

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Édito

Le livret d'accueil est un document défini au Code de la Santé Publique et obligatoire dans la démarche de certification des établissements publics de santé :

- Au CHC, il comprend deux parties
- documents demandés par la réglementation
- documents souhaités par les professionnels pour **présenter leur service**



Centre Hospitalier du Chinonais
B.P. 248 - 37 502 CHINON Cedex

Ce livret d'accueil est distribué gracieusement à l'attention des personnes hospitalisées et accueillies.

Conception :
Service communication du CHC

Impression:
Imprimerie Numeri'scann 37
41 boulevard Louis XI
ZI du Menneton - 37 000 TOURS
Dépôt légal : Septembre 2014
Mise à jour Août 2026

Pages intérieures imprimées sur du papier recyclé

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui accueilli(e) au Centre Hospitalier du Chinonais. Chacun des professionnels de l'établissement est à votre écoute afin de vous proposer un accueil et une prise en charge de qualité pour vous-même, votre famille, vos aidants.

Le Centre Hospitalier du Chinonais est un établissement public de santé, membre du Groupement Hospitalier du Territoire confié au pilotage du CHRU de Tours.

La politique générale des soins vise la qualité et la sécurité de toutes les prestations et de tous les actes qui vous sont proposés, en réponse à vos besoins de santé ou sociaux.

Les professionnels du CHC, quelques soient leurs métiers, sont formés en continu pour que leurs compétences soient les plus actuelles et à votre disposition.

Nous avons pour finalité votre santé et votre satisfaction. Nous vous encourageons à nous retourner votre avis à l'aide du questionnaire inséré dans ce livret.

La Haute Autorité de Santé vous adressera également une enquête à l'issue de votre séjour.

Ces informations nous seront précieuses et nous permettront de faire évoluer la qualité de nos prestations au sein de l'hôpital.

En outre, nous avons le plaisir de vous présenter vos droits et moyens de recours afin que l'expression de vos mécontentements ou désagréments nous permettent de poursuivre nos progrès pour vous servir sans faille et avec excellence.

La Directrice

Sommaire

Quelques chiffres	5
Fonctionnement du CHC	6
Activités du CHC	8
Plan du site François Rabelais	10
Accès aux sites	12
Formalités d'admission / sortie	15
Admission	16
Personnels à votre disposition	17
Informations pratiques	18
Soins	21
Relations avec les usagers	22
Démarches qualité & évaluation	23
Gestion des risques	24
Droits	25
Devoirs et informations	28
Sortie	29
Règles de facturation	30
Charte de la personne hospitalisée	31
Contrat d'engagement contre la douleur	33



Quelques chiffres

Depuis 2004, le Centre Hospitalier du Chinonais, ancien US Army Hospital inauguré en 1956 dans le cadre des accords de l'OTAN, a entrepris différents travaux afin d'adapter au mieux son offre de soins.

5

Cet établissement hospitalier s'est inscrit dans une démarche volontariste et novatrice destinée à créer, en coopération avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), la communauté d'établissements d'Indre-et-Loire, la clinique Jeanne d'Arc et le CHRU de Tours, un véritable pôle de santé du Chinonais avec l'objectif d'adapter l'offre de soins aux besoins de la population qui représente près de 85 000 habitants.

Ce projet, d'un investissement de 92 millions d'euros depuis 2002, s'est traduit concrètement par la reconstruction quasi complète de l'hôpital François Rabelais ainsi que par la construction d'un EHPAD.

Le Centre Hospitalier du Chinonais est composé de plusieurs sites:

- L'hôpital François Rabelais
- La Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)
- L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- 7 sites extérieurs assurant une prise en charge psychothérapeutique

L'hôpital compte un total de 685 lits et places autorisés

- MCO : **101 lits et places**
- Soins Médicaux et de Réadaptation : **86 lits et places**
- Psychiatrie adulte : **78 lits et places**
- Centre Psychiatrie infanto-juvénile : **53 lits places**
- USLD : **124 lits**
- EHPAD: **177 lits**
- MAS : **56 lits et places**



Fonctionnement du CHC

6 Le Centre Hospitalier du Chinonais (CHC) est un établissement public de santé.

Le Directeur est responsable du fonctionnement général de l'établissement et en est le représentant légal. A ce titre, il dispose de pouvoirs propres. Assisté d'une équipe de direction, il assure la préparation et l'exécution des décisions du Conseil de surveillance.

Le Conseil de surveillance se prononce sur les orientations stratégiques et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Membres à voix délibérative

En qualité des représentants :

Des collectivités territoriales

- 1 représentant du maire de la commune de Chinon
- 1 représentant de la Communauté de Communes de Chinon, Vienne et Loire
- 1 représentant du président du Conseil Départemental d'Indre-et-Loire

Des représentants du personnel

- 1 représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
- 1 représentant de la Commission Médicale d'Etablissement
- 1 représentant désigné par les Organisations Syndicales

Des personnalités qualifiées

- 1 personnalité qualifiée désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé du Centre

- 2 représentants des usagers désignés par le Préfet d'Indre-et-Loire

Membres à voix consultative

- Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) du Centre Val de Loire ou son représentant
- Le Directeur Général du CHRU de Tours
- Le Directeur du CHC assisté de toute personne de son choix
- Le Vice-Président du Directoire du Centre Hospitalier du Chinonais, Président de CME
- Le représentant de la structure chargée de la réflexion d'éthique au sein du Centre Hospitalier du Chinonais
- Le Directeur de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie d'Indre-et-Loire
- Le représentant des familles de personnes accueillies en EHPAD ou en USLD

Le Directoire approuve le projet médical, prépare le projet d'établissement, notamment sur la base du projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Il est composé du :

- Directeur, Président du Directoire
- Président de la Commission Médicale d'Etablissement, Vice-président
- Président de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

- Un membre du personnel non médical nommé par sur présentation d'une liste de propositions établie par le président de la commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, après information du conseil de surveillance
- Cinq membres qui appartiennent aux professions médicales nommés sur présentation d'une liste de propositions établie par le président de la commission médicale d'établissement, après information du conseil de surveillance. Le directeur peut, sur avis conforme du président de la commission médicale d'établissement et après consultation du Directoire, désigner au plus trois personnalités qualifiées, qui peuvent notamment être des représentants des usagers ou des étudiants. Ces personnalités participent avec voix consultative aux séances du directoire.

Plusieurs instances et comités

participent également au fonctionnement de l'établissement. Ce sont notamment :

• La Commission Médicale d'Etablissement (CME)

A titre principal, **la Commission Médicale d'Etablissement** élabore la stratégie médicale de l'établissement et de son projet médical en lien avec le projet médical partagé du groupement. Elle participe à leur mise en œuvre. Elle contribue à la définition de la politique d'amélioration continue de la qualité, de la pertinence et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers ; elle propose au directeur un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi.

Ce programme prend en compte les informations contenues dans le rapport annuel de la commission des usagers. Elle est composée majoritairement de représentants des personnels médicaux.

- **La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)**

La CSIRMT définit les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers, l'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique ainsi que l'accompagnement des patients. La CSIRMT avec la CME initie également l'évaluation de la qualité des soins.

- **Le Comité Technique d'Etablissement (CTE)**

Il est composé de représentants des personnels non médicaux. Il est obligatoirement consulté pour toutes les décisions ayant une incidence sur l'organisation, la politique sociale et le fonctionnement des services et la formation.

Ces 2 instances contribuent à la politique d'amélioration continue, à la qualité, à la sécurité des soins et à la gestion des risques ainsi qu'aux conditions d'accueil et à la prise en charge des usagers.

- **Le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)** vise à promouvoir la santé et la sécurité des conditions de travail et d'hygiène des personnels.

- **La Commission des Usagers (CDU)** veille au respect des droits des usagers notamment en assurant le traitement et le suivi de toutes les réclamations relatives à la qualité de la prise en charge. Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Sa composition est affichée à l'entrée de l'établissement et elle est accessible sur le site internet du CHC : www.ch-chinon.fr.

- **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** est chargé d'organiser et de coordonner la surveillance, la prévention et la formation continue des professionnels de l'hôpital en matière d'hygiène. Des représentants des usagers participent aux séances du CLIN.

- **Le Comité de LUTte contre la Douleur et pour la promotion des Soins Palliatifs (CLUD)** a pour mission d'organiser et de coordonner la lutte contre la douleur. Il propose une stratégie cohérente et adaptée afin de prendre en compte toutes les douleurs. Il anime au sein et à l'extérieur des établissements une véritable «culture douleur».

- **Le Comité de Liaison Alimentation - Nutrition (CLAN)** a pour but de promouvoir une stratégie et une politique nutritionnelle et de restauration à l'échelle de l'établissement.

- **Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)** a pour mission de contribuer à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle des patients. Il veille à la mise en oeuvre des règles et procédures d'hémovigilance.

- **La Commission des Médicaments, des Antibiotiques et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMADIMS)** participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement. Elle est partie prenante dans l'élaboration des recommandations en matière de prescription, de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles, et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

- **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Au sein de la Maison d'Accueil Spécialisée et de l'EHPAD, unités médico-sociales, le Conseil de la Vie Sociale est une instance qui rassemble les différents acteurs impliqués dans la vie de l'établissement, en plaçant au coeur du dispositif la personne accueillie.

- **Un Comité d'Ethique** existe au sein du Centre Hospitalier du Chinonais et est composé de professionnels venant d'horizons variés. Les sujets abordés sont divers : difficultés de prise en charge d'un malade, conduite des soignants par rapport à certaines recommandations, confidentialité...

Activités du CHC

Le Centre Hospitalier du Chinonais est organisé en quatre pôles qui regroupent l'ensemble des services et activités de soins de l'établissement:

Pôle d'activités de court séjour

- Les consultations externes
- Le service de maternité – gynécologie-obstétrique (15 lits) et le Centre d'Interruption Volontaire de Grossesse (CIVG) (2 places) - Permanence anesthésiste 24h24
- Le service de médecine (47 lits) dont 5 lits identifiés Soins Palliatifs, et l'hôpital de jour d'oncologie (4 places)
- Le service des urgences dont l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) (6 places) et le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR)



Pôle Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et gériatrie

- Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) (70 lits dont 4 lits de soins palliatifs qui comprend le plateau technique de rééducation - réadaptation (kinésithérapie, ergothérapie, orthophonie,...)
- L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) et de lutte contre la douleur
- L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) (124 lits dont 19 en espace protégé)
- Le Court Séjour Gériatrique (24 lits et 1 place)
- L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes sur le site « Les Groussins » (EHPAD des Groussins) regroupant 2 bâtiments (177 lits dont 39 en espace protégé) :
 - « La Résidence » (58 lits)
 - « Roger IVARS » (119 lits)



Pôle de psychiatrie

- La psychothérapie adulte (45 lits et 33 places) :
 - L'appartement thérapeutique à Chinon (3 places)
 - L'atelier thérapeutique (10 places)
 - Le Centre Médico Psychologique (CMP)
 - Le Centre Saint Jean : 1 hôpital de jour (20 places) et 1 Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)
 - Les services d'hospitalisation complète sur le site François Rabelais (45 lits)
- Le service de pédopsychiatrie pour les maladies neuro-développementales comprend :
 - La Psychiatrie Infanto-Juvenile avec 11 places d'hospitalisation de jour, 12 lits d'hospitalisation de semaine et 1 place d'hospitalisation de nuit
 - Les Soins Médicaux et de Réadaptation Enfants avec 9 places d'hospitalisation de jour et 6 lits d'hospitalisation complète
- Le service de Coordination Départementale en Psychologie Clinique de l'Adolescence
 - « Centre Oreste » et le CATTP des Adolescents à Tours
- La psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (30 places) :
 - Deux Centres Médico-Psychologiques (CMP) à Chambray-lès-Tours («La Charpraie») et Chinon
 - L'Hôpital de Jour «La Charpraie» à Chambray-lès-Tours (30 places)
 - Une antenne de consultations médicales pour enfants (Convention avec l'APAJH 37) à Ligueil

Pôle d'activités transversales

- Le Département d'Information Médicale (DIM)
- La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)
- La cellule hygiène
- La cellule qualité et gestion des risques
- La cellule diététique
- Le Système d'Information Hospitalier (SIH)
- La chambre mortuaire

À noter

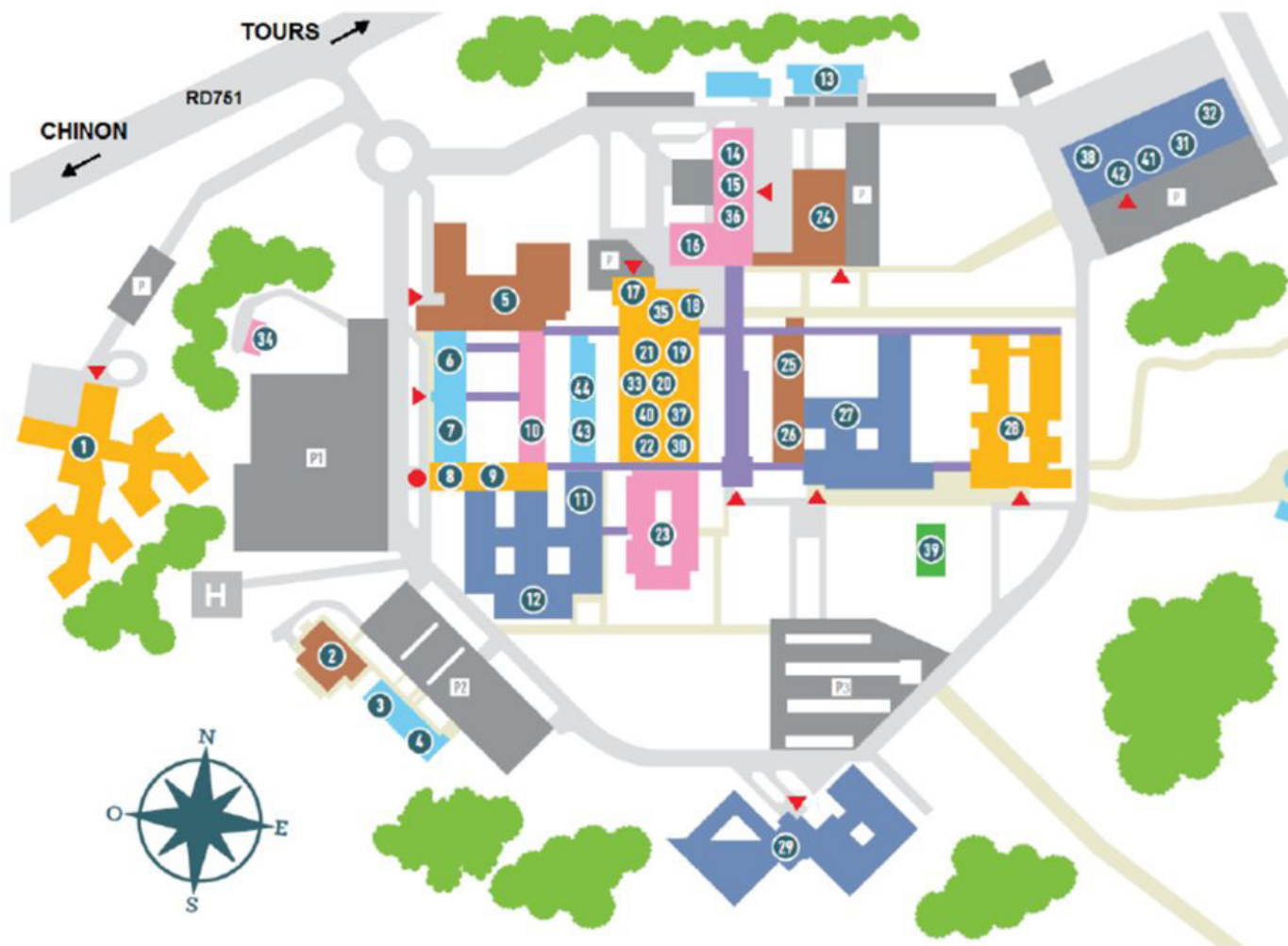
Le CHC accueille également des adultes polyhandicapés au sein de la **Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)** (48 lits et 8 places), située sur le site François Rabelais.

Plan du site François Rabelais

- | | | |
|---|---|---|
| <p>1 - Maison d'Accueil Spécialisée</p> <p>2 - Espace Descartes (salle de réunion - Médecine du travail)</p> <p>3 - Espace Renaissance - CMP Enfant</p> <p>4 - Ecole du feu (salle de formation)</p> <p>5 - Clinique</p> <p>6 - Gynécologie Obstétrique - Maternité - (C.I.V.G.)</p> <p>7 - Accueil - Admissions</p> <p>8 - Hall d'entrée - Cafétéria</p> <p>9 - Bibliothèque
Espace des usagers</p> <p>10 - Administration - Direction - CLIN
Qualité</p> <p>11 - DIM</p> <p>12 - Soins Médicaux et de Réadaptation et Court Séjour Gériatrique</p> <p>13 - Ateliers</p> <p>14 - DTRTM</p> <p>15 - Pharmacie à Usage Intérieur</p> <p>16 - Restaurant du personnel</p> | <p>17 - Urgences</p> <p>18 - Unité d'Hospitalisation de Courte Durée</p> <p>19 - Hébergement Médical (1er étage)</p> <p>20 - Consultations externes</p> <p>21 - S.I.H.</p> <p>22 - Unité Mobile de Soins Palliatifs (1er étage)</p> <p>23 - Médecine</p> <p>24 - Cuisine centrale</p> <p>25 - Foyer des médecins (1er étage)</p> <p>26 - Unité Mobile de Pédopsychiatrie</p> <p>27 - Psychothérapie Adulte</p> <p>28 - Pédopsychiatrie pour les maladies neuro-développementales</p> <p>29 - Unité de Soins de Longue Durée</p> <p>30 - ARAUCO</p> <p>31 - Magasin</p> | <p>32 - Garage</p> <p>33 - Chambre Mortuaire</p> <p>34 - Foyer des internes et externes</p> <p>35 - Archives</p> <p>36 - Blanchisserie</p> <p>37 - Salle simulation (1er étage)</p> <p>38 - Parc et Jardins</p> <p>39 - City stade</p> <p>40 - Hôpital de jour d'Oncologie</p> <p>41 - Syndicats</p> <p>42 - HAD</p> <p>43 - Foyer infirmier
Service intérieur (1er étage)</p> <p>44 - Salle de formation et manutention / IFA</p> |
|---|---|---|
-  **Entrée principale**

 **Entrées services**

 **Parkings**



Accès aux sites

Site François Rabelais

Hôpital François Rabelais

Route départementale 751
37 500 SAINT-BENOIT-LA-FORET
02 47 93 75 15
direction@ch-chinon.fr

Maison d'accueil spécialisée « Les Sylves »

Route départementale 751
37 500 SAINT-BENOIT-LA-FORET
02 47 93 76 20

USLD

Route départementale 751
37 500 SAINT-BENOIT-LA-FORET
02 47 93 75 52

En voiture

Depuis Tours – 43 km

- Prendre la rocade – départementale 37
- Suivre le panneau A 10 – Direction Saumur – Chinon
- Sur l'autoroute A 85 continuer direction Chinon
- Au rond-point, prendre la D 751
- Tourner à gauche à la signalétique de l'hôpital François Rabelais

Depuis Loudun – 32 km

- Prendre la route départementale D 147 direction Chinon
- Au rond-point des pompiers, tourner à droite et prendre la D 168
- Au rond-point, tourner à gauche, et prendre la D 759 direction Chinon
- Au rond-point, prendre la D 751 direction Chinon
- Tourner à droite à la signalétique de l'hôpital François Rabelais

Transport Sitravel

Ligne B

Arrêt Hôpital François Rabelais / Clinique Jeanne d'Arc

Autocar TER SNCF

Ligne 29 Tours - Chinon

Arrêt Saint-Benoît-la-Forêt (hôpital)

Transport Sitravel

Ligne B ou Ligne des Hucherolles

Arrêt Les Groussins

L'EHPAD

EHPAD «Les Groussins»

Bâtiment « Roger Ivars »
ou Bâtiment « La Résidence »
Lieu-dit « Le Château d'Eau »
Boulevard des Hucherolles
37 500 CHINON
02 47 93 75 15

Autres structures juridiques présentes sur le site François Rabelais :

- Clinique Jeanne d'Arc
- ARAUCO
- HAD (ASSAD - HAD)

À noter

Sites extérieurs

Atelier thérapeutique

68 rue de Turpenay
Les Closeaux
37 500 CHINON
02 47 93 99 99
secret.psy@ch-chinon.fr

Appartement thérapeutique

5 impasse Saint-Exupéry
37 500 CHINON
02 47 93 04 51
secret.psy@ch-chinon.fr

Centre Médico Psychologique (CMP)

4 rue du 11 novembre
37 500 CHINON
02 47 98 04 09
secret.psy@ch-chinon.fr
cmp.adulte@ch-chinon.fr

Le centre Saint Jean : hôpital de jour et CATTP

17 rue Saint-Jean
37 500 CHINON
Hôpital de jour : 02 47 93 46 06
CATTP : 02 47 93 99 77
secret.psy@ch-chinon.fr

Transport Sitravel

Ligne B

Arrêt Les Closeaux

Transport Sitravel

Ligne B ou Ligne des Hucherolles

Arrêt Collège Jean Zay

Transport Sitravel

Ligne A ou Ligne B

ou Ligne des Hucherolles

Arrêt Place Jeanne d'Arc

Transport Sitravel

Ligne B

Arrêt La Croix Saint-Jean

Ligne des Hucherolles

Arrêt Saint-Jean

CMP pour enfants

2 rue de la Charpraie
37 170 CHAMBRAY-LES-TOURS
02 47 67 42 24
cmpchambray@ch-chinon.fr

Antenne de consultations médicales pour enfants (Convention avec APAJH 37)

«La Bonne Dame»
Route de Descartes
37 240 LIGUEIL
02 47 92 06 26
accueil.ligueil@apajh37.org

Hôpital de jour pour enfants

2 rue de la Charpraie
37 170 CHAMBRAY-LES-TOURS
02 47 73 38 00
pedopsy.hj@ch-chinon.fr

Coordination Départementale en Psychologie Clinique de l'Adolescence et CATTP des Adolescents - Centre Oreste

66 boulevard Béranger
37 000 TOURS
02 47 80 92 61
cdepca@ch-chinon.fr

Transport Fil Bleu

Ligne 13

Arrêts Ockeghem ou Devinière
Puis 15 minutes de marche à pied

Transport Fil Vert

Ligne TC - Genillé - Loches - Ligueil - Descartes

Arrêt Ligueil Centre
Puis 15 minutes de marche à pied

Transport Fil Bleu

Ligne 13

Arrêts Ockeghem ou Devinière
Puis 15 minutes de marche à pied

Transport Fil Bleu

Lignes 3A, 3B, 5 et 6

Arrêt Clocheville

Formalités d'admission / sortie

15

Un professionnel est à votre disposition pour régler les formalités d'entrée et de sortie de 8h30 à 17h00 du lundi au vendredi au service des admissions situé dans le hall d'entrée principal de l'établissement.

En dehors de ces horaires, les personnes devant être hospitalisées doivent s'adresser au service des urgences. Des informations administratives seront également à fournir (pièce d'identité, carte vitale, attestation de mutuelle...).

Pour la maternité, les sages-femmes recueilleront les informations principales. Le complément d'information devra être

fourni dès que possible par vous-même ou votre entourage au service des admissions.

Pour les services de pédopsychiatrie et de la Maison d'Accueil Spécialisée, les formalités sont à effectuer directement auprès de leur secrétariat.

Pour l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et l'EHPAD, le service des admissions vous fournira des informations complémentaires relatives à l'hébergement.

Si vous êtes hospitalisé en Médecine ou en Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), les assistantes sociales du service vous renseigneront et vous assisteront dans ces démarches.

Pour une meilleure sécurité des soins,

➡ A votre arrivée, merci de présenter :

- **Votre carte nationale d'identité** ou passeport ou titre de séjour ou permis de conduire
- **Votre carte vitale** ou carte européenne de santé ou complémentaire santé solidaire (CSS)
- **Votre carte de mutuelle** ou assurance privée

➡ Merci de nous aider à prendre soins de vous :

- **Un bracelet d'identification** vous sera posé
- **Votre identité sera vérifiée à chaque étape de votre prise en charge** « rappelez moi votre nom, prénom et date de naissance »

➡ Soyez vigilants, signalez nous toute erreur sur votre identité

Vérifiez l'exactitude des informations enregistrées sur les documents qui vous sont remis

À noter

Confidentialité de votre séjour : à votre demande, votre présence à l'hôpital peut ne pas être divulguée. Si c'est votre souhait, merci de le signaler dès votre arrivée.

Admission

Pour une hospitalisation

Pièces à fournir

A votre arrivée, vous devez fournir :

- Une pièce d'identité (article L 162-21 du code de la sécurité sociale)
- Vos coordonnées (avec adresse précise et téléphone),
- Votre carnet de santé (hors urgence)
- Votre carte vitale à jour, vous pouvez la mettre à jour au guichet des Consultations Externes (près des Urgences).
- Votre carte de mutuelle, ou d'assurance complémentaire ou votre attestation de Protection Universelle Maladie (PUMa)
- Les coordonnées d'un proche pouvant être contacté si besoin (nom, adresse, téléphone et lien de parenté)
- Tous les résultats d'examens ou de radiographies récents
- La déclaration d'accident de travail (si c'est le cas)

Cas particulier

En cas d'accident du travail :

- L'imprimé relatif à l'accident du travail délivré par votre employeur dans un délai maximum de 15 jours. Passé ce délai, la facture sera émise à votre encontre.

Pour les ressortissants de l'Union Européenne

- La carte européenne de santé (ou justificatif d'assurance)
- Une pièce d'identité

Pour les autres ressortissants étrangers

- Le passeport ou visa
- Un justificatif d'assurance ou à défaut, payer préalablement le montant estimatif de votre séjour (article R6145-4 du Code de la santé publique)

Absence de couverture sociale :

Une provision correspondant à la durée estimée de séjour vous sera demandée au bureau des entrées pour la totalité des frais si vous ne justifiez pas de votre appartenance à un régime d'assurance maladie ou à un organisme de prévoyance sociale (paiement par chèque ou carte vitale).

Pour un hébergement

Sont considérées comme hébergées, les personnes dites accueillies à la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) ainsi que dans les deux unités de personnes âgées : l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et l'EHPAD.

Préalablement à l'admission, la personne accueillie et/ou ses proches doivent constituer un dossier. Des exemplaires vierges sont à disposition au service des admissions sur le site François Rabelais à Saint-Benoît-la-Forêt. Il est également téléchargeable sur le site internet du CHC (<http://www.ch-chinon.fr/>) et sur le site de Touraine Reper' Âge. La demande d'admission peut se faire également sur le site ViaTrajectoire.

Pour obtenir des renseignements d'ordre administratif et financier, le service des admissions se tient à disposition pour un éventuel rendez-vous. La personne accueillie et/ou ses proches peuvent le contacter au : 02 47 93 75 15.

À noter

Des documents spécifiques supplémentaires peuvent être demandés suivant les différents services.

À noter

Les services sociaux des différentes unités de soins et le service des admissions sont à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés.

Lors de votre entrée,
il vous sera proposé de remplir un formulaire de désignation d'une personne de confiance (p21).

Les professionnels qui vous accompagnent

17

La personne hospitalisée ou accueillie est prise en charge par une équipe pluridisciplinaire qui peut être contactée pendant le séjour.

À noter

-> **Équipe médicale**, placée sous la responsabilité d'un médecin responsable de service, elle est constituée de praticiens, de docteurs juniors, de médecins assistants, d'internes, d'externes, de praticiens attachés et de sages-femmes en maternité. Un médecin de l'équipe vous donnera des informations sur votre état de santé, les examens et les traitements prescrits. Il peut être en mesure de recevoir la famille sur rendez-vous.

-> **Cadre supérieur de santé**, responsable de l'organisation et de la gestion d'un ensemble de différents services. Il est en charge de la coordination des soins et il est chargé de faire le lien avec la direction des soins et celle de l'établissement.

-> **Cadre de santé**, responsable de l'organisation et de la qualité des soins dans les services. Sur rendez-vous, il se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour toutes informations sur les

soins ou les conditions de séjour.

-> **Infirmier(e)s Diplômé(e) d'Etat (IDE)**, dispensent des soins sur prescription médicale et/ou relevant de sa responsabilité.

-> **Aides-soignant(e)s**, assistent les infirmier(e)s dans les soins et veillent à votre confort et à votre bien-être.

-> **Agents des Services Hospitaliers Qualifiés (ASHQ)**, assurent les différentes prestations hôtelières, participent à l'entretien des locaux et veillent à la qualité de votre séjour.

-> **Secrétaires médicales**, sont responsables de l'interface entre le personnel médical et les soignants ainsi que du renseignement de la personne accueillie et/ou ses proches.

-> Le Centre Hospitalier du Chinonais dispose d'une **Pharmacie à Usage Intérieur**, placée sous la responsabilité d'un pharmacien responsable de service.

Vous pourrez rencontrer aussi pendant votre séjour :

- Les aides médico-psychologiques (AMP)
- Les animateur(trice)s
- Les assistantes sociales
- Les auxiliaires de puériculture (AP)
- Les brancardiers
- Les diététicien(ne)s
- Les éducateurs spécialisés
- Les enseignements en activité Physique Adaptée (APA)
- Les ergothérapeutes
- Les masseurs-kinésithérapeutes
- Les moniteurs-éducateurs
- Les neuropsychologues
- Les orthophonistes
- Les psychologues

Informations pratiques

18

Repas accompagnants

Un accompagnant a la possibilité de prendre ses repas avec vous, il suffit de prévenir l'équipe soignante 48 heures à l'avance. Des tickets sont en vente de 8h30 à 16h00 du lundi au vendredi au guichet des consultations externes. En dehors de ces horaires, adressez-vous à l'accueil situé dans le hall principal du site François Rabelais.

Argent et objets de valeur

Pendant votre séjour, il est imprudent de conserver sur vous, bijoux, argent, chéquier, carte bancaire et objets de valeur.

Lors de votre admission, vous pouvez, après inventaire contradictoire et accompagné de l'équipe soignante, confier ces petits objets, bijoux et argent, à la garde du régisseur du service des admissions de l'établissement. Un reçu sera alors délivré.

Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, le dépôt des valeurs dont vous seriez porteur, sera effectué d'office après inventaire et confié à la garde du régisseur.

Pour les personnes accueillies, les proches ou le représentant légal, peuvent effectuer ce dépôt.

A votre sortie, vous récupérerez vos biens en faisant la demande par l'intermédiaire des cadres de santé de l'unité de soins. Les retraits de dépôt s'effectuent du lundi au vendredi de 8h15 à 16h45.

Assistante sociale

Par l'intermédiaire du service où vous êtes hospitalisé, vous pouvez prendre contact avec l'assistante sociale.

Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent au sein de l'établissement:

- **Association Blouses Roses / Animation Loisirs à l'Hôpital**

Porte E - Centre des Halles
Place Gaston Pailhou
37000 TOURS
blousesroses37@gmail.com

- **Association Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH)**

Centre Hospitalier du Chinonais
B.P. 248
37502 CHINON Cedex

- **Association France Alzheimer**
BP 55

37320 - ESVRES-SUR-INDRE
alzheimer.touraine@free.fr

- **Jusqu'à la Mort Accompanyer La Vie (JALMALV Touraine)**

Résidence Gutenberg
1, rue du Général de Witkowski
37000 TOURS
jalmalv.touraine1@aliceadsl.fr

Pour les contacter, vous pouvez vous adresser au personnel du service.

Bibliothèque

Située dans le hall d'accueil, elle est ouverte à toutes les personnes hospitalisées les mardis et mercredis de 14h30 à 16h30. Vous pouvez composer le poste 79.07 depuis le téléphone de votre chambre afin que les VMEH se déplacent dans votre service pour vous proposer de la lecture.

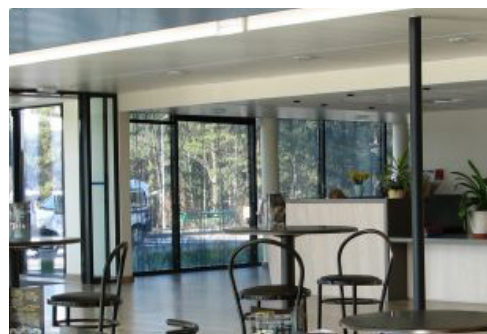
Cafétéria

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall d'entrée principal. Vous y trouverez de la restauration rapide, confiserie, boissons, presse, produits de première nécessité,...

Horaires :

- du lundi au vendredi, de 9h à 18h30
- les week-ends et jours fériés de 13h00 à 18h

En dehors de ces horaires vous pourrez vous rafraîchir et vous restaurer aux distributeurs automatiques situés au service des urgences et à côté de la cafétéria.



À noter

Nous ne conservons ni vos clés ni vos papiers d'identité.

L'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des biens que vous garderiez volontairement avec vous.

Si vous sortez un samedi, dimanche ou jour férié, n'oubliez pas de les demander auprès de l'équipe soignante la veille ou l'avant-veille de votre départ.

Courrier

Votre courrier vous sera remis par le personnel du service. Vos correspondants peuvent vous écrire à l'adresse suivante en mentionnant le service dans lequel vous êtes hospitalisé :

Service
Centre Hospitalier du Chinonais
B.P. 248
37502 CHINON Cedex

Pour expédier votre courrier, vous pouvez le confier (dûment affranchi) au personnel du service ou le déposer à l'accueil dans le hall d'entrée principal.

Culte

Le Centre Hospitalier du Chinonais est un établissement laïque. Il se conforme à la charte de la laïcité applicable aux établissements de santé.

Au sein de l'hôpital, chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans le respect du fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité de ses voisins.

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès du personnel du service.

Dons de sang et d'organes

Les dons de sang et les greffes d'organes sauvent chaque année de nombreuses vies.

Pour le don de sang, l'Etablissement Français du Sang assure la collecte. Il est situé au :

Maison du don Tours
50 avenue Marcel Dassault
37200 Tours
02.47.36.01.01.

Pour les dons d'organes, un prélèvement peut être réalisé sur un adulte décédé dès lors que celui-ci n'a pas fait connaître son refus exprès de son vivant. C'est le principe du «consentement présumé».

Si vous êtes opposé à tout prélèvement

d'organes, vous pouvez mentionner ce refus sur le fichier national en écrivant au :

Registre national des refus
Agence de la Biomédecine
1 avenue du Stade de France
93212 SAINT-DENIS-LA-PLAINE Cedex

ou en ligne sur le site:
registrenationaldesrefus.fr

Vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Espace des Usagers

Une permanence des usagers est assurée par un représentant des usagers à la bibliothèque dans le hall d'accueil du CHC. Ce dispositif a pour objectifs de promouvoir un lieu d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers et les associations. Les dates et horaires sont affichés à la bibliothèque.



Gratifications financières

Il est interdit de donner des gratifications financières au personnel. Vous pourrez manifester votre appréciation oralement et en remplissant le questionnaire de sortie ci-joint ou celui de satisfaction annuel pour les personnes accueillies ainsi que pour le service de pédopsychiatrie.

Linge / Produits de toilette

La fourniture de linge hôtelier (draps et serviettes de toilette) est une prestation

assurée par l'établissement.

L'entretien du linge personnel est à votre charge. Le linge personnel de la personne accueillie à la Maison d'Accueil Spécialisée, l'USLD et l'EHPAD est pris en charge sous certaines conditions.

Obligation civique

A l'occasion des consultations électorales, la participation au vote de la personne accueillie est mise en place au cas par cas.

Permanence AVC

Une permanence est assurée par l'Association France AVC 37 dans le hall d'accueil du CHC. Les objectifs de ces permanences sont d'informer le public et de permettre de faire de la prévention pour éviter de faire un AVC, diminuer les risques et adopter de bonnes habitudes.

Prothèses

Le port de prothèses (lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives) doit être signalé à l'équipe soignante. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien.

Il vous est conseillé de les ranger soigneusement afin d'éviter les risques de perte.

Repas

La plus grande attention est apportée aux repas. Les menus sont établis par l'équipe restauration et les diététicien(ne)s sur le site du CHC.

Les horaires des repas vous seront communiqués par le personnel du service.

Un(e) diététicien(ne) peut intervenir à la demande du médecin du service, si votre état de santé nécessite une prise en charge nutritionnelle spécifique.

Standard / accueil

Le standard dans le hall d'accueil principal est ouvert de 07h30 à 21h00 tous les jours.

Vous pouvez composer le poste 9 depuis le téléphone de votre chambre. En dehors de



ces horaires, le service des urgences prend le relais.

Secret professionnel

Tous les professionnels de santé sont tenus de taire les informations personnelles concernant les patients.

Sécurité incendie

Pour votre sécurité et celle des autres patients, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement. En cas de dégagement de fumée ou début d'incendie, prévenez immédiatement les personnels du service. Ces derniers sont formés régulièrement à l'exécution de consignes très précises en vue de limiter l'action du feu et d'assurer l'évacuation des patients par transfert horizontal et sont entraînés à utiliser les extincteurs placés judicieusement dans les circulations.

Des exercices réguliers sont organisés périodiquement dans les services de soins afin de maintenir le niveau de connaissance du personnel.

Stationnement

Des zones de dépose-minute sont à votre disposition devant le hall principal de l'établissement ainsi que devant les entrées annexes.

La durée de stationnement y est limitée à 20 minutes maximum.

L'établissement dispose également de parkings ouverts au public sur le site François Rabelais ainsi qu'à l'entrée de la MAS et de l'EHPAD.

Pour le bon fonctionnement des services et la sécurité de l'établissement, nous remercions nos visiteurs de respecter les emplacements réservés.

Studio des familles et lits pour accompagnant

Sous réserve de disponibilité et de l'accord du service, un lit d'appoint peut être mis à votre disposition selon les modalités affichées au service des admissions.

Au sein du service « Soins de Suite et de Réadaptation », un studio peut être mis à disposition de la famille souhaitant rester au chevet de leur proche dans le cadre des soins palliatifs.



Téléphone / Télévision / WIFI

Pour toute demande relative au téléphone, à la télévision ou au WIFI, veuillez vous adresser au standard de l'établissement. Les demandes d'activation et de mise à disposition de ces prestations sont traitées de 7h30 à 19h00. Le WIFI est une prestation payante ; les codes de connexion sont délivrés par le standard. La mise en ligne et le paiement des factures sont à la charge de la personne accueillie et/ou de ses proches.

Pour les résidents de la MAS, de l'USLD et de l'EHPAD, l'installation d'un téléviseur personnel ou la souscription à une ligne téléphonique restent possibles dans le respect des consignes de sécurité de l'établissement et des modalités financières applicables.

Visites

Les visites sont autorisées, en accord avec le patient ou la personne accueillie, tous les jours de 13h00 à 20h00.

Les visites peuvent être limitées ou interdites pour raisons médicales.

Les visiteurs doivent se conformer aux consignes éventuelles données par le personnel et nécessitées par votre état de santé.

Soins

Personne de confiance

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, la loi prévoit la possibilité de désigner une personne de confiance de votre choix qui pourra :

- Vous accompagner dans vos démarches
- Assister aux entretiens médicaux pour l'information ou pour vous aider dans votre prise de décision
- Etre consultée pour toute décision thérapeutique si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant. La désignation ne vaut que pour la durée de l'hospitalisation en cours et est révocable à tout moment. Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées* (Cf : Loi Léonetti p25) à votre personne de confiance. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

Vous trouverez l'imprimé à la fin du livret

Personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner la personne à prévenir en cas de problème pendant votre séjour.

Activité libérale

Certains praticiens font le choix d'exercer des consultations en activité libérale. Si vous choisissez une consultation de cette nature, vous devrez vous acquitter de celle-ci ou des examens complémentaires qui en relèvent, ceux-ci dans leur intégralité, au titre du tiers payant, sauf cas particulier d'examen important qui bénéficie d'une dispense d'avance de frais.

Le remboursement des honoraires acquittés, calculés sur la base des tarifs conventionnés par la sécurité sociale, est assuré par votre caisse d'assurance maladie. Les praticiens sont tenus d'afficher, dans leurs locaux de consultations, les tarifs des différents actes qu'ils pratiquent.

Examens biologiques

Les examens biologiques courants, prescrits par les médecins du CHC, sont réalisés par les infirmières de l'établissement puis transmis pour analyse au laboratoire.

Certificats

Les certificats médicaux et administratifs doivent être demandés à la secrétaire médicale du service.

Prise en charge de la douleur

Vous avez mal...Surtout parlez-en.

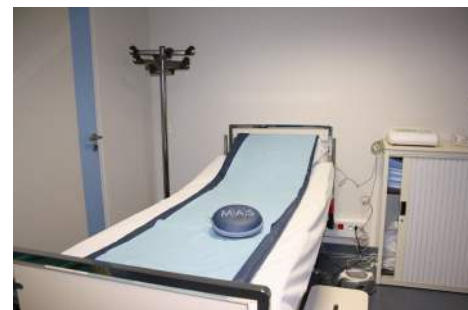
« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... », article L1110-5 du Code de la santé publique.

La prise en charge de la douleur est notre préoccupation quotidienne. Le personnel de l'établissement suit régulièrement des formations.

Le contrat d'engagement contre la douleur est consultable page 33.

Comité de LUTte contre la Douleur et pour la promotion des Soins Palliatifs (CLUD)

Il coordonne au niveau de l'ensemble des services de l'établissement toute action visant à améliorer la prise en charge de la douleur, quelle qu'en soit le type (aigue ou chronique), l'origine (maligne ou non) et le contexte (âges extrêmes de la vie, handicap, maladies mentales, situation de grande précarité, phase terminale de la vie, urgences, douleurs provoquées par les gestes invasifs,...). Il veille ainsi à l'amélioration de la prise en charge de la douleur.



Relations avec les usagers

Accès au dossier médical

Voir à la page 25

Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Cette instance est présente uniquement dans les services médico-sociaux, que sont la Maison d'accueil spécialisé et l'EHPAD. Vous trouverez les modalités dans le règlement de fonctionnement de ces services.

Plaintes et réclamations

Selon l'article R1112-91 du Code de la santé, tout usager doit être à même d'exprimer ses griefs auprès des responsables du service de l'établissement. Vous pouvez exprimer vos plaintes sur différents supports :

- par le questionnaire de sortie joint au livret d'accueil, dans le rabat.
- par courrier au directeur du CHC
- par mail à la CDU
- par téléphone au secrétariat de la direction
- en vous présentant spontanément à la direction de l'établissement
- directement dans un service auprès du personnel

Votre réclamation sera traitée par le Directeur en charge des relations avec les usagers afin qu'une réponse vous soit donnée dans les meilleurs délais. La CDU est régulièrement tenue informée.

Vous pouvez contacter la CDU au :
Secrétariat de Direction
Centre Hospitalier du Chinonais
BP 248 - 37502 CHINON Cedex
Tel. : 02 47 93 75 82
Mél : usagers@ch-chinon.fr

Commission des Usagers (CDU)

Selon l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, la Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord

écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Pour en savoir plus, adressez-vous au cadre de santé du service. La composition de la CDU à l'entrée de l'établissement et sur le site internet.

Personne qualifiée

Toute personne prise en charge par un établissement médico-social (ou sa famille ou son représentant légal), que sont la Maison d'Accueil Spécialisée et l'EHPAD, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de département et le président du Conseil Général. Cette personne est extérieure à l'établissement et indépendante. Vous trouverez les modalités dans le règlement de fonctionnement de ces services.

Commission Régionale de Conciliation & d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI)

La loi du 4 mars 2002 a institué dans chaque région une CRCI, présidée par un magistrat.

En cas de dommage, susceptible d'être imputable à votre séjour hospitalier ou consécutif à une consultation ou un examen, vous pouvez saisir cette commission et éviter ainsi un contentieux. La saisine de la CRCI est gratuite et son adresse est :

CRCI du Centre

36, avenue du Général de Gaulle
 Tour Galliéni II

À noter

Votre témoignage de satisfaction sera communiqué au service concerné.

Démarches qualité & évaluation

23

Certification

Les services d'hospitalisation ainsi que l'USLD, sont soumis à la procédure de certification. En effet, l'article L6113-3 du Code de la santé publique impose aux établissements sanitaires de se soumettre à cette obligation de certification. Celle-ci est réalisée tous les quatre ans par des experts de la Haute Autorité de Santé (HAS). Le Centre Hospitalier du Chinonais a passé la 4ème itération de la certification en avril 2018. Les résultats sont accessibles sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr.

Evaluation

La Maison d'Accueil Spécialisée et l'EHPAD sont soumis, quant à eux, à la procédure d'évaluation. L'article L312-8 du Code de l'action sociale et des familles impose aux organismes sociaux et médico-sociaux de « *procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent* ». Celle-ci est réalisée en interne puis validée par un organisme indépendant habilité. Nouveau dispositif évaluation faite par la HAS.

Questionnaire de sortie

Selon l'article R1112-67 du Code de la santé publique « *Tout hospitalisé reçoit avant sa sortie un questionnaire destiné à recueillir ses appréciations et ses observations.* ». Vos réponses, qui peuvent être anonymes, nous seront précieuses car elles nous permettront d'améliorer les prestations que nous donnons aux personnes hospitalisées. D'avance, l'équipe hospitalière vous en remercie.



Vous trouverez le questionnaire à la fin du livret, dans le rabat. Il sera exploité par l'équipe chargée de la qualité.

Questionnaire de satisfaction

Dans les services de Psychiatrie pour les Maladies Neuro-Développementales, de la Maison d'accueil spécialisée, de l'USLD et de l'EHPAD, une enquête annuelle est réalisée. Les réponses, qui peuvent être anonymes, sont précieuses car elles permettront au CHC d'améliorer les prestations proposées aux personnes accueillies.

Mesure de la satisfaction des patients: dispositif national e-Satis

Piloté depuis janvier 2015 par la Haute Autorité de Santé, le dispositif e-Satis mesure la satisfaction des patients. Il est mis à disposition pour recueillir l'expérience et mesurer la satisfaction de façon continue auprès des patients concernés par le biais d'un questionnaire en ligne.

À ce jour, le dispositif e-Satis concerne les patients hospitalisés plus de 48 heures en établissements de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) et l'activité de chirurgie ambulatoire et de SSR. Le questionnaire « e-Satis +48H MCO » évalue la satisfaction et l'expérience des patients sur les différentes étapes de leur parcours de soins : l'accueil, la prise en charge dans l'établissement, la chambre et les repas, la sortie de l'établissement.

La satisfaction et l'expérience des patients sont mesurées pour :

- Donner la parole aux patients, en leur permettant de s'exprimer sur leur parcours, de façon anonyme et transparente ;
- Donner un autre éclairage aux professionnels sur leur pratique pour s'améliorer
- Permettre aux établissements de santé d'intégrer la mesure de la satisfaction de l'utilisateur dans leur politique d'amélioration continue de la qualité et de se comparer aux autres établissements de santé.
- Aider à la décision et au pilotage à l'échelon régional (ARS) et national (certification, IFAQ, ...).

Ainsi, ce dispositif permet d'associer les patients aux enjeux d'amélioration du système de soins.

Source: has-sante.fr

Gestion des risques

Comité de gestion des risques

L'établissement s'est engagé dans une démarche globale de gestion des risques et de gestion des événements indésirables survenus en son sein.

Pour ce faire, des Comités de Retour d'EXpériences (CREX) sont déployés dans l'ensemble des services de l'établissement.

Si vous êtes témoin d'un événement indésirable vous pouvez en informer le personnel ou écrire au service qualité :

Centre Hospitalier du Chinonais

Service Qualité et Sécurité des Soins
BP 248

37502 CHINON CEDEX

Il est également possible de le déclarer sur la plateforme : www.signalement-sante.gouv.fr

Hygiène / Lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections qui sont contractées au cours d'une hospitalisation.

Ces infections peuvent être directement associées aux soins ou simplement survenir au cours de l'hospitalisation indépendamment de tout acte médical. Elles peuvent être provoquées par vos propres germes, par l'environnement hospitalier (eau, air), le personnel et les visiteurs.

La prévention de ces infections est assurée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Afin de contribuer à la prévention des infections nosocomiales, les personnes accueillies à l'hôpital et les visiteurs doivent observer les mesures applicables au sein de l'hôpital :

- Respecter les zones réservées au personnel
- Tenir compte des consignes du personnel concernant les visites
- Se conformer aux règles d'hygiène hospitalière
- Appliquer les procédures d'isolement dans l'intérêt de tous
- Respecter la propreté des locaux et de l'environnement (bon usage des sanitaires et des poubelles)
- Dans un souci d'hygiène et de tranquillité, ne pas vous promener dans les autres services d'hospitalisation
- Se désinfecter les mains avec le flacon de Produit Hydro-Alcoolique mis à votre disposition à l'entrée de la chambre

Il est également fortement déconseillé dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales :

- De conserver des denrées périssables dans les chambres
- D'apporter des plantes en pot

Pour les fleurs coupées, demandez l'autorisation au service.

Sécurité incendie

En cas de dégagement de fumée ou début d'incendie, prévenez immédiatement les personnels du service. Ces derniers sont formés régulièrement à l'exécution de consignes très précises en vue de limiter l'action du feu et d'assurer l'évacuation des patients par transfert horizontal et sont entraînés à utiliser les extincteurs placés judicieusement dans les circulations.

Des exercices réguliers sont organisés périodiquement dans les services de soins, afin de maintenir le niveau de connaissance du personnel.



Droits des personnes hospitalisées

Ces droits sont régis par la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Le patient ne peut faire l'objet de discrimination et ses droits sont renforcés : respect de sa dignité, respect de sa vie privée, confidentialité et information sur son état de santé.

Les principes du respect des droits des patients sont notamment rappelés dans la charte de la personne hospitalisée page 31 qui est affichée à chaque étage et / ou unité du service.

Charte des personnes âgées dépendantes

Elle a été élaborée en 1999 par la Fondation Nationale de Gérontologie et par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Celle-ci est consultable avec les annexes de l'USLD et de l'EHPAD ainsi que sur demande auprès du cadre du service.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Celle-ci est consultable avec les annexes de la Maison d'Accueil Spécialisée ainsi que sur demande auprès du cadre du service.

Contrat d'engagement de lutte contre la douleur

Celui-ci est consultable page 32.

Directives anticipées

La loi Claeys-Léonetti du 2 février 2016 apporte des modifications aux directives anticipées initiées par la loi Léonetti du 22 avril 2005, relative aux droits des patients en fin de vie.

Ces directives précisent les souhaits de la personne quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Cela permet de guider les décisions médicales et d'épargner aux proches un poids trop lourd à porter lors de prise de décisions médicales. Un flyer est distribué à chaque entrée.

Durée de conservation des dossiers médicaux

Les dossiers médicaux sont conservés, comme prévu par le Code de la santé publique (article R1118-7), pendant une durée de 20 ans à compter du dernier séjour (ou de la dernière consultation) de son titulaire, hors exception. Les dossiers médicaux sur support papier restent obligatoires. Ils sont conservés par l'établissement de santé sous la responsabilité du directeur.

Cas particuliers :

- Les dossiers des mineurs sont conservés jusqu'à leur 28^{ème} anniversaire
- Les dossiers des personnes décédées sont conservés pendant 10 ans après la date du décès

- Les dossiers transfusionnels sont conservés pendant 30 ans

Accès au dossier médical

Il est prévu conformément aux articles L1111-7 et R1111-2 à R1111-9 du Code de la santé publique, que vous ou votre représentant légal puissiez accéder à votre dossier, directement ou par l'intermédiaire du médecin que vous désigniez.

La demande de communication du dossier doit être adressée par écrit au directeur du centre hospitalier. Vous trouverez l'imprimé à la fin du livret. La demande peut également se faire via un formulaire dédié sur le site internet du CHC:

www.ch-chinon.fr

Si la demande est conforme, les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

La consultation du dossier peut se faire soit par le médecin désigné, soit adressé à la personne, soit consulté sur place. La consultation sur place est gratuite. En cas de communication d'une copie du dossier, des frais de reprographie sont facturés.

Informatique et libertés

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un traitement informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous garantit l'accès aux informations vous concernant ainsi que la possibilité d'exercer un droit de rectification de vos données personnelles dans les conditions prévues dans ses articles 34 à 40. Ce droit peut être exercé par écrit auprès du Directeur du Centre Hospitalier.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Pour plus d'information sur la loi Informatique et Libertés, vous pouvez consulter le site Internet de la CNIL.

Enfin, les données vous concernant peuvent faire l'objet d'échanges entre l'équipe médicale du Centre Hospitalier du Chinonais et les professionnels libéraux participant à votre prise en charge dans

le cadre d'un dispositif de messagerie sécurisée spécifique (MSSanté).

L'établissement alimentera votre DMP (dossier médical partagé) dans le cadre de votre prise en charge, sauf en cas d'opposition de votre part. Vous pourrez consulter ces informations sur votre espace santé.

Le principe du droit à l'information du patient

D'après le code de la santé publique, «toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé» afin qu'elle puisse «prendre avec le professionnel de santé et, compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé». Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

Le consentement aux soins

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne, sauf exceptions (urgences...). Ce consentement peut être retiré à tout moment.

L'hospitalisation du mineur et du majeur sous tutelle

Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale

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

Par dérogation à l'article 371-2 du code civil, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

Lorsqu'une personne mineure, dont les liens de famille sont rompus, bénéficie à titre personnel du remboursement des prestations en nature de l'assurance maladie et maternité et de la couverture complémentaire (mise en place par la loi n° 99-641 du 27 juillet 1999 portant création d'une couverture maladie universelle), son seul consentement est requis.

L'hospitalisation des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques

Deux modalités de soins existent en psychiatrie :

- les soins psychiatriques libres
- les soins psychiatriques sans consentement pour laquelle on distingue les soins psychiatriques sur décision du Directeur d'établissement ou sur décision du Représentant de l'État.

Les soins psychiatriques libres

Toute personne prise en charge avec son consentement faisant l'objet de soins psychiatriques est dite en soins libres. Cette prise en charge s'effectue dans le libre respect du choix du médecin et de l'établissement de soins par le patient. Celui-ci dispose des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux reconnus aux malades hospitalisés pour une autre cause.

Les soins psychiatriques sans consentement

La prise en charge sans consentement des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques peut uniquement se faire dans les établissements psychiatriques publics autorisés pour exercer cette mission de service public, et ce selon deux modes :

- l'admission en soins psychiatriques sur décision du Directeur d'établissement :
 - sur demande d'un tiers
 - sur demande d'un tiers en cas d'urgence, à titre exceptionnel
 - en cas de péril imminent.
- l'admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État.

Ces modalités d'hospitalisation sont issues de la loi du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques ainsi que la loi du 27 septembre 2013 et aux modalités de leur prise en charge.

Devoirs et informations

Devoirs

Respectez le personnel : s'il vous doit courtoisie et attention, il est en droit d'être respecté dans sa fonction et sa personne.

Le matériel de l'hôpital est coûteux, il est à votre disposition : prévenez lorsque vous constatez la défectuosité d'un équipement. Ne le détériorez pas et évitez les gaspillages.

Déplacements

Vous ne devez pas quitter votre service, même momentanément, sans avoir prévenu le personnel au préalable. Pour ces déplacements, une tenue correcte est recommandée.

Droit à l'image

Quelque soit le support (téléphone, appareil photo ou autre), toute photographie de

personne (patient, public, personnel,...) prise au sein de l'établissement est formellement interdite.

Bruit

Pour préserver le repos de vos voisins, il est préférable d'éviter les visites en groupe et d'utiliser avec discrétion les appareils de radio et de télévision.

Armes

Il est strictement interdit d'introduire une arme ou des objets dangereux dans l'établissement. Ils seront systématiquement saisis.

Boissons alcoolisées, vivres, médicaments

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées sont interdites au CHC.

Ne vous faites pas apporter de médicaments, de vivres ni de boissons (même non alcoolisées) sans en avoir demandé l'autorisation à l'infirmière.

Drogues

La détention et la consommation de drogues étant interdites, toute substance illicite sera saisie et non restituée.

Tabac

Le Centre Hospitalier du Chinonais est un établissement non-fumeur et est adhérent au réseau « Hôpital sans tabac ». Nous vous demandons de respecter la législation anti-tabac applicable dans les lieux publics. Cette recommandation s'applique également au « vapotage ». Des consultations de tabacologie sont proposées au CHC.



Sortie

Avant votre sortie, vous, un proche, ou l'ambulancier, devez passer au service des admissions situé dans le hall d'entrée principal de l'établissement, pour la mise à jour de votre dossier.

Sortie temporaire

Sur avis médical, vous avez la possibilité de vous absenter pour une partie de la journée, une journée voire plusieurs jours. Il convient toutefois d'obtenir l'autorisation médicale via le cadre de santé ou les infirmiers. Cette demande devra être formulée au minimum 48 heures à l'avance pour les absences qui comprennent au moins un repas afin de permettre au personnel de préparer le traitement médical nécessaire.



Résiliation

Pour les services de la Maison d'Accueil Spécialisée, de l'USLD et de l'EHPAD, lorsque la personne accueillie souhaite quitter définitivement l'établissement, il est demandé à elle et/ou ses proches de prévenir par écrit au minimum 15 jours à l'avance le personnel, le secrétariat et le service des admissions afin de préparer sa sortie et d'en définir les modalités. Les frais de séjour sont dus jusqu'à la libération complète de la chambre.

Formalités

Vous pouvez quitter le service après avoir :

- Réceptionné les documents (carnet de santé, ordonnance éventuelle, certificats médicaux, ...)
- Régularisé votre dossier administratif au service des admissions et retiré votre bulletin de situation justifiant de votre séjour vis-à-vis des organismes sociaux. Ce dernier est à faire parvenir à la sécurité sociale.
- Réglié les frais restant à votre charge auprès du service des admissions.
- Eventuellement, retiré les biens de valeur que vous avez déposés au coffre.

Transport sanitaire

Vous êtes hospitalisé :

A compter du 1er octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre le CHC et un autre établissement de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées

par une structure libérale ou un centre de santé: vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

Vous êtes résident de l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD ou de l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD))

Pour les transports prescrits par le médecin pour un transfert vers ou depuis un établissement de santé (y compris un centre de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse), vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie dans les conditions habituelles de remboursement.

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelles, le transport sera à votre charge.

À noter

Comme le prévoit la charte du patient hospitalisé et sauf exceptions prévues par la loi, il est possible de quitter l'établissement à tout moment, après avoir été informé des risques encourus en cas de sortie contre avis médical.

Vous devrez, dans ce cas, signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé.

Règles de facturation

Pour une hospitalisation

Ce que vous aurez à régler

Vos frais d'hospitalisation sont composés de deux éléments et éventuellement d'un troisième :

1) Le prix de journée d'hospitalisation : ce prix varie en fonction de la spécialité de prise en charge (médecine, moyen séjour...). Il est affiché au service des admissions situé dans le hall d'entrée principal de l'établissement.

2) Le forfait journalier (contribution minimale aux frais d'hébergement) : il n'est pas pris en charge par l'assurance maladie sauf exceptions. Il sera facturé pour toute hospitalisation de plus d'une journée.

3) Le cas échéant, il convient d'ajouter un forfait pour tous les actes lourds et coûteux réalisés supérieurs à 120 €.

Restent à votre charge le ticket modérateur correspondant à 20% du prix de journée d'hospitalisation (sauf régimes particuliers) ainsi que le forfait journalier.

Vous bénéficiez d'une exonération du ticket modérateur dans les cas suivants :

- Maternité (plus de 6 mois de grossesse et 12 jours après l'accouchement)

- Nouveau-né dans les 30 jours suivant la naissance

- Contraceptifs pour mineurs d'au moins qu'un 15 ans

- Patients en affection de longue durée (ALD) pour les dépenses liées à la pathologie exonérante

- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation

- Accident de travail, maladie professionnelle

- Pensionnés de guerre (article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre)

- Bénéficiaires de l'Aide Médicale d'Etat (AME)

- Assurés du régime Alsace / Moselle

- Les frais liés aux interruptions volontaires de grossesse

Modalités de paiement

La facture est adressée soit :

- A votre mutuelle ou assurance santé
- A vous-même en l'absence de mutuelle ou suivant sa prise en charge
- Elle doit être réglée auprès du Trésor Public

Pour un hébergement en EHPAD ou USLD

La facturation USLD/EHPAD est basée sur une triple tarification révisée annuellement :

- Le tarif journalier afférent à l'hébergement (à votre charge)
- le tarif journalier afférent à la dépendance (à votre charge pour le GIR 5-6, pris en charge par l'APA pour les GIR 1 à 4)
- le tarif journalier afférent aux soins

Modalités de paiement

La facture mensuelle est émise au nom de l'hébergé.

Vous retrouverez les modalités de facturation, notamment en cas d'hospitalisation ou d'absence, ainsi que les possibilités d'aides dans votre contrat de séjour.

Un dépôt de garantie à l'ordre du Trésor Public correspondant à un mois de séjour de 31 jours sera demandé à la personne accueillie et encaissé par le Trésor Public.

Pour un hébergement en MAS

La Maison d'Accueil Spécialisée est un établissement médico-social dont le tarif journalier est financé en totalité par l'assurance maladie. Un forfait journalier reste à votre charge.

À noter

Les tarifs sont affichés au service des admissions ainsi que dans les services.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

31

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



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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.

Contrat d'engagement contre la douleur



Contrat d'engagement

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

La prise en charge de la douleur est une de nos priorités.

En lien avec le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), elle est une préoccupation constante des équipes soignantes du Centre Hospitalier du Chinonais.

La douleur, on peut l'évaluer et la traiter, on peut la prévenir.

Les personnels de santé de notre établissement s'engagent à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet et à tout mettre en oeuvre pour mesurer et soulager votre douleur durant votre hospitalisation.

Il existe plusieurs types de médicaments antalgiques en fonction de la nature et de l'intensité de la douleur.

En dehors du traitement antalgique, les équipes soignantes du Centre Hospitalier du Chinonais ont à leur disposition des moyens et des techniques pour prévenir et soulager la douleur afin d'améliorer votre confort et votre bien-être.

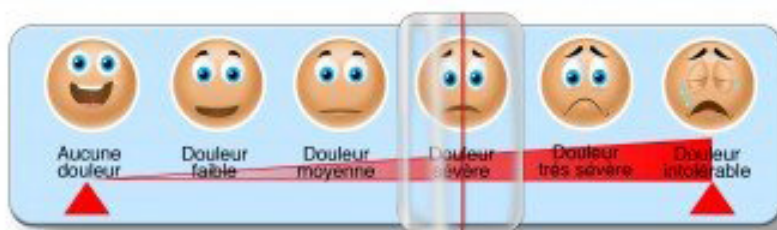
Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.



www.sante.grouv.fr

Vous avez mal... Votre douleur, **parlons-en.**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette :



Nous allons vous **aider** à ne **plus avoir mal** ou à avoir **moins mal**.

En répondant à vos questions ;

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;

En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Votre participation est **essentielle**.
Nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**.

Centre Hospitalier du Chinonais

B.P. 248

37502 CHINON Cedex

Tel : 02 47 93 75 15

Fax : 02 47 93 91 54