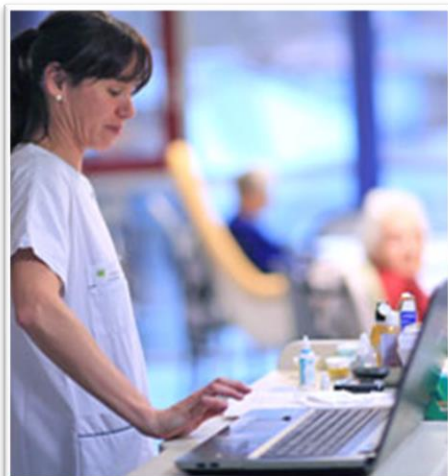




# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

**Centre Hospitalier de Confolens**  
3 Rue du Dr Marcel Perrot – BP 50083  
16500 CONFOLENS  
Tél : 05.45.84.40.00  
Fax : 05.45.84.40.04  
[contact@ch-confolens.fr](mailto:contact@ch-confolens.fr)





# BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE CONFOLENS

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Confolens vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.  
Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule le mieux possible.

Ce livret d'accueil a été écrit pour vous, afin de répondre aux questions que vous pourriez vous poser et pour faciliter votre séjour. Vous y trouverez une présentation des droits vous concernant et des informations sur le fonctionnement de notre établissement.

Nous espérons ainsi qu'il vous sera plus facile de séjourner au sein de notre hôpital, afin de nous aider à remplir au mieux la mission de service public qui est la nôtre ; assurer les soins, le bien-être des personnes qui nous sont confiées, valoriser la proximité, la sécurité et la bienveillance.

Merci de prendre le temps de lire ce document et de nous faire part de vos remarques.  
Et bon rétablissement au sein de notre établissement !

La Directrice Déléguée du CH de Confolens,  
Madame Véronique SAINT-AIME LAFLEUR



## SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....	4
VOTRE ADMISSION .....	5
VOTRE ACCUEIL ET SEJOUR.....	7
VOTRE SORTIE.....	14
VOS DROITS ET INFORMATIONS .....	16
JEU SUR VOS DROITS .....	21
QUALITÉ ET SECURITÉ DES SOINS .....	23
CHARTRE DE LA PERSONNE AGEE .....	27
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE.....	28

## LISTE DES DOCUMENTS JOINTS AU LIVRET

- La personne de Confiance
- La prise en charge de la douleur
- Mes Médicaments lors de mon hospitalisation
- L'Equipe Mobile Gériatrique
- Les Directives Anticipées
- L'association Colimaçon
- La Représentation des Usagers au CH de Confolens
- Les tarifs des prestations
- Les consultations externes et le centre de santé
- Le questionnaire de satisfaction



## PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Confolens est un établissement de santé public doté de l'autonomie financière. Il est dirigé par un(e) Directeur(e), nommé par arrêté du Ministre de la santé.

Un conseil de surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle sur la gestion.

Le comptable de l'établissement est le percepteur de la trésorerie de Soyaux.

Le Centre Hospitalier de Confolens est un hôpital de proximité d'une capacité de 202 lits qui comprend les services suivants :

- **Un Service de Médecine** : 27 lits  
dont 2 lits de **soins palliatifs** dédiés, et 3 lits de **médecine de surveillance continue**, ainsi que **2 places d'hospitalisation de jour** (filière gériatrique et diabétologie)
- **Une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (U.H.C.D.)** : 4 lits
- **Un Service de Soins de Suite et de Réadaptation (S.S.R.)** : 25 lits
- **Un Service d'Imagerie Médicale** : scanner, radiologie, échographie, mammographie, ostéodensitométrie
- **Une Pharmacie à Usage Intérieur (P.U.I.)**
- **Un Service des Urgences ouvert 24h/24h**
- **Un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (S.M.U.R.)**
- **Des Consultations Externes** : une fiche de toutes les consultations organisées dans l'établissement est jointe à ce livret.
- **Un Service Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.)** : 30 lits
- **Un Site Gériatrique d'une capacité d'accueil de 126 lits répartis sur 2 bâtiments** :
  - ⇒ **La Maison des Sources – Rive Droite** : 75 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (**E.H.P.A.D.**) dont 12 lits en **section Alzheimer**, 2 places d'**Hébergement Temporaire** et 6 places d'**accueil de jour**,
  - ⇒ **La Maison des Sources – Rive Gauche** : 45 lits en **EHPAD**
- **Des Services Logistiques** : restauration, lingerie
- **Des Services Techniques** : entretien, sécurité, prévention des risques
- **Des Services Administratifs**



# VOTRE ADMISSION

## • Admission

24 heures sur 24, vous serez accueilli par le service des urgences qui collectera les renseignements indispensables sur votre identité et votre adresse.

Pour les admissions programmées, les formalités d'entrée sont établies par vos proches ou par vous-même au bureau des entrées ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 18h30.

## • Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, n'hésitez pas à le signaler auprès du personnel soignant et administratif pour faire respecter ce droit.

## • Admission des mineurs et adultes sous tutelle

Le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication des personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde.

Sauf urgence, l'admission d'un majeur sous tutelle doit être demandée par le représentant légal.

## • Documents administratifs nécessaires

Des formalités administratives sont nécessaires pour la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les divers organismes auxquels vous êtes affiliés.

Elles sont indispensables pour gérer au mieux votre dossier et vous éviter des désagréments financiers ultérieurs.

**Il est donc important que votre dossier d'admission soit correctement renseigné.**

## Pour toute admission ou consultation, munissez-vous des documents ci-dessous :

- Pièce d'identité : carte d'identité, livret de famille, passeport
- Carte vitale ou l'attestation en vigueur de votre régime d'assurance maladie
- Carte de mutuelle ou assurance complémentaire ou l'attestation de droits à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (C.M.U.C.) avec droits à jour
- Accord de prise en charge délivrée par le bureau d'aide sociale de la commune de résidence pour les bénéficiaires de l'aide sociale



## • Prise en charge particulière

- Accidents du travail : volet de déclaration remis par l'employeur
- Affections de longue durée : notification de prise en charge à 100 %
- Bénéficiaires de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre : carnet de soins

## • Patient de nationalité étrangère

- Ressortissant de l'Union Européenne :

Carte Européenne d'Assurance Maladie (C.E.A.M.)  
ou formulaire E112 validé



▪ Hors Union Européenne :

Attestation de prise en charge préalable de la caisse d'assurance maladie du pays de résidence sinon la totalité des frais est à régler avant l'hospitalisation.

• **Frais liés à votre hospitalisation**

Ils sont composés :

- **des prestations de santé** qui varient suivant les spécialités médicales (soins, médicaments, actes de radiologie, examens de laboratoire ...)
- **du forfait journalier hospitalier** réglementaire à caractère obligatoire correspondant aux frais d'hébergement et d'entretien
- **des frais d'hôtellerie** à caractère facultatif (location de télévision, communications téléphoniques, frais d'accompagnant ...)
- **du supplément pour chambre particulière**

En règle générale, si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation sont pris en charge par la sécurité sociale à 80 %, parfois à 100 % dans des cas très spécifiques.

Les 20 % restants appelés « ticket modérateur », le forfait hospitalier et les frais d'hôtellerie sont à votre charge. Si vous avez une complémentaire santé, elle peut prendre en charge tout, ou partie, de ces frais.

Les patients ne bénéficiant pas de couverture sociale acquittent la totalité des frais.



# VOTRE ACCUEIL ET SEJOUR



## ➤ Votre installation

### • Accueil dans le service

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante.

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

Pour votre sécurité, l'hôpital vous propose un bracelet personnalisé à votre arrivée dans le service. Ce bracelet se porte généralement au poignet.

Il comporte uniquement des informations sur votre identité et votre service d'hospitalisation, et il permet à l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour (réalisation d'examens en imagerie médicale, examens complémentaires effectués dans un autre établissement).

Vous avez cependant la possibilité de refuser de porter ce bracelet en informant le personnel soignant.

### 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...



### • **Votre chambre**

L'établissement dispose de chambres à un ou deux lits. Selon les disponibilités du service, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle moyennant un supplément.

Les tarifs des prestations figurent en annexe de ce livret.

### • **Les objets personnels :**

A votre arrivée dans votre chambre, deux soignants vous proposeront de réaliser l'inventaire de vos objets personnels et de vos valeurs.

#### □ **Votre linge et effets personnels**

Vous devez apporter :

- Votre nécessaire de toilette complet
- Votre linge personnel de nuit et de jour

#### □ **Vos objets de valeurs**

Lors de votre admission, deux professionnels du service vous proposeront de réaliser l'inventaire de vos objets personnels et de vos valeurs (bijoux, sommes d'argent, moyens de paiement...).

Si au cours du séjour, des biens et valeurs vous sont apportés ou récupérés, vous devez en informer le personnel pour modification de l'inventaire en conséquence.

Il vous est conseillé, dans la mesure de possible de remettre à votre entourage vos biens et valeurs, et de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour.

#### ○ **Votre linge et vos effets personnels**

Vous devez apporter :

- Votre nécessaire de toilette complet
- Votre linge personnel de nuit et de jour

#### ○ **Vos biens et valeurs**

Si vous ne pouvez en aucun cas les laisser chez vous ou les confier à un proche, vous êtes invités à déposer vos biens et valeurs au personnel habilité qui en assurera le transfert vers la Trésorerie Hospitalière de la Charente, pour conservation au coffre-fort. Un reçu contenant l'inventaire contradictoire et la désignation des biens déposés vous sera alors remis.

**Si vous souhaitez malgré tout conserver ces biens et valeurs dans votre chambre, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols, pertes ou dégradations dont vous pourriez être victime.**

**Une note d'information sur les dépôts et retraits de biens et de valeur est à votre disposition auprès du personnel soignant.**



### • Vos repas

Une diététicienne veille à ce que les menus soient adaptés à votre état de santé et à vos interdits si vous le souhaitez. Les repas sont servis à partir de :



- 7 h pour le petit déjeuner
- 12 h pour le déjeuner
- 16h pour une collation
- 19 h pour le dîner

### • Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur.

Vous pouvez demander le branchement de la télévision en composant le « 9 » depuis le téléphone de votre chambre.

Demandez la télécommande à un soignant du service. En cas de perte ou de vol, la télécommande vous sera facturée.

Cette prestation est à payer le jour de votre sortie au bureau des entrées ; les tarifs des prestations figurent en annexe de ce livret.

Pour préserver le repos des autres patients, il convient d'user avec discrétion des appareils audio.

### • Accès internet

Vous pouvez demander l'accès au wifi de l'établissement en composant le « 9 » depuis le téléphone de votre chambre.

### • Téléphone

Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique en composant le « 9 » depuis le téléphone de votre chambre. Le standard de l'hôpital vous donnera toutes les informations concernant la mise en service de la ligne.



Un code confidentiel vous sera attribué pour appeler l'extérieur ainsi qu'un numéro d'appel, communiquez-le à vos proches afin qu'ils puissent vous joindre directement.

### • Coiffeur / pédicure



Sur rendez-vous, vous avez la possibilité de demander un coiffeur et une pédicure.

Cette prestation est à votre charge.



## ➤ Vie quotidienne

### • Accompagnants

Suivant les disponibilités du service, un de vos proches peut obtenir un lit accompagnant dans votre chambre et/ou bénéficié de repas. Ces prestations sont payantes ; les tarifs des prestations figurent en annexe de ce livret. Pour les repas, la demande doit être faite la veille auprès des infirmières ou du standard.

### • Parking



Le code de la route est applicable dans l'enceinte hospitalière. Veuillez respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation et les emplacements de parking. Un stationnement gênant peut retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie.

### • Visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h00 de préférence. Toutefois, vous avez la possibilité de les refuser.

#### Il est demandé de :

- Respecter les consignes d'hygiène : **lavage des mains avec solution hydroalcoolique**
- Respecter les horaires de visites,
- Eviter les visites en groupe,
- Observer dans le service le maximum de calme et de discrétion.
- Les boissons alcoolisées et autres substances prohibées sont interdites.
- L'apport de denrées alimentaires est soumis à l'autorisation du service.
- Les animaux ne sont pas autorisés dans les services.



### • Téléphone portable



Dans l'établissement, l'usage des téléphones portables est toléré dans des conditions normales d'utilisation. Toutefois, son usage reste interdit pour les patients, les visiteurs et le personnel (raison personnelle) dans les lieux comportant des dispositifs électro-médicaux à fonction critique ou servant au maintien de la vie (unités de surveillance continue, services d'urgence, etc.), ainsi qu'à proximité des lits de patients connectés à des dispositifs électro-médicaux (un téléphone portable à proximité immédiate d'un implant peut le déprogrammer).

### • Votre courrier



Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier au cours de votre hospitalisation.

Pour faciliter le tri, veuillez recommander à vos correspondants d'indiquer clairement :

- Votre nom, prénom et service d'hospitalisation,
- Centre hospitalier - 16500 CONFOLENS.

Le vaguemestre vous délivre les recommandés qui vous sont adressés. Vous pouvez expédier du courrier, préalablement affranchi, en le remettant au personnel du service.

### • Salon des familles

Un salon des familles vous est proposé pour vous retrouver avec vos proches en dehors de la chambre. Il se situe à l'entrée du service de SSR et de Médecine.

### • Permission de sortie

Au cours de votre séjour, si le médecin estime que votre état de santé le permet, une permission de sortie peut vous être accordée pour un maximum de 48 h.

## ➤ Consignes spécifiques

### • Tabac



Conformément à l'article L.3511-7 du code de la santé publique, au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et au décret n°2017-633 du 25 avril 2017, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement, tant pour les patients que pour les visiteurs. En outre, vous avez la possibilité de fumer à l'extérieur sur les lieux identifiés.



## • Sécurité - incendie



Les plans d'évacuation ainsi que les consignes de sécurité sont affichés dans les couloirs des services.

En cas d'alerte incendie, gardez votre calme, ne prenez pas les ascenseurs et suivez les indications du personnel.

## ➤ Aide et accompagnement

### • L'assistante sociale

Le service social intervient auprès des patients et de leurs familles qui connaissent des difficultés liées à leur hospitalisation.

Une assistante sociale vous conseille et vous accompagne dans vos démarches, en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et en étroite collaboration avec les partenaires extérieurs et les différents organismes.

Au besoin, elle pourra vous aider à organiser :

- la prise en charge de vos frais d'hospitalisation,
  - votre retour à domicile,
  - votre convalescence dans un établissement approprié à votre état de santé,
  - votre hébergement dans une Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.), une maison de retraite, un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.).
- Il existe une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) chargée des situations des plus démunis.

**Pour joindre l'assistante sociale de la P.A.S.S., composez le 05.45.84.40.37 ou le 1940.**

### • Associations



Des associations interviennent dans l'établissement.

Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire du cadre de santé.

### • Culte

Les convictions de chacun sont respectées.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire appel au Ministre du culte de votre choix.

Une liste des différents cultes est disponible auprès du cadre de santé.



## ➤ Les personnels soignants

L'ensemble du personnel est identifiable par un badge précisant leur nom et fonction.

### • Les médecins

Ils vous donneront toutes les indications relatives à votre état de santé.

### • Le cadre de santé

Il gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

### • Une psychologue

Une psychologue est présente dans l'établissement. Si vous souhaitez la rencontrer, adressez-vous au personnel du service qui prendra contact avec elle.

### • Un infirmier de parcours

Il a pour mission, d'établir et d'organiser votre projet de sortie. Si vous souhaitez rencontrer ce professionnel, adressez-vous au personnel du service qui prendra contact avec elle.

### • L'Equipe Mobile Gériatrique

Il s'agit d'une équipe transversale composée d'un médecin, infirmière, psychologue, intervenant auprès de la personne âgée, en étroite collaboration avec les équipes de soins, les réseaux de santé et les professionnels libéraux dans le but d'harmoniser le parcours de santé de la personne âgée en apportant un avis spécialisé.

### • Les infirmier(e)s et aides soignant(e)s

Disponibles 24 heures sur 24, ils travaillent en étroite collaboration avec les médecins. Ils vous dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect des règles de leurs pratiques professionnelles.

### • Les étudiants infirmier(e)s et élèves aides -soignant(e)s

Ils effectuent des stages pratiques dans les services sous la responsabilité des infirmières. Votre accord sera sollicité pour les soins réalisés par ces stagiaires.

D'autres professionnels contribuent à vos soins et à la qualité de votre séjour : radiologues, pharmacien, personnels médico-techniques (manipulateurs de radiologie, préparateurs en pharmacie), psychologues, assistante sociale, kinésithérapeutes, diététicienne, agents d'entretien, personnels des services techniques, administratifs et logistiques.



**Tous ces agents sont tenus au secret professionnel.** En application de la réglementation, les pourboires au personnel sont formellement interdits.

## VOTRE SORTIE

### • La décision de votre sortie

Le médecin qui vous a suivi vous proposera une date de sortie. Vous pourrez :

- rentrer directement à votre domicile si votre état le permet,
- bénéficier d'une convalescence sur prescription médicale.

Un compte rendu d'hospitalisation ainsi qu'un exemplaire des prescriptions médicales seront adressés au médecin de votre choix, lui permettant ainsi d'assurer la continuité de vos soins.

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté.

Si vous êtes mineur, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de votre sortie. Vous ne pourrez quitter l'hôpital qu'avec vos parents, votre tuteur ou une tierce personne munie d'une autorisation parentale.

### • Les formalités administratives

Lors de votre départ, merci de vous rendre au bureau des entrées pour régulariser votre dossier et vous acquittez des prestations et services non compris dans l'hospitalisation (téléphone, télévision, repas supplémentaires, ...)

Il vous sera remis un bulletin de situation que vous présenterez à l'infirmière du service afin d'obtenir les documents nécessaires à votre sortie.

### • Le retrait de bien ou de valeurs :

Si vous avez déposé des objets ou valeurs au coffre le jour de votre admission et/ou pendant votre séjour, pensez à venir les récupérer\* muni **du reçu délivré lors du dépôt et d'une pièce d'identité** à la :

**Trésorerie Hospitalière de la Charente – Centre des Finances Publiques**  
**Rue de la Combe**  
**CS 72513 SOYAUX**  
**16025 ANGOULEME Cedex**

\* Du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 ; Les Lundi, Mercredi et Vendredi de 13h30 à 16h00.

Les biens et valeurs non réclamés au-delà d'un an, seront considérés comme abandonnés.



- **Les modes de transport**

**Dans le cadre de votre retour à domicile, si votre état de santé le justifie**, le médecin peut vous établir une prescription médicale de transport en taxi, véhicule sanitaire léger ou en ambulance. Ce document vous permettra de vous faire rembourser par votre caisse d'assurance maladie ou mutuelle.



Une demande d'entente préalable est néanmoins nécessaire pour des déplacements excédant 150 km. Quel que soit votre mode de transport, vous avez la liberté de choisir le transporteur que vous souhaitez.



# VOS DROITS ET INFORMATIONS

## La personne de confiance

### **(Article L.1111-6 du code de la santé publique)**

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. A cette fin, dès votre entrée, l'infirmière vous remettra une fiche de désignation. Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est jointe à ce livret.

## Les directives anticipées

La loi n°2005-370 du 22 avril 2005 dite loi « Léonetti », relative aux droits des malades et à la fin de vie a instauré les directives anticipées. (Article L.1111-11 du code de la santé publique). Elles ont été modifiées par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 – (Loi Léonetti – Claeys).

Instructions sans limite de temps, écrites, datées et signées, qui permettent à toute personne majeure d'exprimer « sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux », « pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté » : « Ces directives anticipées s'imposent au médecin ».

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est jointe à ce livret.

## Votre droit d'accès au dossier médical

### **(Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)**

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition auprès du cadre de santé.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Votre dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.



## **Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions (Articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé du service où vous avez été hospitalisé ou au médecin qui vous a suivi. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez manifester votre mécontentement, vous pouvez écrire au Directeur de l'hôpital qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Les articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique figurent sur la page suivante. Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement et une réponse à vos courriers vous sera adressée dans les meilleurs délais. Un registre des réclamations est tenu par le secrétariat de direction. Le Directeur pourra, selon les cas, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non-médical, membre de la Commission des Usagers (CDU). Le(s) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

**La commission des usagers** a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions: c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition... (au service chargé de l'accueil, en fin de livret...).

Vous trouverez un questionnaire de satisfaction en annexe de ce livret. Vos remarques et/ou suggestions contribueront à l'amélioration des prestations que vous êtes en droit d'attendre de l'hôpital. Merci de le compléter et de le remettre lors de votre sortie dans la boîte aux lettres située dans le hall d'entrée de l'établissement.

Durant votre séjour vous pourrez être sollicité pour participer aux différentes enquêtes de satisfaction et audit. Votre participation, bien qu'essentielle à la démarche d'amélioration continue de la qualité ne pourra en aucun cas vous être imposé. Vous et vos proches pouvez-vous exprimer librement sur votre expérience au CHC, dans la mesure du possible votre point de vue sera pris en compte. A la fin de votre séjour un questionnaire de satisfaction vous sera remis est présenté par l'équipe soignante.

A tous moment vous pouvez déclarer sur le portail national des événements sanitaires indésirables <https://signalement.social-sante.gouv.fr> tout Événement Indésirable Grave lié aux Soins (EIGS) que vous seriez amené à constater.

Après votre séjour, et sauf manifestation explicite de votre refus vous pourrez faire l'objet d'un questionnement « externe » téléphonique ou courriel. Cette démarche externe vient en complément des démarches précédentes.

## Article R.1112-91 à Article R.1112-94

**Article R.1112-91** – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'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 soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

**Article R.1112-92** – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou 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 ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

**Article R.1112-93** – Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. 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 s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

**Article R.1112-94** – Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



### • La confidentialité

Conformément à l'article L.1110-4 du code de la santé publique « toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant ».

Le personnel est tenu d'observer une totale discrétion sur votre séjour et les faits dont il a connaissance.

Le secret médical est une obligation pour l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier.

### • Conditions d'accès au règlement intérieur

Le règlement intérieur peut être communiqué ou mis à la disposition de chaque patient ou de son représentant sur demande, auprès du Directeur du Centre Hospitalier.

### • Les informations sur votre état de santé et le 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 doit vous informer sur :

- les investigations, traitements ou actions de prévention proposés,
- 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 ».



## • 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. Une équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs externe peut intervenir au Centre Hospitalier.

## • Dons d'organes

Faire un don peut sauver une vie. Les dons d'organe ou de cellules (sang, moelle osseuse) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi bioéthique n°2004-800 du 6 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant.

Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus sur le registre national des refus aux prélèvements, géré par l'agence de biomédecine ou faites-le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales.

Ce refus est révocable à tout moment.

Si vous êtes favorable au don d'organes, faites-le savoir à vos proches.

Vous pouvez aussi porter sur vous une carte de donneur.

Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il doit s'efforcer de recueillir le témoignage de sa famille.



# JEU SUR VOS DROITS

## Mots cachés

Centre Hospitalier de Confolens

Tentez de retrouver les mots listés en bas de page dans cette grille de mots cachés. Une fois trouvés, surlignez ou rayez les.

M I Y J W N U F V I C F T P R Z J B L Q  
H N U S A G E R S G A Q C D V Q M M Q R  
W V L U O O B F U J A M O F N N C R V K  
I E S E C N A L L I E V N E I B F O L V  
V S N P I O G R S Ç U U L F V Q A X O H  
G J O R L D N O P Ç Z F D A B X B E B D  
O K I N Q L H F X A V I S Z B S T S L B  
B L T O O H I R I A Y S U O O E D G N J  
W K A K V J Z T G D X L L W M C T Z D N  
O S M Ç N P P B C K E G C J I V W I J K  
X Y A T S P G Ç R E Y N G A Y X B P Ç B  
C A L I A N D E I I P L T I E R O K W L  
V Z C C L X E C T V Q S H I W U N D J M  
I O E N G S C X L B S U E X A E B T Z Z  
Y V R M V U I Y E S U Q J R Y L Q C N Q  
A O Y K I G S Q F Q Ç U Y G M U I A U R  
H M H J F L I J K A Z A J Z Q O R T N Z  
A Ç W D H Z O T Z F E Q U N B D B N E Q  
U M Y K L G N S B N D G C D B I H B R D  
P B J L Z V O H B R A L E Ç R W E E X U

BIENVEILLANCE  
DECISION

RESPECT  
CONFIDENTIALITE

DOULEUR  
RECLAMATIONS

USAGERS  
AVIS

## • Informations concernant vos données personnelles

La Protection des données à caractère personnel que vous nous confiez pour les besoins de votre prise en charge dans notre établissement est régie par le Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (Règlement général sur la protection des données (*RGPD*)) et par la loi Informatique et Libertés 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. L'autorité française compétente en charge de l'application de cette législation est la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

L'établissement réalise ce recueil de données pour remplir sa mission et répondre aux besoins :

- Accueillir et soigner les patients en collaborant avec les professionnels nécessaires ;
- Recouvrer les frais engendrés par les soins ;
- Enseigner et faire de la recherche.

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé dispose d'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.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de la facturation.

Conformément aux textes sus cités et à l'article L1111-7 du Code de la santé publique, en adressant un courrier à la Direction de l'établissement accompagné de la copie d'un titre d'identité et dans la mesure de ce qu'autorise la législation :

- Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de données à caractère personnel vous concernant, et le cas échéant, d'un droit à la portabilité de vos données ;
- Vous pouvez demander la limitation ou vous opposer au traitement de vos données, ou le cas échéant, retirer votre consentement.
- Un délégué à la protection des données a été désigné. Il est à votre disposition pour vous donner tous renseignements complémentaires. Vous pouvez lui adresser un courriel : [dpo@ch-claudel.fr](mailto:dpo@ch-claudel.fr)

**Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit de faire une réclamation auprès de la CNIL.**

✉ 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

☎ Tél : 01 53 73 22 22 <https://www.cnil.fr/>

**CNIL.**



 Délégué à la protection  
des données

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le Centre Hospitalier de Confolens s'est engagé depuis de nombreuses années déjà dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins. Les objectifs de cet engagement sont de pouvoir vous offrir des soins, une prise en charge, et des prestations de qualité, à la hauteur de vos attentes et besoins.

Le Centre Hospitalier s'inscrit dans les processus d'évaluation de la Haute Autorité de Santé ; vous pouvez consulter ses résultats d'évaluation : voir la fiche ci-jointe ou consultez les sites dédiés : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) ou [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Pour satisfaire cette exigence l'établissement s'est engagé dans 4 axes de progrès :

- L'évaluation permanente de la satisfaction des usagers et le questionnement des patients et usagers du service public sur l'atteinte des objectifs de prise en charge et le partage des expériences ;
- L'analyse par des audits de nos processus de production (audit système) et de prise en charge (patients traceurs) ;
- L'implication des acteurs du terrain dans l'identification des dysfonctionnements (signalement des EI) et la résolution des problèmes (programme d'action) ;
- Le recueil des indicateurs définis au niveau national, mesurés annuellement pour évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins.

Ces engagements rentrent dans une dynamique globale de management des activités par la qualité.

L'ensemble de la démarche s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de la qualité, de sécurité des soins articulé avec la maîtrise des risques, conformément aux obligations légales et réglementaires. La direction poursuit son engagement dans la coordination globale des risques, notamment au travers des instances, comité et commission parmi lesquelles :

- **Le CLIN et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH)** en charge de la maîtrise du risque infectieux et de la prévention et surveillance **des infections nosocomiales**.

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes, acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers. Ces infections surviennent d'autant plus facilement que l'état général du patient est altéré et que les soins administrés sont lourds.



• **Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)** est une instance consultative, pluridisciplinaire (dont un représentant des usagers) qui participe à l'amélioration du dépistage des troubles nutritionnels, de leur prise en charge et de la qualité de la prestation en restauration.

• **Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.)**

L'article L.1110-5 du code de la santé publique stipule « 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 ... ». Les équipes soignantes et médicales sont attentives à la prise en charge de votre douleur (il est possible d'en mesurer l'intensité) et aux moyens à mettre en œuvre pour la soulager. L'établissement a mis en place depuis le 15 novembre 2006 un Comité de Lutte contre la Douleur composé de médecins et de personnels soignants. Il développe des actions de sensibilisation, de formation et d'information pour tous les personnels médicaux et soignants. Il veille à harmoniser les prises en charge de la douleur dans chaque service de l'établissement. C'est dans cette dynamique qu'il a permis d'apporter de nouveaux outils de prise en charge de la douleur au sein du centre hospitalier, en complément des thérapeutiques médicamenteuses. Vous pouvez donc avoir accès à des approches non médicamenteuses comme l'hypnose, la sophrologie, le toucher massage ou encore la stimulation électrique transcutanée. N'hésitez pas à parler de votre douleur avec l'équipe qui vous prend en charge. Chacun a sa propre perception de la douleur ; c'est avec votre participation que nous pourrons la traiter efficacement, avec les techniques les plus adaptées selon vos symptômes.

• **La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

Conformément à la réglementation, la COMEDIMS participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles au sein de notre établissement. Elle veille notamment au respect des engagements pris dans le cadre du Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficiences des Soins (CAQES), qui a pour objectif d'optimiser et sécuriser la prise en charge de nos patients. Cette commission est impliquée dans la politique de sécurisation de la prise en charge médicamenteuse, axe prioritaire du projet d'établissement.

• **La Cellule d'Identito Vigilance (CIV)** est en charge d'élaborer la politique d'identitovigilance de l'établissement afin de garantir la sécurité de la prise en charge de nos patients. La juste identification est un enjeu majeur de la sécurité des soins.



- **Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)**

La qualité de l'acte transfusionnel est liée à la maîtrise des bonnes pratiques professionnelles. L'Hôpital place la sécurité dans ce domaine de soins au cœur de la démarche institutionnelle de qualité, sécurité et gestion des risques. L'hémovigilance est un dispositif réglementé qui couvre l'ensemble de la chaîne transfusionnelle et engage la responsabilité du prescripteur et des personnes agissant sous sa direction. C'est un élément de la sécurité transfusionnelle qui a pour objet la surveillance, l'évaluation et la prévention des incidents et des effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.

**L'ensemble de ces vigilances sanitaires est coordonné et suivi au travers d'un dispositif piloté par le coordonnateur de la gestion des risques associé aux soins.**



Campagne 2024 (Données 2023) Source Qualhas données consolidées.

Suivi de la vaccination antigrippale du personnel **17,2 %** (15,6 % en 2022)

Projet de soins, projet de vie (PSPV) **69** (55 en 2022)



Indicateur de consommation des SHA **C - 41 %** (86% en 2022)

Satisfaction des patients (e-satis) Recueil non contributif



Parcours du patient en CA **87** (42 en 2022)

Campagne 2023 (Données 2022) Source Qualhas données consolidées, non recueillies en 2024

## Dossier du patient (QLS)

- Qualité de la lettre de liaison à la sortie SMR **24/100** (23 en 2022) 
- Qualité de la lettre de liaison à la sortie en MCO **69/100** (65 en 2022) 
- Qualité de la lettre de liaison à la sortie en chirurgie ambulatoire **NR**

## Evaluation de la douleur (PCD)

- Evaluation et prise en charge de la douleur en MCO **96%** (80% en 2022) 
- Evaluation et prise en charge de la douleur en SMR **76%** (88% en 2022) 

Antibiothérapie (ATBIR) **84 %** (NR en 2022)

Certification de l'établissement (31 mars 2022) **92,15%**



- Le patient **98%**
- Les équipes de soins **93%**
- L'établissement **85%**

# CHARTRE DE LA PERSONNE ÂGÉE

La **Charte des personnes âgées dépendantes** a été élaborée en 1999 par la Fondation nationale de gérontologie et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité. L'enjeu de cette charte est de faire reconnaître la personne âgée dépendante comme un sujet de droit. Elle met l'accent sur la qualité de vie car la maison de retraite est le lieu de vie principal des personnes âgées qui y résident. Voici les principaux points de ce texte :

- **Choix de vie** : toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- **Domicile et environnement** : le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- **Une vie sociale malgré les handicaps** : toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- **Présence et rôle des proches** : le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- **Patrimoine et revenus** : toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- **Valorisation de l'activité** : toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- **Liberté de conscience et pratique religieuse** : toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- **Préserver l'autonomie et prévenir** : la prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- **Droit aux soins** : toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- **Qualification des intervenants** : les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- **Respect de la fin de vie** : soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- **La recherche, une priorité et un devoir** : la recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- **Exercice des droits et protection juridique de la personne** : toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion** : l'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



## 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](http://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.