstétrique
- Pédiatrie néonatalogie
- Orthogénie
- Odontologie chirurgicale)
- Chirurgie traumatologique
- UCAA Unité de Chirurgie et d'Anesthésie Ambulatoire

PÔLE MÉDECINE

- Gastro-entérologie
- Endoscopies
- Médecine endocrinologie et nutrition
- Hôpital de jour
- Médecine hématologie
- Médecine générale / AVC
- Oncologie
- Electro-encéphalographie
- Electromyographie
- Soins de suite et de réadaptation polyvalents





PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

- Pharmacie
- Imagerie médicale - IRM - Scanner - Echographie - Mammographie numérisée
- Laboratoire de biologie
- Laboratoire d'anatomo pathologie
- Stérilisation centrale
- Radiothérapie



PÔLE RÉANIMATION URGENCES CARDIOLOGIE

- Urgences
- SAMU 23 – SMUR
- Service de réanimation polyvalente et de surveillance continue
- Cardiologie
- Unité de Soins Intensifs de Cardiologie
- CEFNI : holter, épreuve d'efforts

PÔLE GÉRONTOLOGIE CLINIQUE

- Médecine gériatrique
- Consultation mémoire
- Résidence Anna Quinquaud
 - Soins de Suite et Réadaptation Gériatriques
 - Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
 - Unité de Soins Longue Durée
 - Unité de Soins Spécialisée Alzheimer



AUTRES INTERVENANTS :

Les intervenants para-médicaux qui peuvent intervenir lors de votre hospitalisation :

- Kinésithérapeute
- ELSA : Equipe de liaison et de soins en addictologie
- Equipe de liaison Saint Vaury
- EMG : Equipe Mobile de Gériatrie
- Unité Mobile Départementale de Soins Palliatifs
- Consultation d'annonce
- PPS : Offre de Prévention et Promotion de la santé





CONSULTATION DE SOINS EXTERNES

Anatomie Pathologique (Anapath)
Anesthésiologie
Cardiologie
Centre d'IVG et de contraception
Centre de dépistage anonyme et gratuit (CeGIDD)
Chirurgie Orthopédique
Chirurgie Vasculaire
Chirurgie Viscérale
Consultation mémoire
Consultation d'évaluation et de traitement de la douleur
Dermatologie
Neurologie
Endocrinologie/Diabétologie
Gastro-entérologie
Gynécologie-Obstétrique
Hématologie
Imagerie Médicale
Laboratoire d'analyses médicales
Médecine Gériatrique
Neurochirurgie
Nutrition/Obésité
Odontologie/stomatologie
Oncologie
Ophtalmologie
ORL
Pédiatrie
Pharmacie
Radiothérapie
Rhumatologie
Urologie

CONSULTATIONS AVANCÉES EN PÉDIATRIE

Néonatalogie	Pédiatrie urgentiste
Réanimation néonatalogie	Pédiatrie générale sortie de maternité
Neurologie	Consultation Chirurgie
Cardiologie et autisme	Gastro nutrition
Pneumologie allergologie	Neuro langage
Hématologie Adénopathie	Néphrologie
Endocrinologie	



Offre de formations

- IFMS (Institut de Formation aux Métiers de la Santé)
 - Institut de formation en soins infirmiers (IFSI)
 - Institut de formation aides-soignants (IFAS)
- Centre d'enseignement en soins d'urgence (CESU)

Informations

Le Centre Hospitalier de Guéret est un établissement public de santé dont la gestion est assurée par un Directeur, représentant légal de l'établissement. Le Centre Hospitalier de Guéret est constitué d'une direction commune avec le Centre Hospitalier de Bourgneuf et l'EHPAD de Royère-de-Vassivière.

Conformément à sa mission de service public, le Centre Hospitalier vous accueille 24 heures sur 24 heures toute l'année.

Accès

L'accès principal est accessible aux personnes en situation de handicap.

Un parking de 90 places a été aménagé en bordure de l'Avenue de la Sénatorerie, destiné aux usagers du Centre hospitalier, à savoir :

- les personnes devant être hospitalisées ;
- les personnes venant consulter un médecin ;
- les personnes venant rendre visite à un patient ;
- les personnes venant donner leur sang.

Pour rentrer, il suffit d'avancer avec son véhicule jusqu'à la barrière d'entrée, de sonner et de communiquer au moyen du vidéophone avec l'hôtesse d'accueil du standard, laquelle commande à distance l'ouverture de la barrière d'entrée.

Pour sortir : la barrière de sortie s'ouvre automatiquement dès qu'un véhicule se présente devant.

Par ailleurs, un parking personnel et visiteur est situé à l'extérieur en contrebas de l'établissement.

Des places de stationnement, ainsi qu'un ascenseur, situés à proximité de l'entrée principale sont disponibles et réservés aux **personnes à mobilité réduite**. Une autre place de parking est réservée du côté accès urgences.

Sauf cas d'urgence, il est déconseillé de circuler avec votre véhicule à l'intérieur du site hospitalier.

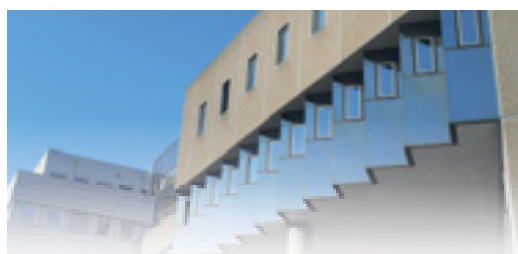
Le centre Hospitalier de Guéret ne peut être tenu responsable en cas de dommages subis par votre véhicule en stationnement.

Des fauteuils roulants sont disponibles à l'accueil du CH.





Plan d'accès



CENTRE HOSPITALIER DE GUÉRET

39 avenue de la Sénatorerie
BP 159 - 23011 GUERET CEDEX
Tél : 05.55.51.70.00
Fax : 05.55.51.70.57
e-mail : ch.gueret@ch-gueret.fr
Site internet : www.ch-gueret.fr

RÉSIDENCE ANNA QUINQUAUD

4 rue Tanguy Prigent
23011 GUERET CEDEX
Tél : 05.55.81.44.00





Votre admission

Il existe deux régimes d'hospitalisation : le régime commun et le régime particulier. N'oubliez pas de préciser le régime de votre choix lors des formalités d'admission.

Dans le cadre du régime particulier, vous bénéficiez de :

- 2 euros de communications téléphoniques par jour,
- la télévision gratuite,
- l'accès à Internet gratuit.

Formalités auprès du service des admissions

ADMISSION PAR LE SERVICE DES URGENCES

Les formalités administratives s'effectuent à votre arrivée dans le service. Si votre dossier n'a pas été établi, ou s'il l'a été de façon incomplète, une demande de document vous est fournie par un agent du service des admissions.

FORMALITÉS AUPRÈS DU BUREAU DES ADMISSIONS ET CONSULTATIONS

Pour toute hospitalisation, il est impératif d'effectuer des formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour.

Ces formalités administratives sont à effectuer au :

SERVICE DES ADMISSIONS - Hall d'accueil

**Heures d'ouverture : du lundi au vendredi
de 8 heures à 18 heures.**

Conformément à la démarche d'identitévigilance, vous devez vous munir obligatoirement :

- d'une pièce d'identité
- de votre carte vitale



Et, selon votre situation, de :

- votre carte de mutuelle,
- l'attestation de vos droits (Complémentaire santé solidaire, Aide Médicale d'Etat (AME))...,
- la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur,
- votre carnet de maternité,
- votre carnet de soins gratuits si vous êtes pensionné de guerre,
- la feuille de prise en charge à 100% (protocole ALD envoyé par votre caisse).



Si vous êtes étranger :

- membre de l'union européenne : votre carte européenne à jour et une pièce d'identité ;
- hors union européenne : une attestation d'assurance (certificate of insurance) ;
- autres situations : l'étude de votre dossier sera réalisée par une assistante sociale.

Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance un devis sera réalisé et une provision vous sera demandée.

En cas d'hospitalisation, veuillez à prendre également :

- votre carnet de santé
- votre carte de groupe sanguin
- vos derniers examens, ordonnances, clichés radio.....
- vos vêtements personnels (pyjama, peignoir, pantoufles, ...), et le nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, gel douche, serviettes et gants de toilette, ...)



Cas particuliers : l'admission des personnes mineures et des personnes majeures sous tutelle :

Une autorisation de soins est demandée aux parents ou au responsable légal du mineur lors de l'admission. En son absence et en cas d'urgence vitale, l'autorisation est demandée au Procureur de la République par le directeur de l'établissement ou son représentant.

L'admission d'une personne majeure sous tutelle est prononcée après autorisation de son tuteur. En son absence, le Juge des Tutelles est contacté.

Frais de séjour

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge (en général à 80 %) par votre caisse.

SI VOUS ÊTES AFFILIÉ À UNE MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE :

Celle-ci peut prendre en charge le ticket modérateur, le forfait journalier et le régime particulier.

SI VOUS N'ÊTES PAS AFFILIÉ À UNE MUTUELLE OU SI CELLE-CI NE PRATIQUE PAS LE TIERS PAYANT :

Vous devrez vous acquitter du ticket modérateur, du forfait journalier et, le cas échéant, du régime particulier à la régie de l'hôpital (service des admissions) au moment de votre sortie ou à votre

retour de consultation externe. Un justificatif de paiement vous sera déliuré.

Les frais sont pris en charge à 100 % par votre caisse si vous êtes dans l'un des cas suivants :

- A partir du 31^e jour d'hospitalisation,
- Maternité : pendant les 4 derniers mois de grossesse, et les 12 jours suivant l'accouchement, qui peuvent être portés à 20 jours en cas de césarienne,
- Si vous êtes accidenté du travail ou atteint d'une maladie professionnelle,
- Si votre séjour est en rapport avec une affection de longue durée,
- Si vous êtes titulaire d'un carnet de soins (article 115 du Code des pensions d'invalidité et victimes de guerre),
- Si vous êtes affilié à la Caisse de Prévoyance SNCF ou au régime minier,
- Si vous êtes affilié au régime Alsace Moselle,
- Si votre enfant est hospitalisé au cours des 30 premiers jours suivant sa naissance.

LA COUVERTURE MALADIE UNIVERSELLE OU L'AIDE MÉDICALE D'ETAT :

Si vous n'êtes pas couvert par un régime d'assurance maladie et si vous ne disposez pas de ressources suffisantes, vous pouvez bénéficier de la Complémentaire santé solidaire ou de l'Aide Médicale d'Etat.



Activité libérale

Dans certaines disciplines, vous pouvez choisir d'être suivi au titre de l'activité libérale des praticiens. L'activité libérale n'apporte aucun privilège particulier aux patients en matière d'accueil hôtelier, de confort ou de soins. Dans ce cas, vous aurez à acquitter les honoraires dans les mêmes conditions qu'avec un médecin de ville (Tiers payant ou règlement direct).

Les honoraires et tarifs appliqués au titre de l'activité libérale sont affichés à la vue du public dans les salles d'attente des praticiens concernés.

Service social

Vous pouvez solliciter les prestations d'une **assistante sociale** qui vous aidera dans les démarches que vous pouvez être amené à effectuer lors de votre entrée, de votre séjour ou de votre sortie (ouverture de droits, problèmes familiaux, professionnels, administratifs). Elle travaille en coordination avec les équipes soignantes hospitalières, les institutions et les services sociaux. Elle est tenue au secret professionnel sur les faits dont elle a connaissance.

La **PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé)** a pour objectif :

- de faciliter l'accès aux soins et la prévention des personnes en situation de précarité.
- d'accompagner les personnes en situation de précarité dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.





Votre séjour

Des équipes à votre service

Vous trouverez dès votre entrée dans le service, une équipe qui vous prendra en charge jusqu'à votre sortie. Chaque membre de cette équipe est identifié par son nom et sa fonction.

LORS DE VOTRE HOSPITALISATION :



L'équipe **médicale**, placée sous la responsabilité d'un médecin chef de service comprend des praticiens hospitaliers, des assistants et des internes.

L'équipe **paramédicale** est composée de :

- cadre de santé
- infirmiers (es),
- aides-soignants (es) ou auxiliaires de puériculture
- agents des services hospitaliers



Une équipe de **sages-femmes** est présente dans le service de gynécologie-obstétrique.

Vous pourrez être en contact avec d'autres catégories professionnelles : **psychologues, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciennes, secrétaires médicales (AMA), assistantes sociales, brancardiers, ...**



Lors de votre hospitalisation en hôpital de jour médical ou en chirurgie ambulatoire (UCAA) :

Vous pouvez être hospitalisé pour une courte intervention, pour des bilans, examens, ..., au titre de l'hospitalisation de jour ou de la chirurgie ambulatoire, ce qui vous permettra d'entrer à l'hôpital le matin et de regagner votre domicile le même jour si votre état de santé le permet.

Un passeport ambulatoire vous sera remis lors de votre première consultation avec le chirurgien.

Attention, dans le cadre de la chirurgie ambulatoire, vous devrez être accompagné par une personne de votre choix pour votre sortie et ne pas rester seul(e) à votre domicile la première nuit post opératoire.



Hôtellerie



CHAMBRES

Pour votre confort, chaque chambre dispose de sanitaires (douche, WC).

Les chambres de la résidence Anna Quinquaud sont dotées d'équipement domotiques afin de faciliter l'autonomie et la mobilité des personnes âgées.



LINGE

Seul le linge de lit est fourni et entretenu par l'établissement. Pour votre séjour, merci d'apporter vos effets personnels, **trousse de toilette, serviettes, vêtements amples, chaussures fermées...**



REPAS

Dans la mesure du possible, nous respectons vos préférences alimentaires.

Si votre traitement impose le respect d'un régime, vos menus seront composés par l'équipe de diététique.

Une commission des menus se réunit régulièrement pour améliorer les prestations alimentaires.

Dans le cadre de notre démarche qualité et afin de nous aider à garantir la sécurité alimentaire, il est souhaitable d'informer le personnel du service de tout apport extérieur de produit alimentaire.

Si vous souhaitez vous faire apporter des aliments ou boissons, préférez des produits non périssables pouvant être transportés et stockés à température ambiante.

Rappel : il est rigoureusement interdit d'introduire des boissons alcoolisées à l'hôpital.

PETIT-DÉJEUNER : DE 7H30 À 8H00
DÉJEUNER : À PARTIR DE 12H00
DÎNER : À PARTIR DE 18H00



ACCOMPAGNANTS

Les accompagnants ont la possibilité de prendre le repas de midi au restaurant du personnel du lundi au vendredi ou dans la chambre de leur proche en prévenant l'équipe du service.

ATTENTION : Les tickets de repas sont vendus du lundi au vendredi au service des admissions situé dans le hall d'accueil.

Sauf réserve médicale, un proche peut rester auprès d'un malade hospitalisé y compris la nuit. En ce cas, il lui est proposé un lit d'appoint dans la chambre du malade.



TÉLÉPHONE

Vous pouvez bénéficier contre paiement de l'utilisation du téléphone dans votre chambre. Pour cela, adressez-vous au standard de l'hôpital (dans le hall d'accueil) qui vous attribuera une ligne. Un forfait quotidien de 2 € vous est octroyé, si dépassement, merci de vous adresser au standard pour créditer votre téléphone.



TÉLÉVISION – WI-FI

Chaque chambre est équipée d'une télévision à titre gratuit.

Un accès WI-FI est disponible dans chaque chambre du bâtiment principal à titre gracieux. Un code d'accès vous est donné au standard à votre demande.



COURRIER

Votre courrier est distribué et relevé du lundi au vendredi.

Pour envoyer du courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil, la dernière levée du courrier est à 16h30. Vous pouvez vous procurer des timbres-poste à la boutique située dans le hall d'accueil.

Pour recevoir du courrier, demandez à vos correspondants de mentionner vos nom, prénom et le service où vous êtes hospitalisé pour éviter de trop longues recherches.



LIVRES

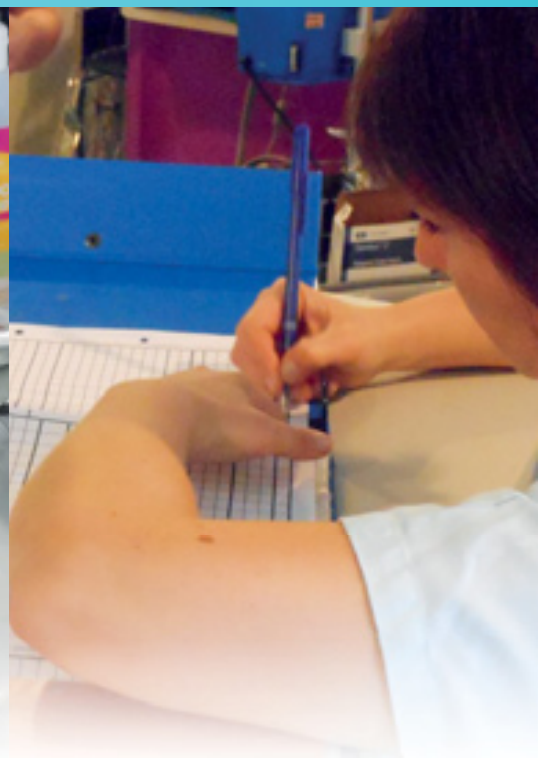
Un service gratuit de prêt de livres est assuré par l'établissement en partenariat avec une association de bénévoles.

BOUTIQUE

Une boutique presse cafétéria, tenue par un prestataire privé, est à votre disposition dans le hall d'accueil du Centre hospitalier. Elle dispose d'une terrasse accessible à tous les usagers.

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi : 9h30 - 18h00 (17h30 le vendredi).





Autres prestations



COIFFEUR, ESTHÉTICIENNE

Ces prestations sont accessibles à votre demande et à vos frais.



SCOLARITÉ

Un professeur des écoles est à la disposition des enfants hospitalisés. Renseignez-vous auprès du cadre de santé de pédiatrie.



CULTE

Si vous le désirez, vous avez la possibilité de rencontrer les représentants des différents cultes en vous adressant au cadre de santé.

Interprétariat



LANGUES ÉTRANGÈRES

En cas de besoin, adressez-vous au cadre de santé, il fera appel :

- à certains personnels hospitaliers pratiquant une langue étrangère
- à un organisme d'interprétariat



LANGUE DES SIGNES

Si vous avez des difficultés de communication dues à une déficience auditive, adressez-vous au personnel de votre service d'hospitalisation qui organisera l'intervention d'un interprète.



Sécurité des biens et des personnes



Argent et valeurs

Pendant la durée de votre séjour, il est conseillé de ne pas conserver avec vous des objets de valeur et de l'argent

Vous avez la possibilité de les déposer à la Régie afin qu'ils soient placés au coffre, contre reçu. Renseignez-vous sur la procédure de dépôt auprès de l'équipe soignante du service.

Pour information : votre refus devra être confirmé par un courrier signé dégageant entièrement la responsabilité du Centre hospitalier en cas de perte ou de vol.

**ATTENTION : LES VALEURS DÉPOSÉES SONT TRANSMISES CHAQUE VENDREDI
À LA TRÉSORERIE PRINCIPALE DE GUÉRET.**

Le Centre hospitalier ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration de vos biens ou objets de valeurs non déposés conformément aux dispositions de la loi n° 92.614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés et de son décret d'application n° 93.550 du 27 mars 1993.



Prothèses dentaires, auditives, lunettes



Soyez attentifs à vos prothèses dentaires ou auditives, lunettes, lentilles de contact. Le Centre hospitalier n'est pas responsable de la disparition ou dégradation de ces objets qui restent sous votre garde.



Visites

Sauf dérogation médicale ou dispositions particulières affichées dans le service, les visites sont autorisées de 13h00 à 21h00.

Pour la Résidence Anna Quinquaud, les visites sont libres. Toutefois, le portail d'accueil est fermé de 23h00 à 6h00.

Pour des raisons sanitaires, les visites d'enfants de moins de 15 ans sont déconseillées.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, prévenez l'équipe du service.



Autorisation temporaire de sortie

Au cours du séjour, si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie avec l'autorisation préalable du médecin responsable, validée par le Directeur.

La durée de cette permission doit être inférieure à 48 heures (une seule nuit).

ATTENTION : LE TRANSPORT LIÉ À UNE PERMISSION DE SORTIE N'EST PAS PRIS EN CHARGE PAR L'ASSURANCE MALADIE.



Pourboires, cadeaux

Les pourboires, cadeaux ou gratifications au personnel sont strictement interdits. Si vous désirez le remercier, faites-le de vive voix et manifestez votre appréciation en répondant au questionnaire de satisfaction joint à ce livret.



Tabac

En application de la réglementation en vigueur relative à l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006), et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'établissement.

Le Centre hospitalier de Guéret a choisi d'adhérer au Réseau National et Européen « Hôpital sans tabac ».

Par cette adhésion, l'établissement s'engage à travailler au respect de la Charte Hôpital sans tabac (affichée en de nombreux points).



Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exception des chiens-guides des personnes non-voyantes.



La prévention de l'incendie

La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans les services :

- Suivez les instructions qui vous seront communiquées par le personnel du service (vous serez dirigé vers une zone de protection).
- N'empruntez pas les ascenseurs.

Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.



Fleurs et plantes

Il est demandé aux visiteurs d'éviter d'apporter des fleurs ou plantes aux patients hospitalisés.

Il est cependant formellement interdit d'en apporter dans les services de Chirurgie et de Réanimation.





Votre départ

Votre sortie est prescrite par le médecin du service, en fonction de votre état de santé, et prononcée par le Directeur.

Votre médecin traitant sera destinataire du compte rendu de votre hospitalisation sauf si vous vous y opposez.

Afin de préparer au mieux l'organisation de votre sortie, des informations vous seront demandées dès votre admission.

Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés du titulaire de l'autorité parentale et les majeurs protégés de leur représentant légal.

Afin de préparer votre départ, le document intitulé « votre devenir » vous sera remis lors de votre admission.

LES SORTIES ONT LIEU LE MATIN

Avant de quitter le service de soins

SORTIE NORMALE :

Dès que vous connaissez votre date de sortie, pensez à organiser votre retour à domicile ou en structure avec un accompagnant de votre entourage.

Veillez aussi à demander les documents qui vous seront nécessaires : ordonnances, rendez-vous ultérieurs, prescription de transport si besoin, arrêt de travail.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

A l'exception des mineurs, des majeurs protégés et des personnes hospitalisées sans leur consentement, les patients peuvent, sur leur demande, quitter à tout moment l'établissement.

Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.



Avant de quitter l'établissement

Vous devez vous présenter à la **régie** (du lundi au vendredi 8h30-17h) et/ou au standard le week-end, pour compléter votre dossier administratif, obtenir un bulletin de situation pour votre caisse d'assurance maladie, votre mutuelle ou votre employeur, et régler les frais liés à votre séjour et restant à votre charge.

**Avant de quitter le Centre Hospitalier,
assurez-vous que vous ne laissez aucun objet personnel dans votre chambre.**



Transport pour votre sortie

Votre sortie est décidée, et prescrite par le médecin du service **en fonction de votre état de santé**.

Vous devez vous organiser pour libérer votre chambre avant 11h00.

Si vos proches ne peuvent pas venir vous chercher avant 11h00, vous pouvez patienter dans un salon de sortie.

Si une prescription médicale de **transport est justifiée**, vous pouvez exprimer le souhait d'une entreprise de transport (en cas d'indisponibilité de cette dernière, un autre transporteur sera sollicité).

Nous vous rappelons que les prescriptions médicales de transport ne sont **pas systématiquement réalisées** mais prescrites par le médecin selon votre état de santé ; **elles ne sont pas de droit**.

En cas de besoin, le service social se tient à votre disposition pour l'organisation de votre sortie.

NOUVEAUTÉ : Le Centre hospitalier doit désormais gérer les demandes de transport au moyen d'une plateforme (speedcall).

Ainsi, si le transporteur choisi ne répond pas dans un délai imparti, un autre transporteur sera désigné.

Retrait des valeurs

Vous avez déposé des objets de valeurs ou argent lors de votre entrée. **Ces dépôts vous seront restitués au service des admissions ou au guichet de la Trésorerie Principale** (3, avenue de Laure – 23000 GUERET – du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00) sur production du reçu délivré lors du dépôt et d'un justificatif d'identité.

Le jour de votre départ, renseignez-vous auprès du cadre ou de l'infirmier du service qui vous aidera dans les **démarches à suivre**. Les objets de valeur non réclamés ou abandonnés sont remis, un an après votre sortie, à la Caisse des dépôts et consignations s'il s'agit de sommes d'argent ou titres et valeurs mobiliers, ou au service des domaines pour les autres biens (Loi n° 92-614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des objets déposés).



Vos droits et devoirs

Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé - La loi du 2 janvier 2002 renouvelant l'action sociale et médico-sociale définissent les garanties dont bénéficient les personnes accueillies dans un établissement ou un service médico-social ainsi que dans les lieux de vie et d'accueil non traditionnels - droits des usagers.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Circulaire DHOS/E1/DGS/SD. 1B/SD. 1C/SD. 4A no 2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

RETROUVEZ LE DOCUMENT COMPLET EN ANNEXE

Le droit à la dignité

Toute personne hospitalisée a droit au respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances.

Le respect de la confidentialité

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit. Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, faites-en la demande au service des admissions ou au cadre de santé du service.

L'information et le consentement

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Vous participez pleinement aux choix thérapeutiques vous concernant.

L'information que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible et les thérapeutiques envisagées, a pour objectif de vous permettre de **donner un consentement libre et éclairé** aux actes qui vous sont prodigués.

La volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Aucune information ne sera communiquée par téléphone.



Votre identification

A L'HÔPITAL, VOTRE IDENTITE, C'EST VOTRE SECURITE

Le Centre hospitalier doit aux malades qu'il accueille un soin sécurisé.

Pour tout patient et à chaque étape, l'identité est au cœur de la prise en charge.

Vos informations de santé sont notées dans votre dossier patient qui doit être correctement identifié.

Aussi, votre admission administrative nécessite-t-elle la **présentation de documents officiels d'identité**, seule source d'information fiable (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, etc).

Le port d'un bracelet personnalisé est un moyen de garantir la qualité des informations vous concernant tout au long de votre séjour **aux urgences ou durant une hospitalisation**.

Votre **participation est nécessaire** pour confirmer votre identité à l'accueil, lors de la pose du bracelet et lors de la réalisation des soins (transfusion, médicaments, opération, transport, etc).

En effet, un autre patient peut avoir le même nom, le même prénom que vous et tous les patients ont le même risque d'erreur de traitement lié à une erreur d'identité.

La **vigilance est l'affaire de tous** (patient, professionnels soignants, médicaux, paramédicaux, administratifs).

L'ensemble des professionnels est sensibilisé à cette démarche et au respect de la confidentialité.

La personne de confiance

Loi du 4 mars 2002 et article L.1111-6 du code de la santé publique relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Loi 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits aux personnes malades et en fin de vie article 9.

La personne de confiance est une personne que vous pouvez choisir parmi votre entourage. Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Lors de votre hospitalisation la personne de confiance est désignée par écrit, le document sera conservé dans votre dossier médical. Il vous appartiendra de prévenir cette personne pour l'informer du rôle que vous lui confiez. La désignation de la personne de confiance est révisable et révoquable à tout moment.

Cette personne a deux rôles :

- Elle vous accompagne et vous soutient. Elle pourra assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre des décisions.
- Elle est consultée pour engager des investigations médicales, quand vous ne pouvez pas manifester votre volonté.

Attention, la personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure.

La personne de confiance ne peut pas accéder seule à votre dossier médical, mais elle peut vous assister si vous demandez à le consulter. Elle ne recevra pas d'informations que vous souhaitez garder confidentielles.

Bien entendu, vous conservez la possibilité de désigner une personne à prévenir qui peut être différente de la personne de confiance.

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 quand il est constitué.

FORMULAIRE "de la personne de confiance" en annexe

**À REMPLIR - À DÉCOUPER - À REMETTRE
AU PROFESSIONNEL DE SANTÉ**



Les directives anticipées

Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie et l'article L1111-11 du Code de la Santé Publique.

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne **relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou l'arrêt de traitement**. A tout moment et par tout moyen elles sont révisables et révocables.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle, elles sont conservées sur un registre national et un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle, elles sont conservées sur un registre national et un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.

Vous avez la parole

Le **questionnaire de satisfaction**, remis lors de l'admission à toute personne hospitalisée, est destiné à recueillir ses appréciations à l'issue de son séjour hospitalier, afin d'améliorer la qualité de la prise en charge. Anonyme, il aborde les aspects relatifs à l'accueil, à l'information, à la qualité des soins et à l'organisation des examens, au confort hôtelier et aux conditions de sortie du patient.

Il permet à ce dernier de faire des remarques ou suggestions. Une fois rempli, il doit être déposé dans la boîte aux lettres du service ou mis dans le circuit du courrier.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT. "Questionnaire de satisfaction" en annexe

**À REMPLIR - À DÉCOUPER - À DÉPOSER
DANS LA BOÎTE AUX LETTRES DU SERVICE**

E-SATIS

Un recueil informatisé de la satisfaction des patients est déployé dans l'établissement depuis le mois de septembre 2015. Ne soyez pas surpris que les professionnels vous interpellent à ce sujet. Vous êtes bien sûr libre d'y participer ou non.





L'accès au dossier médical

Le malade peut accéder à son dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qu'il désigne.

Les pièces doivent être communiquées dans les huit jours à réception de la demande complète (demande écrite comprenant un justificatif d'identité), dans les deux mois si les informations médicales datent de plus de 5 ans.

QUI PEUT DEMANDER L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ?

1. Le malade ou son représentant légal lorsque le malade est un majeur protégé.

2. L'ayant droit d'une personne décédée en justifiant de sa qualité d'ayant droit¹. L'ayant droit précisera le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance de ces informations. Ces motifs sont énoncés par la loi (article L 1110-4 du Code de la Santé Publique) : « le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. » S'il y a refus de communiquer ces informations, il doit être motivé.

3. Pour le mineur :

- **Opposition à l'accès direct** : il convient de relever que la loi prévoit que quand le mineur en fait personnellement la demande, l'accès doit avoir lieu par un médecin. Les informations sont alors, au choix du ou des titulaires de l'autorité parentale, adressées au médecin qu'ils désignent ou consultées sur place en présence de ce médecin. La demande du mineur s'impose aux parents.

- **Opposition totale** : lorsque le mineur a souhaité garder le secret sur un traitement ou une intervention et qu'un médecin a accepté de le mettre en œuvre dans ces conditions, il a pu s'opposer à ce que soit communiqué aux titulaires de l'autorité parentale ou à l'un d'entre eux les informations qui ont été constituées dans ce cadre. Le médecin aura fait mention de cette opposition dans le dossier. Ce droit d'opposition reconnu au mineur ne porte cependant que sur la communication des informations se rapportant à des soins dont il a souhaité garder le secret. Aussi, si le titulaire de l'autorité parentale saisit le médecin d'une demande d'accès, le praticien doit s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur. Si ce dernier maintient son opposition, la demande du titulaire de l'autorité parentale ne peut être satisfaite.

4. Le malade pourra par un mandat écrit désigner nommément la personne pouvant demander la copie du dossier médical en tant que son mandataire.

QUELLES SONT LES INFORMATIONS COMMUNICABLES ?

Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, c'est-à-dire à toutes les données 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 les résultats d'examen, les comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, les protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, les feuilles de surveillance, les correspondances entre professionnels de santé, les examens de radiologie conventionnelle ou interventionnelle sur CD (IRM, scanner) **à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers** n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Ces informations sont communicables qu'elles soient sous forme papier ou sur support informatique.

¹ Fournir un certificat d'hérédité, un acte notarié ou le livret de famille au profit du conjoint ou des descendants.



QUELLES SONT LES MODALITÉS D'ACCÈS ET DE COMMUNICATION ?

La demande écrite ou orale accompagnée d'une pièce d'identité doit être effectuée auprès de Monsieur Le Directeur du Centre Hospitalier. Elle précisera les **modalités souhaitées** d'accès et de communication. L'accès du patient à son dossier peut être **direct ou par l'intermédiaire d'un médecin** de son choix. Il peut aussi **consulter sur place** son dossier médical avec la possibilité d'un accueil personnalisé dans le cadre d'un entretien médical. Il peut souhaiter, enfin, un **envoi des copies et contre type d'examen radiologique par courrier en RAR**. Les **frais de déliurance** des copies et d'envoi seront alors à sa charge. L'accompagnement d'une tierce personne choisie librement peut être recommandé par le médecin mais ne peut empêcher un accès direct au dossier en cas de refus du patient de suivre cette recommandation. Votre demande sera transmise au médecin du service dans lequel vous avez été pris en charge.

La consultation sur place est gratuite.

FORMULAIRE "de demande d'accès au dossier médical" en annexe

**À REMPLIR - À DÉCOUPER - À TRANSMETTRE
AU DIRECTEUR DU CENTRE HOSPITALIER**

Les données informatiques



Le Centre Hospitalier de Guéret utilise un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques (à usage du service, de l'établissement ou de recherche), ceci dans le strict respect du secret professionnel, du secret médical et de la réglementation.

De même, l'ensemble des demandes de communication des dossiers médicaux, des plaintes et réclamations, des éloges et observations ou propositions fait l'objet d'une saisie informatique.

Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet d'un **enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage administratif et médical de l'établissement**, dans la limite des attributions des différents personnels, à la transmission à vos caisses d'assurance maladie.

Conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » et aux dispositions de la loi n° 2002-637 du 28 avril 2002 (CNIL – 8 rue Vivienne – CS 30223 – 75083 PARIS CEDEX 02 – www.cnil.fr), vous disposez d'un **droit d'accès et de rectification** que vous pouvez exercer par courrier adressé au Directeur.

Pour assurer votre prise en charge, des informations concernant votre santé nécessitent un partage ou un échange entre **professionnels de santé** au sein de l'hôpital ou à l'extérieur (par exemple avec votre médecin traitant, un spécialiste d'un autre établissement...). Vous avez toutefois le droit de vous y opposer.

De même, les professionnels de santé sont autorisés à **transmettre des données à caractère personnel**, dans le cadre de traitement pour la recherche dans le domaine de la santé autorisé par la CNIL.

Par ailleurs, le Code de la Santé publique définit les conditions réglementaires de l'analyse de l'activité médicale des établissements. Ces données, protégées par le secret médical sont transmises par l'intermédiaire du praticien vous ayant pris en charge, au médecin responsable de l'information médicale, en vue d'un traitement automatisé. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de ce praticien. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données nominatives vous concernant.



La Commission des Usagers (CDU)

Le Centre Hospitalier de Guéret dispose d'une Commission des Usagers instituée par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Elle examine les réclamations des usagers en les informant sur les voies de conciliation et de recours. Elle est chargée ainsi d'améliorer la politique d'accueil et la prise en charge des personnes malades.

Vous souhaitez exprimer un avis, ses remerciements, des remarques, une difficulté rencontrée, un mécontentement, vous pouvez nous contacter :

- oralement en appelant le secrétariat de la Commission des Usagers 05.55.51.70.91
- par écrit, courrier ou mail au Directeur de l'établissement : Centre Hospitalier de Guéret, à l'attention de Monsieur le Directeur, 39 avenue de la Sénatorerie, 23000 Guéret ou commission.usagers@ch-gueret.fr
- par écrit sur le questionnaire de sortie inclus dans le livret d'accueil et/ou l'enquête e-satis

Les plaintes et réclamations

Conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique, **tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.** En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, de voir sa plainte ou sa réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Les plaintes et réclamations écrites sont adressées au directeur de l'établissement.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes et des réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes et des réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou une réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le directeur ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, **rencontre le plaignant.** Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient.

La maison des usagers

Cet espace vous est spécialement réservé, accessible à partir du hall d'entrée, il se situe au **rez-de-chaussée.**

Lieu d'échange et d'information, cet espace est également ouvert aux associations et aux personnes qui ont choisi de consacrer du temps aux hospitalisés et aux usagers des établissements de santé.

Le calendrier des permanences est affiché et régulièrement tenu à jour.



Liste des abréviations

AME : Aide Médicale d'Etat

AVC : Accident Vasculaire Cérébral

CDU : Commission des Usagers

CEFNI : Consultations et Explorations Fonctionnelles Non Invasives

CeGIDD : Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic



CESU : Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences

CLIN : Comité de Lutte contre Les Infections Nosocomiales

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

CMU : Couverture Maladie Universelle

ECG : Electrocardiographie

EEG : Electro-encéphalographie

**EHPAD : Etablissement d'Hébergement
pour Personnes Agées Dépendantes**

EMG : Electromyographie

EOH : Equipe Opérationnelle d'Hygiène

HAD : Hospitalisation à Domicile

IRM : Imagerie par Résonance Magnétique

ORL : Oto-Rhino-Laryngologie

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

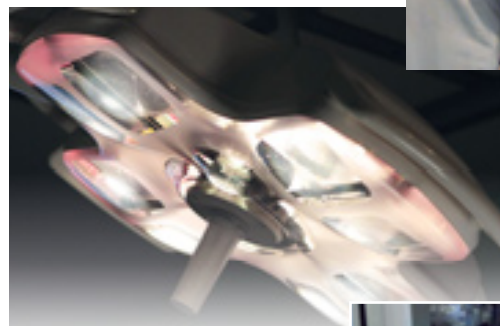
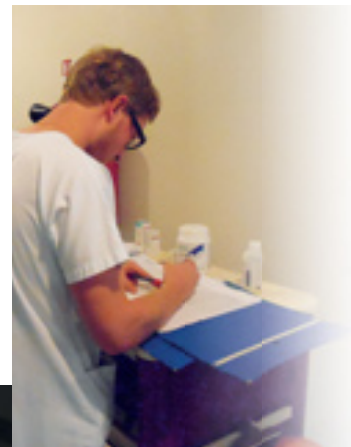
PPS : Offre de Prévention et Promotion de la Santé

SAMU : Service d'Aide Médicale Urgente

SMUR : Service Mobile d'Urgence et de Réanimation

UCAA : Unité de Chirurgie et d'Anesthésie Ambulatoire

Annexes





Vos médicaments personnels à l'hôpital

QU'ENTEND-ON PAR « MÉDICAMENTS PERSONNELS » ?

Ce sont tous les médicaments que vous prenez au moment de votre admission à l'hôpital, vos médicaments habituels.

A VOTRE ADMISSION

Amenez vos dernières **ordonnances**.
Amenez vos **médicaments** habituels.
Ou demandez à un tiers de le faire pour vous.

**SIGNALEZ ÉGALEMENT TOUT AUTRE MÉDICAMENT
QUE VOUS PRENEZ SANS ORDONNANCE
(Y COMPRIS LES PRODUITS À BASE DE PLANTES).**

Remettez vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission ; ils seront mis de côté jusqu'à votre sortie puis vous seront rendus. En cas de refus de votre part, il vous sera demandé de signer une attestation.

Pourquoi vous demande-t-on d'amener votre traitement personnel ?

Le médecin qui vous prendra en charge aura besoin de faire le point sur les médicaments que vous prenez. Exceptionnellement, en cas de besoin et sur autorisation du médecin, certains de vos médicaments personnels pourront vous être administrés en attendant que la pharmacie de l'hôpital les commande.

Pourquoi vous demande-t-on de remettre vos médicaments personnels ?

Il ne faut pas prendre vos propres médicaments en même temps que ceux qui vous sont prescrits à l'hôpital car il y aurait un risque de surdosage ou de réactions non souhaitées entre médicaments. De plus, certains de vos anciens médicaments ne sont plus adaptés à votre état de santé.

PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

Le médecin décidera de conserver, modifier ou supprimer tout ou partie de votre traitement pour l'adapter à votre état de santé.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital (sauf exceptions) et vous sont donnés par les infirmier(e)s. Leur prix est compris dans le forfait du séjour.

Le nombre, la forme ou le nom des médicaments qui vous sont administrés à l'hôpital peuvent être différents de ceux que vous prenez habituellement.

N'hésitez pas à poser les questions que vous avez à propos de votre traitement.

Prenez tous les médicaments qui vous sont donnés. Si vous n'arrivez pas à les prendre, ou si vous ressentez des effets indésirables, parlez-en au(x) médecin(s) ou aux infirmier(e)s.

**NE PRENEZ JAMAIS D'AUTRES MÉDICAMENTS QUE CEUX DONNÉS PAR LES INFIRMIER(E)S,
À MOINS QUE LE MÉDECIN N'EN AIT DONNÉ L'AUTORISATION.**



A VOTRE SORTIE

Une ordonnance de sortie vous sera remise. Votre nouveau traitement médicamenteux peut avoir été modifié par rapport à votre traitement antérieur. Lisez votre ordonnance de façon à pouvoir poser vos questions si vous avez besoin d'explications sur votre nouveau traitement.

Vos médicaments personnels vous seront rendus s'ils sont toujours prescrits. S'ils ne figurent pas sur votre ordonnance de sortie, ils pourront être détruits par l'hôpital avec votre accord.

Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous preniez avant votre hospitalisation).

Votre médecin traitant recevra le compte rendu de votre hospitalisation, il sera en mesure de répondre aux questions concernant votre nouveau traitement.

Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

IL EST IMPORTANT DE RESPECTER VOTRE NOUVELLE ORDONNANCE.

La conciliation médicamenteuse

Au cours de votre hospitalisation, un pharmacien de l'hôpital pourra être amené à vous rencontrer afin de faire un point sur l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement à domicile. Il s'agit d'une conciliation médicamenteuse.





Lutte contre la douleur

Evaluer la douleur dans le but de la soulager fait partie des droits des patients.

L'article L. 1110-5 du code de la santé publique indique que 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.

Avoir mal : ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. Elle altère la qualité de vie, diminue le confort et l'énergie et retentit sur la vie quotidienne. Tout le monde réagit différemment à la douleur. Supporter la douleur ne permet pas de mieux résister.

Alors parlez-en avec l'équipe soignante, elle est là pour vous écouter et vous aider.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne. Les équipes soignantes de l'établissement s'engagent à prévenir la douleur lors des actes de soins, à l'évaluer, à la prendre en charge au cours de votre séjour.

Vous seul pouvez **décrire et évaluer** votre douleur : personne ne peut et ne doit le faire à votre place.

L'évaluation de votre douleur se fait de façon systématique et régulière, au même titre que la prise de pression artérielle, de la fréquence cardiaque ou de la température.

Soulager votre douleur, c'est possible si vous en parlez, l'équipe soignante ne peut rien faire sans votre concours.

Prévenir, contrôler, soulager voire traiter la douleur, c'est possible avec des médicaments, des moyens techniques (stimulation électrique...), des moyens non médicamenteux (poche de glace, eau chaude...) et des prises en charge d'accompagnement privilégiant le confort et l'écoute (relaxation).

Tout patient, quel que soit son âge, souffrant d'une douleur aiguë sera pris en charge lors de son hospitalisation par les **équipes pluri-professionnelles**.

Nous mettons **tout en œuvre pour soulager** votre douleur aiguë, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

Dans le cadre de douleur chronique, c'est-à-dire rebelle aux traitements antalgiques habituels, une prise en charge, hors hospitalisation, peut être proposée lors d'une consultation externe, auprès de l'équipe pluridisciplinaire de l'unité d'évaluation et de traitement de la douleur.

Traiter la douleur chronique peut prendre du temps.

C'est contribuer à retrouver le bien-être, et une qualité de vie pour recouvrer l'autonomie et se retrouver avec les autres.





Le Comité de Lutte contre la Douleur

Il existe un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui a pour principales missions :

- de coordonner toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur, quel qu'en soit le type (aigu ou chronique) ;
- de susciter le développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur ;
- d'aider au développement de la formation continue des personnels.



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

(à renseigner par l'établissement)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.



Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr





Lutte contre les infections nosocomiales

« Une infection est dite associée au soin si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge ».

Elle comprend l'infection nosocomiale, au sens de contractée dans un établissement de santé, et couvre également les soins délivrés en dehors des établissements de santé. Les infections associées aux soins concernent les patients, malades ou non, mais aussi les professionnels de santé et les visiteurs.



Les germes responsables de ces infections peuvent :

- être dans notre propre tube digestif,
- être transmis à partir d'un malade porteur, par l'intermédiaire du personnel soignant, du matériel et de l'environnement contaminé,
- provenir de l'environnement (eau, air, surface).

L'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

La prévention de ces infections est une préoccupation de l'ensemble des personnels travaillant à l'hôpital.

Le Centre Hospitalier de Guéret est impliqué dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion du risque infectieux.

Sont en place :

- un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), chargé de définir la politique de l'établissement en matière d'hygiène
- une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH), chargée de la mise en œuvre de cette politique
- des correspondants hygiènes dans chaque service de soins, relais du CLIN et de l'EOH.

L'HYGIÈNE EST AFFAIRE DE TOUS

Le patient et sa famille doivent s'associer à la prévention des infections nosocomiales notamment par un lavage des mains fréquent ou mieux une désinfection des mains par les solutions hydroalcooliques mises à disposition dans les chambres.



Certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter le risque de contagion.

Dans ce cas, il peut être demandé au patient de ne pas sortir de sa chambre, de limiter le nombre de visites et d'accepter des mesures spécifiques mises en œuvre par le personnel du service où il est hospitalisé.

C'est une pratique de soins temporaire qui ne préjuge pas de la gravité de l'état du patient.

Chaque année et conformément à la réglementation, l'établissement renseigne le bilan standardisé des activités de lutte contre les infections nosocomiales. Ce bilan standardisé sert à l'élaboration du tableau de bord des indicateurs de qualité. Les résultats sont connus en fin d'année pour l'année précédente.

Ils sont consultables sur le site de notre établissement : www.ch-gueret.fr, onglet « Mieux nous connaître », rubrique « Qualité » et ils sont affichés dans le hall d'accueil.

L'établissement est engagé dans la lutte contre les infections et a signé la charte d'engagement OMS « Mission Mains Propres Observance Zéro Bijou », c'est-à-dire absence totale de bijou sur les mains (y compris l'alliance) et les avants bras.



Dons d'organes et de tissus à visée thérapeutique

La loi de Bioéthique du 6 août 2004 révisée par la loi du 7 juillet 2011, relative au respect du corps humain, a élevé au rang de principes généraux l'inviolabilité du corps humain, la gratuité du don d'organes, l'anonymat et l'obligation de garantir la sécurité sanitaire.



PRÉLÈVEMENT D'ORGANES

Le prélèvement d'organes sur une personne décédée ne peut être effectué qu'à des fins thérapeutiques ou scientifiques et après le constat de la mort établi dans des conditions définies par le décret en Conseil d'Etat n°2014-1066 du 19 septembre 2014. Un prélèvement d'organes et de tissus ne peut être réalisé que si le défunt n'a pas fait connaître de son vivant son opposition à un tel prélèvement.

Cette opposition peut se faire :

- par l'inscription sur le Registre National des Refus (R.N.R. - BP2331 - 13213 MARSEILLE CEDEX 02).
- en indiquant oralement à sa famille de façon à ce qu'elle puisse témoigner de cette opposition après le décès.
- par l'expression écrite de cette opposition.

Si le défunt est mineur, le consentement écrit de chaque titulaire de l'autorité parentale est nécessaire.

Si le défunt est majeur sous tutelle, le consentement écrit du représentant légal est nécessaire.

PRÉLÈVEMENT DE TISSUS

Le Centre Hospitalier de Guéret est autorisé depuis le 22 octobre 2012 à effectuer des prélèvements de tissus (cornées), à des fins thérapeutiques, sur une personne décédée présentant un arrêt cardiaque et respiratoire persistant.

CHPOT (Coordination Hospitalière Prélèvement Organes et Tissus) :

Une équipe médicale et para médicale se tient à disposition de toute personne souhaitant obtenir des renseignements sur les dons et prélèvements.

05 55 51 87 35

chpot@ch-gueret.fr



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

* 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 chargé de l'accueil de l'établissement.



Users' rights

Hospitalised patients' charter

General principles*

circular n° DHOS/E1/DG5/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 of March 2 2006 relating to the rights of hospitalised individuals and comprising a charter for hospitalised individuals



Each patient is free to choose the health care institution he wants to take care of him, subject to the limitations of each institution. The public hospital service is **accessible to everyone**, in particular to the most needy persons and, in the event of emergency, to persons without social security cover. It is adapted to handicapped persons.



Health care institutions must guarantee **the quality of reception, treatment and care**. They must be attentive to pain relief and do everything possible to ensure everyone is treated with dignity, particularly at the end of life.



Information given to the patient must be **accessible and reliable**. The hospitalised patient can participate in the choice of treatment. He can be assisted by a trusted support person that he freely chooses.



A medical procedure can only be conducted with **the free and informed consent of the patient**. The latter has the right to refuse all treatment. Any adult can express his wishes as to the end of his life in advance directives.



Specific consent is needed for patients participating in biomedical research, the donation and use of parts and products of the human body and for screening procedures.



A patient who is asked to participate in **biomedical research** must be informed of the expected benefits and the foreseeable risks. **His agreement must be given in writing**. His refusal will not have any effect on the quality of care that he receives.



The hospitalised patient can, unless otherwise provided for by the law, **leave the institution** at any time after having been informed of any risks incurred.



The hospitalised patient must be treated with consideration. His beliefs must be respected. He must be ensured privacy and peace and quiet.



Respect of privacy is guaranteed to every patient, as well as **confidentiality of personal, administrative, medical and social information** concerning him.



The hospitalised patient (or his legal representatives) benefits from **direct access to health information** concerning him. Under certain conditions, in the event of death, his beneficiaries benefit from the same right.



The hospitalised patient can express his views on the care and reception provided. In each institution, a commission for relations with users and the quality of care given ensures that the rights of users are respected. Every patient has **the right to be heard** by a manager of the institution to express his grievances and request compensation for harm to which he believes he has been subjected within the context of an amicable settlement procedure for disputes and/or before the courts.

* The complete Hospitalised Patients' Charter document is accessible on the website:

www.sante.gouv.fr

It can also be obtained free of charge, immediately, on simple request, from the institution's admissions service.



Charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés. Avec APACHE, soutenez son application en France, faites-la connaître autour de vous.

Illustrations : Pef
© APACHE - Pef - EACH



1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.



10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



APACHE

Association Pour l'Amélioration des Conditions d'Hospitalisation des Enfants

B.P. 162 - 92 185 Antony Cedex - tél & fax : 01 42 37 61 88

Courriel : apache.asso@wanadoo.fr - Site web : www.hospiweb.com



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Membres de la Commission des Usagers (CDU)

Présidente de la commission

- Mme Martin

Deux médiateurs et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement :

- M. le Dr Laggoune, M. le Dr Moreigne
- Mme Torres, Mme Labussière, Mme Billon

La Directrice des soins :

- Mme Barthelemy

Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'Agence régionale de Santé :

- Mme Simon
- M. Chenier ; M. Auchapt

Président de la CME :

- Mme le Dr Sabot de Pouilly

Un représentant de la commission des soins infirmiers désigné par le Président de la CSIRMT :

- Mme Chavenaud, Mme Claveyrolas, Mme Mouthaud

Un cadre de santé :

- Mme Bazin Muriel

Un représentant du personnel et son suppléant choisis par les membres du comité technique d'établissement :

- Mme Bouillot ; Mme Sachot

Un représentant du conseil de surveillance ou son suppléant

- Mme Varlet
- Mme Bunlon

POUR CONTACTER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS :
commission.usagers@ch-gueret.fr / 05 55 51 70 91

— Formulaire de désignation de la personne de confiance —

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms : _____

Adresse : _____

Téléphone privé : _____ professionnel : _____ portable : _____

E-mail : _____

→ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

→ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à : _____ le : _____

Signature

Signature de la personne de confiance

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoin 1 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M _____

→ que M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
oui non

Fait à : _____ le : _____

Signature

Témoin 2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms : _____

Qualité (lien avec la personne) : _____

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M _____

→ que M _____ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M _____ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
oui non

Fait à : _____ le : _____

Signature

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre âge : ☐ 18-24 ans ☐ 25-39 ans ☐ 40-59 ans ☐ 60- 75 ans ☐ Plus de 75 ans **Votre sexe :** ☐ M ☐ F

Votre département de résidence : ☐ 19 ☐ 23 ☐ 87 ☐ Autres régions (France) ☐ Autres pays

Service d'hospitalisation : _____

(Si vous avez été hospitalisé dans plusieurs services, merci de prendre en compte uniquement le dernier service)

Date d'entrée : / / **Date de sortie :** / /

Votre consentement pour les soins réalisés a-t-il été recueilli par écrit ? (cf loi du 4 mars 2002) ☐ Oui ☐ Non

Merci de cocher une seule réponse par question.

COMMENT JUGERIEZ-VOUS ?	PAS SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	SATISFAISANT	TRÈS SATISFAISANT	NC*
L'accueil dans l'établissement	☐	☐	☐	☐	
L'identification des différentes personnes travaillant dans le service	☐	☐	☐	☐	
Le Respect de votre intimité	☐	☐	☐	☐	
L'information donnée par l'équipe soignante	☐	☐	☐	☐	
L'information donnée par les médecins/chirurgiens	☐	☐	☐	☐	
L'information donnée par l'anesthésiste	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur votre traitement	☐	☐	☐	☐	
L'écoute des médecins	☐	☐	☐	☐	
L'écoute du personnel soignant	☐	☐	☐	☐	
L'écoute du personnel administratif	☐	☐	☐	☐	
La clarté des réponses des médecins à vos questions	☐	☐	☐	☐	
La politesse et l'amabilité du personnel	☐	☐	☐	☐	
La disponibilité du personnel	☐	☐	☐	☐	
L'obtention d'aide pour vos activités de la vie courante (aides aux repas, à la toilette...)	☐	☐	☐	☐	☐
Le délai de réponse à vos appels quand vous sollicitez des membres du personnel	☐	☐	☐	☐	
Le délai d'attente aux examens complémentaires (ex : radiographie...)	☐	☐	☐	☐	☐
La prise en charge globale de votre santé	☐	☐	☐	☐	☐
En cas de douleur, votre prise en charge a été	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect de votre repos	☐	☐	☐	☐	
Les conseils alimentaires donnés	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect du choix de vos menus	☐	☐	☐	☐	☐
La variété des plats proposés	☐	☐	☐	☐	
La préparation de votre sortie (documents, transports, ordonnances...)	☐	☐	☐	☐	☐
Les explications délivrées sur les médicaments prescrits à votre sortie	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les activités possibles après votre sortie	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les aides à domicile après votre sortie	☐	☐	☐	☐	☐
AU TOTAL : QUELLE NOTE GÉNÉRALE ATTRIBUERIEZ-VOUS À L'ÉTABLISSEMENT ? (DE 0 = PAS SATISFAIT À 10 = TRÈS SATISFAIT)	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10				

* Non Concerné(e) par la question

Merci de votre participation

Merci d'indiquer vos

Commentaires au verso



Questionnaire à déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service



Commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Son âge : ☐ 0-5 ans ☐ 6-11 ans ☐ 12-17 ans

Son sexe : ☐ M ☐ F

Son département de résidence : ☐ 19 ☐ 23 ☐ 87 ☐ Autres régions (France) ☐ Autres pays

Service de son hospitalisation : _____

(S'il a été hospitalisé dans plusieurs services, merci de prendre en compte uniquement le dernier service)

Date d'entrée : / /

Date de sortie : / /

Votre consentement pour votre enfant a-t-il été recueilli par écrit ? (cf. loi du 4 mars 2002) ☐ Oui ☐ Non

Merci de cocher une seule réponse par question.

COMMENT JUGERIEZ-VOUS ?	PAS SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	SATISFAISANT	TRES SATISFAISANT	NC*
L'accueil de votre enfant dans l'établissement	☐	☐	☐	☐	
L'identification des différentes personnes travaillant dans le service	☐	☐	☐	☐	
Le respect de l'intimité de votre enfant	☐	☐	☐	☐	
L'information donnée par l'équipe soignante pour votre enfant	☐	☐	☐	☐	
L'information donnée par les médecins/chirurgiens pour votre enfant	☐	☐	☐	☐	
L'information donnée par l'anesthésiste pour votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les traitements de votre enfant	☐	☐	☐	☐	
L'écoute des médecins	☐	☐	☐	☐	
L'écoute du personnel soignant envers votre enfant	☐	☐	☐	☐	
L'écoute du personnel administratif envers votre enfant	☐	☐	☐	☐	
La clarté des réponses des médecins à vos questions	☐	☐	☐	☐	
La politesse et l'amabilité du personnel envers votre enfant	☐	☐	☐	☐	
La disponibilité du personnel envers votre enfant	☐	☐	☐	☐	
L'obtention d'aide pour les activités de la vie courante de votre enfant (aide aux repas, à la toilette...)	☐	☐	☐	☐	☐
Le délai de réponse aux appels quand votre enfant sollicite un membre du personnel	☐	☐	☐	☐	
Le délai d'attente aux examens complémentaires de votre enfant (ex : radiographie...)	☐	☐	☐	☐	☐
La prise en charge globale de la santé de votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
En cas de douleur, la prise en charge de votre enfant a été	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect du repos de votre enfant	☐	☐	☐	☐	
Les conseils alimentaires donnés pour votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect du choix des menus de votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
La variété des plats proposés à votre enfant	☐	☐	☐	☐	
La préparation de sortie de votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les médicaments prescrits à la sortie de votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les activités possibles après la sortie de votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
L'information sur les aides à domicile après la sortie de votre enfant	☐	☐	☐	☐	☐
AU TOTAL : QUELLE NOTE GENERALE ATTRIBUERIEZ-VOUS A L'ETABLISSEMENT ? (DE 0 = PAS SATISFAIT A 10 = TRES SATISFAIT)	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10				

* Non Concerné(e) par la question

Merci de votre participation

Merci d'indiquer vos
Commentaires au verso



Questionnaire à déposer dans la boîte prévue à cet effet dans le service

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Formulaire complété et pièces
justificatives à adresser à :**

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier de Guéret
39 Avenue de la Sénatorerie – BP 159
23011 GUERET Cedex

Nom et prénom du patient :

Date de naissance du patient :

Nom et prénom du demandeur :

Adresse du demandeur :

N° de téléphone du demandeur :

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ACCES AU DOSSIER PATIENT N°

PIECES JUSTIFICATIVES

Afin de garantir la confidentialité des informations médicales concernant la santé de la personne prise en charge au CH de Guéret, nous vous serions reconnaissants de nous faire parvenir les documents correspondant à votre qualité de demandeur.

☐ Vous êtes le patient	☐ Copie recto - verso d'une pièce d'identité en cours de validité
☐ Vous êtes un représentant légal du patient (parent / tuteur)	☐ Copie recto - verso d'une pièce d'identité en cours de validité ☐ Copie d'un document attestant de l'exercice de l'autorité parentale ou de la tutelle (livret de famille / jugement / arrêt rendu)
☐ Vous êtes un ayant droit du patient décédé (lien de parenté)	☐ Copie recto - verso d'une pièce d'identité en cours de validité ☐ Copie d'un document attestant de votre qualité d'ayant droit (certificat de décès + livret de famille / certificat d'hérédité / acte notarié)
☐ Vous êtes le mandataire du patient	☐ Copie recto - verso d'une pièce d'identité en cours de validité ☐ Mandat express
☐ Vous êtes un médecin désigné par le patient	☐ Copie recto - verso d'une pièce d'identité en cours de validité ☐ Copie de l'inscription à l'ordre des médecins ☐ Courrier du patient le désignant

NATURE DE LA DEMANDE

Afin de répondre au mieux à vos besoins et de limiter les frais de copie, nous vous demandons de nous préciser la nature des informations auxquelles vous souhaitez avoir accès ainsi que le motif si nécessaire.

☐ Intégralité des pièces du dossier	⚠ Frais de photocopies et d'envoi à la charge du demandeur	
☐ Séjour(s), services(s) ou consultation(s) concerné(s)	Date(s)	
.....		
.....		
.....		
☐ Lettre de liaison (lettre de sortie)	☐ Compte-rendu opératoire	☐ Dossier de soins infirmiers
☐ Examen d'imagerie : radiologie	☐ Examen d'imagerie : scanner	☐ Examen d'imagerie : IRM
☐ Examens biologiques	☐ Dossier d'anesthésie	
☐ Autres (préciser) :		

Si vous êtes ayant droit, l'article L1110-4 du Code de la Santé Publique établit 3 motifs conditionnant l'accès au dossier :

☐ Connaître les causes du décès
☐ Défendre la mémoire du défunt (préciser) :
☐ Faire valoir ses droits (préciser) :

MODALITES DE TRANSMISSION

☐ Envoi postal (LR / AR) à mon domicile		
☐ Récupérer mes copies auprès du secrétariat du service de soins		
☐ Envoi postal (LR / AR) au médecin de mon choix (préciser) :		
.....		
☐ Consulter le dossier sur place (sauf patient décédé)	☐ Avec une présence médicale	☐ Sans présence médicale
Date de la demande :	Signature du demandeur :	

CADRE RESERVE A LA DIRECTION	
Date d'arrivée de la demande complète :	☐ Vérification des pièces transmises
Envoyé dans le service de :	En date du :
☐ Délai réglementaire de réponse : 8 jours ouvrés	Signature du directeur :
☐ Délai réglementaire de réponse : 2 mois	

CADRE RESERVE AU SERVICE DE SOINS (Copie du formulaire renseigné à classer dans l'onglet administratif du DPU)			
AMA ayant traité la demande :		Médecin ayant extrait les informations :	
☐ Envoi postal (LR / AR)	Date de dépôt au vaguemestre :		
	Nombre de copies :	Nombre de contre-types :	Nombre de CD d'imagerie :
☐ Dossier remis en main propre	☐ Date de la remise :		
	AMA (ayant vérifié l'identité et remis le dossier) Nom, Prénom : Signature :		Demandeur ☐ copie de la pièce d'identité Nom, Prénom : Signature :
	Nombre de copies : Nombre de contre-types : Nombre de CD d'imagerie :		
	☐ Date de la consultation:		
☐ Consultation sur place	Médecin Nom, Prénom : Signature :	AMA Nom, Prénom : Signature :	Demandeur ☐ copie de la pièce d'identité Nom, Prénom : Signature :
	Nombre de copies : Nombre de contre-types : Nombre de CD d'imagerie :		
	☐ Autre suite donnée :		
	☐ Demande annulée par le demandeur		

CADRE RESERVE A LA FACTURATION	
Date preuve de dépôt :	Total facturé :
Coût des copies :	
Coût de l'envoi :	
Date :	

Notes

47