



CENTRE HOSPITALIER

CHÂTEAUBRIANT
NOZAY - POUANCÉ

Livret d'accueil



9 Rue de Verdun
BP 229
44146 CHATEAUBRIANT Cedex

02 40 55 88 88
www.ch-cnp.fr

BIENVENUE



Le Centre Hospitalier Châteaubriant - Nozay - Pouancé se situe sur ces 3 communes.

Son siège social :

Rue de Verdun - BP 229

44146 Châteaubriant Cedex

Tél : 02 40 55 88 88

Fax : 02 40 55 88 70

Courriel : direction@ch-cnp.fr

Vous êtes accueilli(e) au Centre Hospitalier qui propose une offre de services médicaux et médico-techniques aux équipements modernes et performants.

Vous-même ou l'un de vos proches, venez d'être admis(e) au Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé.

Ce livret d'accueil a été spécialement conçu à votre intention. Il a pour but de vous faire connaître l'Établissement. Il contient les informations qui vous seront utiles tout au long de votre séjour, que ce soit pour des renseignements pratiques pour connaître vos droits et les mesures prises pour assurer votre sécurité.

Soyez assuré(e) de la volonté des médecins, des soignants et de l'ensemble du personnel de tout mettre en œuvre pour vous assurer ainsi qu'à vos proches, la meilleure prise en charge.

Pour compléter votre information, n'hésitez pas à faire appel aux personnes qui vous accueillent dans les services.

Ce livret contient un questionnaire de satisfaction, nous vous invitons à le renseigner et à nous le retourner. Son exploitation nous permettra de progresser et d'améliorer la qualité de nos prestations. Votre avis, vos suggestions nous sont précieux.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Le Directeur,
Eric Manoeuvrier



Sommaire

Un peu d'histoire	4
Se repérer...	5
Urgences, SMUR, et UHTCD	10
Médecine	11
Services ambulatoires	12
Services de Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents	13
Maternité - Pédiatrie	14
Services support	15
Autres services	16
Des équipes à votre service	17
Votre admission	18
Votre séjour	20
L'abécédaire de votre vie quotidienne	21
Les démarches pour votre sortie	24
Zoom sur...	25
Droits et informations du patient	26
Charte de la personne hospitalisée	28



Chiffres clés 2023



3

Sites



787

Lits



1 017

Personnels
(ETP)



93

Médecins
(ETP)



23 679

Passages
aux urgences



54 404

Consultations
externes



40 018

Actes externes
d'Imagerie



516

Naissances



11 730

Séjours
en MCO

(Médecine-Chirurgie-
Obstétrique)



873

Séjours
en SSR

(Soins de suite et de
Réadaptation)



16 952

Journées
en USLD

(Unité de Soins de Longue
Durée)



149 214

Journées
en EHPAD

(Etablissement
d'Hébergement pour
Personnes Agées
Dépendantes)



96 672 480
de budget



170 871
Kg de linge
lavé



552 300
Repas servis

Site de Châteaubriant

Le Centre Hospitalier de Châteaubriant est fondé en 1654 rue Denieul et Gastineau sous l'autorité de Pierre Blays, Recteur de Béré avec la confrérie des dames de Charité. Il traverse les siècles et l'hôpital ne cesse de croître et d'augmenter le nombre de ses spécialités.

En 1989, le nouvel hôpital ouvre ses portes sur le site de Choisel.

En 1998, un accord est signé entre le Centre Hospitalier et la Clinique Sainte Marie pour former le Pôle santé Choisel.

Le pôle santé de Choisel en quelques dates :

1976, ouverture de l'école infirmières devenue institut de formation en soins infirmiers et formation aides-soignants.

1984, ouverture du bâtiment médecine, chirurgie, obstétrique.

1992, ouverture des soins de suite réadaptation et soins de longue durée.

2001, arrivée de la SCM Imagerie de Béré.

2005/2007, restructuration des maisons de retraite.

2006, création du pôle Santé de Choisel avec l'arrivée du laboratoire Biomédilam et de la Clinique Sainte Marie.

2007/2010, travaux de restructuration de l'hôpital.

2008, ouverture du centre d'accueil et permanence des soins (CAPS).

2014, ouverture d'un accueil de jour pour les personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée.

2017, ouverture de l'Imagerie par Résonance Magnétique (IRM).

2018, ouverture de l'Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), ouverture de l'hôpital de jour gériatrique.

2020, transfert du scanner de la SCI Imagerie de Béré au Centre Hospitalier

2021, ouverture de l'Unité de Surveillance Continue

2023, ouverture du nouvel institut de formation de soins infirmiers et aides-soignants.

Site de Pouancé-Ombree d'Anjou

Grâce aux dons et notamment ceux de Dame Françoise de Charbonnier, c'est en 1690 que des habitants louent une maison pour soigner les malades pauvres. Cette œuvre prend de l'importance et devient la Confrérie de la Charité.

1702, construction de l'hôpital, Melle Françoise Tierry de Langeraye, de la Communauté de la Croix d'Angers, reçoit de l'Evêque, mission de fonder celui-ci et lègue toute sa fortune à l'établissement.

1706, Louis XIV signe les patentes créant officiellement l'hôpital.

1950, la maison de retraite est construite.

1993, l'hôpital fusionne avec le Centre médical de Tressé.

1996, ouverture de la Maison d'Accueil pour Personnes Âgées Dépendantes (MAPAD - Domaine des 3 chênes) dans les années suivantes un programme de modernisation est réalisé.

2017, ouverture de l'Unité Cognitivo Comportementale (UCC).

Site de Nozay

À la fin du 19^{ème} siècle, un dispensaire est tenu par une communauté de religieuses de la congrégation de l'Immaculé Conception.

En 1900, Melle Bizeul lègue à la commune une somme de 100 000 francs, à charge à la municipalité de construire un hôpital.

C'est en 1923, que l'hôpital voit le jour route de Nantes, la gestion des soins est confiée aux religieuses venues du dispensaire.

1958, l'hôpital acquiert la vaste propriété de la Chesnaie dite « le château ».

1974, fermeture de la maternité et une aile est ajoutée au bâtiment central pour accueillir les patients de médecine.

1980, nouveau bâtiment construit pour les résidents de l'hospice (devenu long séjour). Les anciens bâtiments route de Nantes sont détruits. L'hôpital s'installe sur la route de Nort-sur-Erdre.

1997, nouvelle maison de retraite construite derrière la Chesnaie.

2009, Établissement Hébergeant des Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) « Le Cèdre » est ouvert.

2013 à 2016, programme de modernisation et d'extension du bâtiment Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

Par arrêté du 16 décembre 2013, Mme la Directrice générale de l'Agence Régionale de la Santé a créé au 1^{er} janvier 2014 un établissement public de santé intercommunal le Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé après fusion des 3 centres hospitaliers.

Se repérer



Site de Châteaubriant

**Centre Hospitalier
Châteaubriant-Nozay-Pouancé**

Rue de Verdun
44110 CHATEAUBRIANT

• Tel . 02 40 55 88 88



Se repérer

Accès A

Accueil principal



Accès B

Urgences

Urgences / SMUR (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation)



Accès D

(Escalier, derrière la grille)
Centre de santé sexuelle
Centre fédératif de prévention et dépistage, vaccinations

Rez-de-chaussée

Bloc opératoire
Centre de planification et d'éducation familiale
Centre fédératif de prévention et dépistage, vaccination
Clinique Ste Marie
Consultations de spécialités médicales
Consultations gynéco-obstétricale, rééducation périnéale, allaitement, sexologie
Consultations pédiatriques & trouble de l'apprentissage
Endoscopie digestive & pulmonaire
IRM, radiologie, échographie, scanner
Maternité - Pédiatrie - Néonatalogie
Equipe mobile d'accompagnement, de soins de support et palliatifs (EMASSP)
Unité de surveillance continue

1^{er} étage

Médecine gastro-entérologie, addictologie
Médecine Hôpital de jour et chimiothérapie
Hôpital de jour gériatrique
Médecine polyvalente et gériatrique aiguë et soins palliatifs

2^{ème} étage

Equipe mobile gériatrique
Hôpital de jour
Médecine cardiologie, neurovasculaire, soins intensifs cardiologie

Accès C

Soins Médicaux et de Réadaptation

Hôpital de jour locomoteur, système nerveux

Hôpital de jour rééducation locomoteur & système nerveux
Pharmacie
Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalent et soins palliatifs
Unité de Soins de Longue Durée





Accès E

Instituts de formation

Institut de Formation infirmiers
Institut de Formation aides-soignants



Accès F

Maison de retraite de Béré

EHPAD : Maison de retraite de Béré



Accès G

Administration

Administration



EHPAD - Maison de Retraite de Béré

(Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

Rue Maumusson - 44110 CHATEAUBRIANT

Tél. 02 40 55 88 24



EHPAD - MAPA

Rue Denieul et Gastineau

44110 CHATEAUBRIANT

Tél. 02 40 55 88 24



EHPAD - UHR (Unité d'Hébergement Renforcé) Parc de la Lande

(pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
ou maladies apparentées) - Unité d'Hébergement Renforcée

Rue du Guesclin - 44110 CHATEAUBRIANT

Tél. 02 40 55 88 24



Accueil de jour - Le Tulipier

(pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
ou maladies apparentées)

10 Rue du Guesclin - 44110 CHATEAUBRIANT

Tél. 02 40 55 88 33

Se repérer

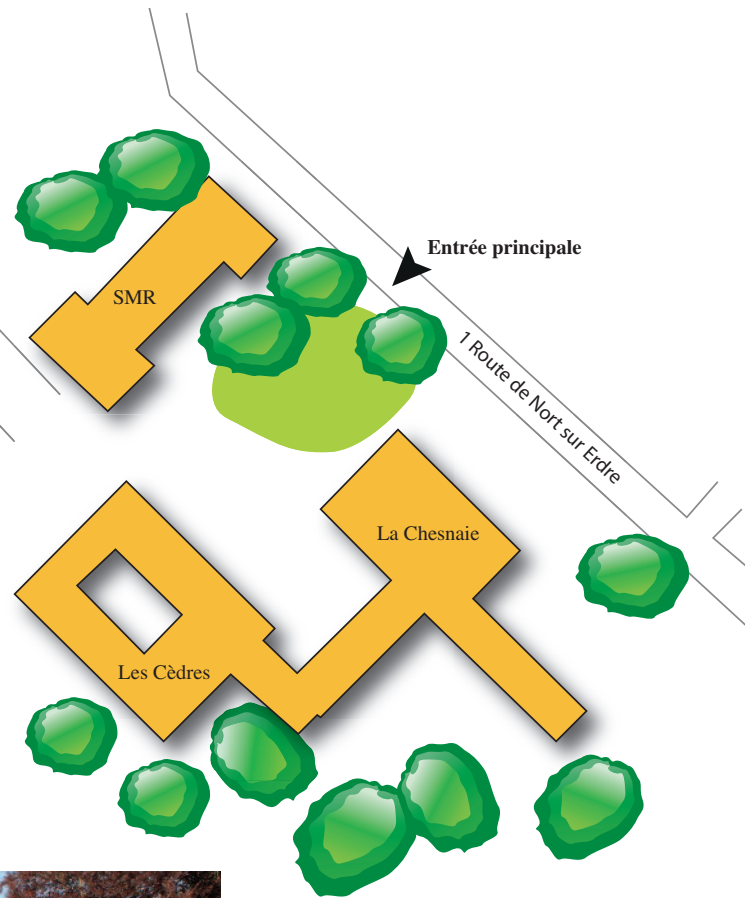
Site de Nozay

Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé

1 Route de Nort sur Erdre
44170 NOZAY

• Tel . 02 40 79 70 00

- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents (SMR)
- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)
- Consultations : Addictologie, Endocrinologie, Néphrologie, Rééducation



EHPAD - La Chesnaie

(Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

1 Route de Nort sur Erdre - 44170 NOZAY

Tél. 02 40 79 70 21



EHPAD - Les Cèdres

(Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

1 Route de Nort sur Erdre - 44170 NOZAY

Tél. 02 40 79 70 21

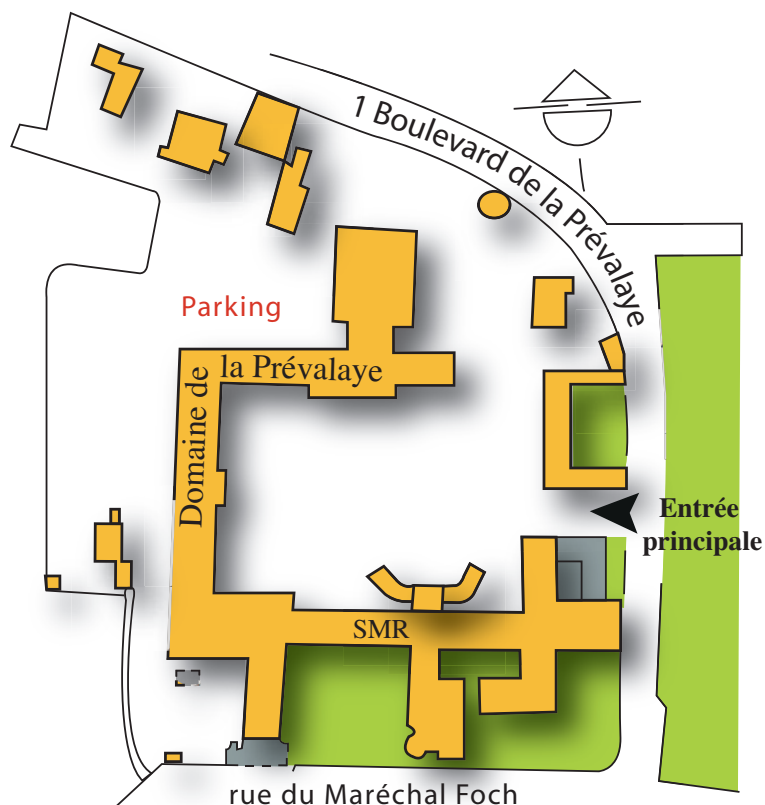
Site de Pouancé - Ombrée d'Anjou

Centre Hospitalier

Châteaubriant-Nozay-Pouancé

1 Boulevard de la Prévalaye - POUANCE
49420 OMBREE D'ANJOU

• Tel . 02 41 94 87 16



Site du centre-ville



- Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalents (SMR)
- Consultations : Addictologie, Sage-femme

Site de Tressé



EHPAD - Domaine des 3 chênes

(pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées)

54 Rue de Tressé - 49420 POUANCE

Tél. 02 41 94 87 51



EHPAD - Domaine de la Prévalaye

(Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)

1 Boulevard de la Prévalaye - 49420 POUANCE

Tél. 02 41 94 87 61



EHPAD - Domaine du lac

USLD - Domaine du lac

(Unité de Soins de Longue Durée)

54 Rue de Tressé - 49420 POUANCE

Tél. 02 41 94 87 41

Les Urgences du Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé accueillent les patients 24h/24.



Le service des urgences accueille 24h/24 les patients pour des pathologies :

- Médicales
- Traumatologiques
- Pédiatriques, gynéco-obstétriques

Toutes les spécialités médicales et chirurgicales y participent. L'équipe des urgences est composée de médecins urgentistes, d'infirmiers, d'aides-soignants, appuyée par un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) dont les conditions de fonctionnement sont définies par une convention signée avec le Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, responsable du SAMU 44.

Le service des urgences couvre un périmètre large et étendu sur 4 départements (44, 35, 49 et 53) coordonné par les SAMU départementaux respectifs.

L'équipe médicale du SMUR travaille en collaboration étroite avec les différents acteurs de l'urgence pré-hospitalière à savoir les pompiers, Véhicule de Secours et d'Assistance aux Victimes (VSAV), hélicoptère et ambulanciers privés.

Le service des urgences travaille en étroite collaboration avec le plateau technique d'imagerie (radiologie, scanner, IRM) situé à proximité immédiate et avec le laboratoire d'analyses médicales Biomédilam.

L'UHTCD, qu'est-ce que c'est ?

L'unité d'hospitalisation de très courte durée (UHTCD) fait partie intégrante du service des urgences. Elle a pour vocation d'accueillir des patients pour des séjours brefs avant un éventuel retour à domicile.

Dans certains cas, elle sert de zone de surveillance initiale avant qu'une orientation vers une autre unité médicalisée soit décidée.

Unité de Surveillance Continue

L'Unité de Surveillance Continue (USC) de 6 lits se situe au rez-de-chaussée du bâtiment principal auprès des Urgences.

L'objectif de cette unité est d'assurer une prise en charge en Unité de Surveillance Continue des patients hospitalisés dans les filières médicales et chirurgicales, en pré et postopératoire. Elle est sous la responsabilité d'un médecin urgentiste en temps partagé avec le CHU de Nantes



Nombre annuel de passages aux urgences

23 679

MEDECINE POLYVALENTE

Le service se situe au 1^{er} étage du bâtiment central de l'Hôpital. Il reçoit des patients venant des Urgences, de consultation ou en entrée directe. Les spécificités du service sont :

- la pneumologie,
- la diabétologie / endocrinologie,
- la cancérologie,
- la rhumatologie,
- la prise en charge des personnes âgées présentant des polyopathologies,
- la prise en charge de soins palliatifs.



HEPATOLOGIE-GASTRO ENTEROLOGIE

Le service d'hépatogastro-entérologie, addictologie se situe au 1^{er} étage bâtiment central du Centre Hospitalier. Il prend en charge :

- des patients aux pathologies hépatobiliaires, pancréatiques et digestives,
- des explorations endoscopiques digestives : coloscopie, fibroscopie etc...
- des sevrages alcoolo-tabagiques et pathologies liées à l'alcool



CARDIOLOGIE - SOINS INTENSIFS

Le service de cardiologie et soins intensifs se situe au 2^{ème} étage du bâtiment central du Centre Hospitalier.

Cardiologie soins intensifs

L'Unité de soins intensifs de cardiologie permet de prendre en charge toutes les pathologies cardiovasculaires graves :

- Syndrome coronarien aigu
- Insuffisance cardiaque aiguë
- Trouble du rythme et de la conduction
- Embolie pulmonaire massive
- Hypertension artérielle sévère
- Exploration fonctionnelle
- Echographie

Cardiologie, pathologie vasculaire et neurologique

L'Unité Médicale a pour vocation d'accueillir et de traiter les pathologies cardiaques, vasculaires et neurologiques.

HÔPITAL À TEMPS PARTIEL

• EN MÉDECINE

Le service se situe au 1^{er} étage du bâtiment central de l'Hôpital. Il assure le traitement ambulatoire de chimiothérapie des patients atteints de cancer ainsi que les traitements de supports (transfusions) et reçoit également des patients pour des bilans et des traitements de toutes les spécialités de l'hôpital (gastro-entérologie, endocrinologie, pneumologie, neurologie, cardiologie).

Tous les médecins spécialistes exerçant dans les autres services de l'hôpital peuvent intervenir dans le service.

• EN GYNÉCOLOGIE

Le service se situe au 1^{er} étage du bâtiment central de l'Hôpital. Il assure :

- La chirurgie gynécologique, chirurgie du sein, chirurgie par voie abdominale ou vaginale.
- La chirurgie par coelioscopie et hystéroscopie permettant, grâce à un matériel performant des gestes diagnostiques et thérapeutiques, améliorant les suites opératoires et réduisant la durée du séjour, le plus souvent en ambulatoire.
- La ligature des trompes par mode Essure en ambulatoire.

• EN CARDIOLOGIE

Situé au 2^{ème} étage du bâtiment central du Centre Hospitalier

En Rééducation cardiaque, l'unité médicale a pour vocation d'assurer :

- d'une part la reprise contrôlée des activités physiques, de l'autonomie et la surveillance après une opération cardiaque et ou une pathologie cardiaque,
- d'autre part la prévention secondaire des facteurs de risque et de la récurrence.

Pour effectuer cette mission, l'hôpital de jour de rééducation cardiaque dispose d'un plateau technique adapté et d'une équipe multidisciplinaire (médecins, kinésithérapeute, diététicien, psychologue, infirmier).

• SYSTÈME LOCOMOTEUR - SYSTÈME NERVEUX

L'unité se situe au niveau du plateau technique. L'établissement dispose d'une unité d'hospitalisation de jour pour la prise en charge rééducative des affections de l'appareil locomoteur et neurologique.

Elle comprend :

- un plateau technique dédié à la kinésithérapie, ergothérapie, sport et balnéothérapie.
- un espace de détente et une salle de repos.

Cette prise en charge s'adresse aux personnes présentant une pathologie de l'appareil neurologique et locomoteur; par exemple :

- une affection neurologique aiguë ou chronique (hémiplegie, sclérose en plaques, paraplégie, maladie de Parkinson...);
- une affection de l'appareil locomoteur : suites d'un accident et/ou de chirurgie orthopédique ;
- une pathologie rhumatologique telle que lombalgie chronique, polyarthrite...;
- une douleur chronique lorsque la rééducation peut apporter un bénéfice.

• EN ADDICTOLOGIE

L'unité se situe au bâtiment central du Centre Hospitalier, site de Châteaubriant. Le champ de compétence de l'Hôpital de Jour en addictologie s'étend à l'ensemble des conduites addictives (alcool, tabac, substances illicites, médicaments). L'Hôpital de Jour en addictologie assure une prise en charge ambulatoire des patients ayant une dépendance et/ou des complications sévères nécessitant un cadre de soins adapté, tout en maintenant le lien avec son environnement. En offrant un cadre thérapeutique, l'Hôpital de Jour permet d'éviter une hospitalisation à temps plein ; il préserve ainsi l'insertion sociale et familiale.

L'équipe soignante accueille, au cours d'un entretien de pré-admission, le patient afin de déterminer le diagnostic addictologique et sa sévérité. Cette hospitalisation à temps partiel se déroule sur un cycle de 3 semaines avec 3 matinées par semaine pour un groupe de 6 personnes maximum. Elle propose des ateliers thérapeutiques permettant de mieux se connaître et de mieux connaître sa maladie (aspects somatiques, diététiques, image de soi, relaxation, ...).

• EN GÉRIATRIE

L'hôpital de jour gériatrique se situe au 1^{er} étage du bâtiment central de l'Hôpital. Il permet sur la journée de réaliser une évaluation gériatrique globale afin de réaliser un bilan diagnostique ou un suivi pour les personnes de plus de 65 ans présentant :

- des troubles de la mémoire,
- des troubles de l'équilibre et de la marche, des chutes répétées (2 ou plus en 1 an) ou une chute traumatique,
- une perte d'autonomie,
- des troubles nutritionnels.

L'objectif est de déceler d'éventuelles fragilités et de proposer une prise en charge adaptée afin de préserver ou d'améliorer l'autonomie, et de favoriser le maintien à domicile.

Au cours de la journée, vous rencontrerez un gériatre, une infirmière et deux intervenants parmi les professionnels suivants : assistante sociale, diététicienne, neuropsychologue, ergothérapeute, psychomotricienne.

SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION POLYVALENTS

SMR

L'activité de SMR polyvalents a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

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

Une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologue, diététicienne, assistante sociale, infirmier(e)s, aide-soignant(e)s, agents des services hospitaliers assure votre prise en charge.

Châteaubriant



L'unité d'hospitalisation conventionnelle de 60 lits (SMR polyvalent dont 4 lits identifiés soins palliatifs) se situe sur 2 étages :

- Rez-de-chaussée
- 1^{er} étage du bâtiment rez-de-jardin du Centre Hospitalier.

Nozay



L'unité d'hospitalisation conventionnelle de 30 lits (SMR polyvalent) se situe sur deux étages.

Pouancé



L'unité d'hospitalisation conventionnelle se situe au centre-ville :

- 15 lits de SMR polyvalent dont 4 lits identifiés soins palliatifs au rez-de-chaussée
- 12 lits d'Unité Cognitivo Comportementale (UCC) au 1^{er} étage

L'unité cognitivo-comportementale de 12 lits a pour mission d'apporter aux patients souffrant de pathologies neurologiques à l'origine de troubles cognitifs acquis (maladie d'Alzheimer ou apparentées) associés à des symptômes psychiques ou comportementaux envahissants, des soins de qualité.

MATERNITE - PEDIATRIE

La maternité du Centre Hospitalier est de **niveau II a**. Elle prend en charge des grossesses à risque modéré.

La maternité de niveau 2 dispose d'une unité d'obstétrique et d'une unité de néonatalogie ou d'un service de pédiatrie. Elle assure le suivi des grossesses normales mais aussi des grossesses pathologiques et de leurs accouchements si la naissance peut se produire après 34 SA.

Concrètement, les maternités de niveau 2 peuvent prendre en charge les nouveau-nés de plus de 1 500 g, nécessitant une surveillance particulière mais pas de soins en réanimation, et n'ayant pas de pathologie fœtale. Les maternités de niveau 2 sont de deux types : a et b.

Les maternités 2a peuvent accueillir des nouveau-nés présentant des pathologies modérées nécessitant la présence d'une puéricultrice ou d'une sage-femme et d'un pédiatre 24h/24. Niveaux de soins possibles : perfusions prolongées, surveillance hémodynamique et respiratoire, oxygénothérapie à faible concentration.

516 c'est le nombre de naissances en 2023.

MATERNITÉ

La future maman peut accoucher dans la « salle nature » : réalisation d'accouchement physiologique avec baignoire de relaxation, ballon, lianes, tabouret d'accouchement.



L'environnement est calme et chaleureux pour que la maman s'y sente le plus à l'aise possible.

A la maternité, les couches sont fournies.

Le trousseau du bébé est à prévoir.



2 chambres «Kangourou» permettent de maintenir le lien entre la maman et le nouveau-né nécessitant une hospitalisation en néonatalogie.



PÉDIATRIE

Le service de Pédiatrie-Néonatalogie est situé au rez-de-chaussée du bâtiment central du Centre Hospitalier, à proximité des Urgences et de la Maternité. Il accueille :

- Les nouveau-nés à partir de 33 semaines d'aménorrhée ou à partir de 1 kg 500
- Les enfants de 28 jours à 15 ans et 3 mois
- Les enfants opérés par les chirurgiens à la Clinique Sainte Marie
- Les consultations programmées de pédiatrie générale, le suivi des anciens prématurés dans le cadre du réseau grandir ensemble pédiatrie spécialisée (neuropédiatrie, trouble des apprentissages, asthme....)

Les chambres disposent d'un lit accompagnant pouvant accueillir le parent qui souhaiterait rester.

Le repas de l'accompagnant doit être réservé la veille auprès du personnel du service.

Un espace de jeux est dédié aux enfants



Label IHAB

(Initiative Hôpital
Ami des Bébés)



INITIATIVE HÔPITAL
AMI DES
BÉBÉS

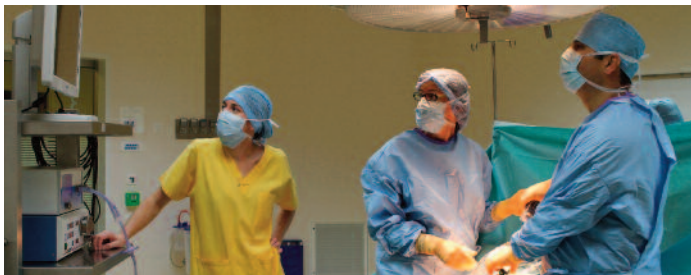
La maternité du Centre Hospitalier de Châteaubriant-Nozay-Pouancé a obtenu en décembre 2021 le renouvellement pour 4 ans du label IHAB (Initiative Hôpital Ami des Bébés).

Des consultations de lactation et le réseau COREAM* (ville hôpital) assurent une cohérence dans le suivi des nouveau-nés allaités ou non dès la sortie de la maternité.

* au cœur de l'ouest réseau allaitement maternel

SERVICES SUPPORT

Le Bloc opératoire



Dans le cadre du pôle de santé, des équipements sont mutualisés. Sont assurées des interventions classiques et en ambulatoire : gynécologie, obstétrique et endoscopie.

Le Service anesthésie



Les médecins anesthésistes réanimateurs assurent les consultations pré-opératoires, l'anesthésie au bloc opératoire, les péridurales pour les accouchements, et le suivi des patients en post-opératoire.

Le Service d'imagerie médicale



Situé au rez-de-chaussée du Centre Hospitalier, il assure les examens radiologiques, échographiques, scanners et IRM pour les patients des services du Centre Hospitalier, de la Clinique Sainte-Marie et pour ceux venant en consultations externes. Les urgences sont assurées 24h/24 par un médecin radiologue et un manipulateur en radiologie.



La tomodensitométrie ou « scanner » est une modalité d'imagerie qui combine la radiologie conventionnelle et un système informatisé pour obtenir des images en coupe, c'est-à-dire des images en 2D ou 3D de nos tissus.

L'injection d'un produit de contraste est parfois nécessaire pour améliorer la visibilité des différents tissus.



L'IRM permet de visualiser la structure anatomique du corps en volume. On distingue l'IRM anatomique de l'IRM fonctionnelle.

L'IRM dite anatomique est particulièrement adaptée à l'observation des "tissus mous" tels que le cerveau, la moelle épinière, les muscles, les tendons ou encore les viscères (foie, rate, rein...).

L'IRM fonctionnelle est utilisée en neurologie et dans les accidents vasculaires cérébraux.



La télé-échographie : Grâce au robot MELODY les examens sont réalisés en télé-radiologie. Cela permet à des radiologues spécialistes de ce type d'images de les interpréter à distance (sauf échographie des tissus mous, ostéoarticulaires et endocavitaires)

Les échographies de suivi de grossesse sont toujours réalisées par les gynécologues obstétriciens et sages-femmes du Centre Hospitalier.

La pharmacie

La pharmacie du Centre Hospitalier répond aux besoins pharmaceutiques des patients hospitalisés et des résidents. Elle dispense les médicaments inscrits au référentiel thérapeutique de l'établissement, sur prescription médicale. Ils ne correspondent pas toujours à ceux que vous avez l'habitude de prendre à votre domicile, mais sont équivalents. Pendant votre séjour, remettez votre traitement personnel à l'infirmière qui le conservera dans le service et vous le rendra à votre sortie.

L'équipe pharmaceutique assure une mission d'information et de conseil en vue de promouvoir le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Dans certains cas, elle dispense aux patients non hospitalisés, des médicaments non délivrables dans les pharmacies de ville.

AUTRES SERVICES

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Cette permanence (consultation médicale et /ou sociale) est à disposition du public en difficulté : droits non ouverts, étrangers en situation irrégulière, difficultés financières.

Contact : 02 40 55 88 09

Le Centre de santé sexuelle

Le Centre de santé sexuelle est situé au rez-de-chaussée du bâtiment central du Centre Hospitalier avec deux accès possibles, un par le hall d'entrée de l'hôpital et l'autre par l'extérieur derrière les urgences.

Il est ouvert à tous y compris les mineurs. Il assure dans le respect du secret médical des consultations anonymes et gratuites pour les mineurs et prend en charge tout ce qui concerne le dépistage (SIDA, hépatites, Maladies Sexuellement Transmissibles), contraception, IVG et sexualité. Cet accueil est assuré par une équipe comprenant un médecin, une sage-femme, un conseiller conjugal.

Contact : 02 40 55 88 11

Le Centre d'Interruption Volontaire de Grossesse (CIVG)

Le Centre d'Interruption Volontaire de Grossesse accueille en consultations gynécologiques et psycho-sociales le lundi et le vendredi après-midi.

Contact : 02 40 55 88 11

L'IFSI - IFAS

(Institut de Formation en Soins Infirmiers et Aides-Soignants)

Le Centre Hospitalier accueille chaque année une promotion de 60 étudiants infirmiers et de 40 élèves aides-soignants. Les formations infirmières et aides-soignantes sont dispensées en alternance à l'institut et sur les terrains de stage hospitaliers et extra-hospitaliers.

Pour tout renseignement, contacter le secrétariat au 02 40 55 88 25

Le Centre Fédératif de Prévention et Dépistage anonyme et gratuit (CFPD)

Le Centre est ouvert tous les jeudis de 9 h à 17 h pour toutes les personnes majeures sans prise de rendez-vous préalable : information, prévention, dépistage, vaccination, traitement des maladies sexuellement transmissibles, tuberculose.

Une permanence est assurée par un infirmier. Un médecin est présent tous les jeudis de 12h30 à 14h30 et une fois par mois de 10h00 à 16h00.

Contact : 06 22 81 27 88

L'équipe mobile d'accompagnement, de soins de support et palliatifs (EMASSP)

Le Centre Hospitalier dispose d'une équipe mobile d'accompagnement, de soins de support et palliatifs composée d'un médecin, d'une infirmière, d'une psychologue formée à l'accompagnement des personnes malades et aux soins palliatifs.

Cette équipe peut intervenir dans tous les services du Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé et de la Clinique Sainte Marie, ainsi que des maisons de retraite du territoire. Elle peut intervenir auprès de la personne malade, de la famille, des proches. Pour bénéficier de l'aide de cette équipe, adressez-vous au médecin ou aux soignants du service.









L'équipe mobile gériatrique

Une équipe mobile gériatrique composée d'un médecin, d'une infirmière intervient dans les services des urgences et de court séjour afin de donner un avis spécialisé en gériatrie, programmer un retour à domicile dans des conditions optimales d'organisation et de sécurité et éviter une réhospitalisation précoce.

DES EQUIPES A VOTRE SERVICE

Les équipes qui vous accueillent ont pour mission d'assurer votre prise en charge, de vous écouter, de vous informer et de vous accompagner durant votre séjour.

Dès votre arrivée dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de personnels spécialisés et compétents. Les tenues professionnelles sont identifiables par différentes couleurs.

	Sage-femme
	Infirmier
	Aide-soignant
	Agent de service hospitalier qualifié
	Assistante médico-administrative
	Animateur
	Blanchisserie/Agent d'entretien
	Service technique – Espaces verts/Transport



Vous serez en relation avec :

• Les personnels médicaux (blouse blanche)

Médecins et internes organisent vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe hospitalière. Ils vous renseignent sur le diagnostic, les examens et traitements prescrits, assurent la relation avec votre médecin traitant et prévoient les conditions de votre sortie le moment venu.

• Les sages-femmes

réalisent les consultations prénatales ainsi que l'entretien du 4^{ème} mois et assurent la préparation à l'accouchement. Elles accompagnent la future maman pendant le déroulement du travail et pratiquent l'accouchement. Elles réalisent également des consultations d'échographie, de sexologie, d'addictologie et pratiquent de la rééducation périnéale et les cours de suivi d'allaitement. Après la naissance, elles effectuent les examens et soins aux nouveau-nés et aux mamans.

• Les cadres de santé

sont responsables des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation des services d'hospitalisation. N'hésitez pas à les contacter pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

• Les infirmier(e)s

dispensent les soins et accomplissent les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. Ils appliquent les prescriptions des médecins. Ils vous informent ainsi que votre entourage, et vous donnent les conseils relatifs à votre santé.

• Les aides-soignant(e)s

collaborent avec l'infirmier(e), répondent à vos besoins (alimentation, hygiène corporelle, confort) et prennent soin de votre environnement. Dans les services de maternité, pédiatrie et néonatalogie, ce rôle est assuré par les auxiliaires de puéricultures et aides-soignants.

• Les agents de service hospitalier (ASH)

sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participent aux tâches permettant d'assurer votre confort.

Au cours de votre séjour, d'autres professionnels sont à votre service

• Les assistantes médico-administratives

vous renseignent et vous indiquent la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter. Elles vous aident dans vos formalités d'entrée et de sortie. Elles gèrent les plannings de consultations, assurent la tenue des dossiers médicaux et coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

• Les psychologues, kinésithérapeutes, manipulateurs en radiologie, ergothérapeutes, diététiciennes, orthophoniste, brancardiers... (tenue blanche)

peuvent intervenir lors de votre hospitalisation.

• Les pharmaciens, préparateurs en pharmacie

peuvent intervenir et vous questionner sur votre traitement médicamenteux.

• Les assistants sociaux

répondent aux interrogations, aux difficultés liées à l'hospitalisation ou à la sortie.

• Les stagiaires en formation

sont susceptibles, après votre accord, de participer aux soins.



VOTRE ADMISSION

LES FORMALITÉS

Votre hospitalisation ou votre venue en consultation au Centre Hospitalier nécessite certaines formalités indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour par les organismes qui vous garantissent.

Le Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé a mis en place des guichets médico administratifs pour toutes vos formalités : le secrétariat du service est à votre disposition.

Pour constituer votre dossier administratif,

vous ou l'un de vos proches devez vous y présenter directement. Dans le cadre de l'identito-vigilance et afin d'assurer la sécurité des soins, vous devez vous munir de :

- une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille pour les mineurs dépourvus de pièce d'identité),
- votre carte vitale mise à jour (une borne est à votre disposition dans le hall d'accueil), l'attestation Protection universelle maladie (PUMA) pour les personnes soumises à ce régime,
- votre carte mutuelle ou assurance complémentaire à jour pour l'année civile,
- tous documents justifiant de votre situation particulière : éventuellement volet accident du travail et du volet 3 de votre protocole de soins remis par votre médecin traitant dans le cas d'une affection de longue durée (ALD).

Les patients ressortissants de l'Union Européenne doivent présenter leur carte européenne de santé.



Pour votre sécurité, un bracelet permet de vous identifier tout au long de votre parcours de soins.



HORAIRE D'OUVERTURE

Du lundi au vendredi
9h00 - 17h00
selon les services



Non communication de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas communiquée, vous pouvez le demander lors de votre arrivée au secrétariat du service.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Selon les cas vous aurez à régler :

- le forfait journalier (au tarif en vigueur),
- le ticket modérateur : 20% des frais de séjour,
- une participation forfaitaire (au tarif en vigueur) selon les actes pratiqués pendant votre séjour,
- les majorations financières liées au non-respect du parcours de soins,
- pour votre confort, vous pouvez demander une chambre individuelle moyennant une participation financière sous réserve de disponibilité (les renseignements peuvent être pris auprès du secrétariat du service).

Vous ne paierez pas le forfait journalier dans les situations suivantes :

- accident du travail et maladie professionnelle
- invalidité de guerre (article L.115)
- maternité à partir du 6^{ème} mois de grossesse
- nouveau-né durant 30 jours à compter de la naissance, si l'enfant est né prématurément pendant toute la durée des soins
- hospitalisation dont la durée est inférieure à 24 heures (entrée et sortie le même jour)
- enfant et adolescent handicapés sous certaines conditions...



Vous serez exonéré du ticket modérateur de 20% des frais de séjour, dans les situations suivantes :

- hospitalisation pour traiter une affection de longue durée (ALD) en rapport avec la prise en charge
- actes médicaux ou chirurgicaux onéreux
- accident du travail, maladie professionnelle
- nouveau-né hospitalisé dans les 30 jours suivant la naissance
- invalide de guerre (article L.115)
- maternité à partir du 6^{ème} mois de grossesse
- hospitalisation au-delà de 31 jours
- titulaire de pension d'invalidité
- Interruption volontaire de grossesse (IVG)

Vous serez exonéré de la participation forfaitaire, dans les situations suivantes :

- hospitalisation pour traiter une affection de longue durée (ALD) en rapport avec la prise en charge
- accident du travail, maladie professionnelle
- nouveau né hospitalisé dans les 30 jours suivant la naissance
- invalide de guerre (article L.115)
- pension d'invalidité
- maternité à partir du 6^{ème} mois de grossesse
- hospitalisation au-delà de 31 jours
- titulaire de pension d'invalidité
- bénéficiaire de l'Aide Médicale État.

Certains praticiens peuvent exercer dans le cadre de l'activité libérale. Vous en serez informé. Vous ferez l'avance des frais et vous serez remboursé selon votre assurance complémentaire.

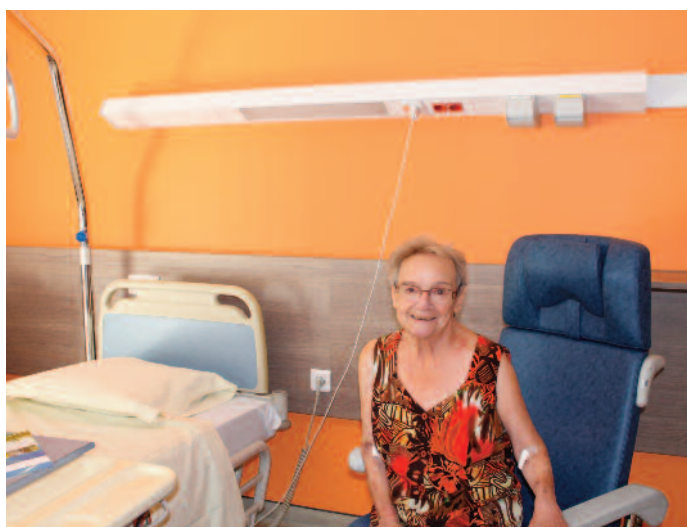
L'établissement facture le tiers payant.

L'accès au système de santé

Le Droit d'accès au système de santé est garanti pour tous : le service social assure une Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS) qui a pour mission d'orienter et d'informer la personne et les familles, d'assurer l'ouverture des droits sociaux et de permettre la continuité des soins au sein mais aussi à l'extérieur de l'établissement.

VOTRE SÉJOUR

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES



Votre chambre

Vous êtes accueilli dans une chambre à 1 ou 2 lits, équipée d'un cabinet de toilette. L'équipe de soins vous présentera le fonctionnement des différents équipements (téléphone, appel, éclairage).

Les conditions d'hébergement proposées à vos proches

Un lit d'appoint peut être installé dans votre chambre avec l'accord du cadre soignant, dans la mesure où la présence d'un proche vous sera bénéfique.

Les repas

Les repas, élaborés sous la responsabilité du chef de restauration et des diététiciennes, sont réalisés par les cuisiniers du Centre Hospitalier et cuisinés au sel de Guérande. Les menus peuvent être personnalisés.



La cafétéria, la boutique, la presse, le service TV

Sur le site de Châteaubriant, la cafétéria boutique est ouverte :



- Du lundi au vendredi de 9h30 à 18h00
- Week-ends 13h00 à 18h00
- Fermée les jours fériés

Vous y trouverez :

- Restauration rapide sur place ou à emporter
- Presse, magazines, livres
- Papeterie
- Cadeaux...
- Service télévision

L'ABECEDAIRE DE VOTRE VIE QUOTIDIENNE

A

Accueil téléphonique

La permanence de l'accueil téléphonique est assurée par le standard 02 40 55 88 88.



Animaux

Les animaux domestiques ne peuvent être admis dans l'établissement, même dans le Hall d'entrée.

Associations de bénévoles

Au sein du centre hospitalier des bénévoles s'associent aux professionnels pour répondre au mieux à vos besoins et vos attentes :

- JALMALV (jusqu'à la mort accompagner la vie),
- France ALZHEIMER,
- Ligue contre le cancer,
- les associations de lutte contre les addictions :
 - Vie Santé Libre
 - Alcool Assistance La Croix d'or
- Club Cœur et Santé,

Ces bénévoles sont formés à l'écoute. Vous pouvez les contacter :

Le Centre Hospitalier a signé une convention de partenariat avec l'association «fais-moi signe» dans le but de venir en aide aux personnes sourdes et malentendantes de naissance qui viendraient à être hospitalisées, vous pouvez la joindre au numéro suivant 02 51 83 05 05 (fax et téléphone).

C

Cafétéria - Boutique - Presse

À votre disposition en journée dans le hall d'accueil principal du Centre Hospitalier site de Châteaubriant.

Chambre mortuaire

Le Centre Hospitalier dispose de chambres mortuaires. Elles offrent aux familles la possibilité d'y accueillir les personnes décédées dans l'établissement. Ce service est gratuit pendant 72 h. Toute information concernant leur fonctionnement peut être donnée par le service. Le Centre Hospitalier garantit le respect du choix des familles, notamment en ce qui concerne les organismes prestataires.

Courrier

Votre courrier est distribué du lundi au vendredi. Pour l'expédition, vous disposez d'une boîte aux lettres dans le hall d'accueil.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, confiez-le au personnel du service.



Courtoisie

Vous devez respecter les règles élémentaires de savoir vivre en termes d'expression verbale et physique, de politesse et de courtoisie. Nous vous invitons à faire preuve de tolérance au regard d'une activité hospitalière qui peut générer des désagréments mais qui s'inscrit dans une prise en charge de tous à tout moment.

Culte

Les Ministres du Culte des différentes confessions peuvent venir vous rendre visite, à votre demande.

L'aumônerie catholique peut répondre aux demandes des patients et de leurs familles sur l'ensemble des services ou vous mettre en relation avec les représentants des autres cultes.

Vous pouvez aussi demander au standard ou au service de vous donner leurs coordonnées 02.40.55.88.88.

D

Développement durable

L'établissement est engagé dans une démarche de développement durable pour la santé de tous (tri des déchets, des papiers, produits phytosanitaires).

Distributeur de boissons

Des distributeurs de boissons et confiseries se situent dans le hall d'accueil principal au rez-de-chaussée bas sur le site de Châteaubriant.



L'ABECEDAIRE DE VOTRE VIE QUOTIDIENNE

Effets personnels - Linge

Quel que soit le mode d'hospitalisation, prévu ou en urgence, vous devez vous munir d'un nécessaire de toilette qui vous sera utile pendant votre hospitalisation : robe de chambre, pyjama, brosse à dents, rasoir, produits d'hygiène, etc....



L

Linge personnel

Le linge personnel n'est ni fourni ni entretenu. Les patients doivent apporter le nécessaire dès leur entrée.

Locaux et matériels

Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.

L'utilisation d'appareils électriques est soumise à l'accord du service.

O

Objets de valeur

Nous vous conseillons de laisser chez vous tout objet de valeur et somme d'argent inutiles lors de votre hospitalisation.



Toutefois, vous avez la possibilité de faire un dépôt au coffre du Trésor Public contre un reçu. La loi du 6 juillet 1992 dégage l'établissement de toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets de valeur et des numéraires non déposés au coffre.

Vous pourrez récupérer votre dépôt auprès du Trésor Public.

P

Parking

Les règles de circulation sont applicables sur l'établissement. Merci de respecter les emplacements réservés aux urgences, aux ambulances, aux personnes handicapées et à l'accès des pompiers. Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident. Vous avez la possibilité d'emprunter un fauteuil roulant pour aller du parking aux services.

Photo

Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte de l'établissement, des photos sans le consentement express des intéressés.



I

Incendie

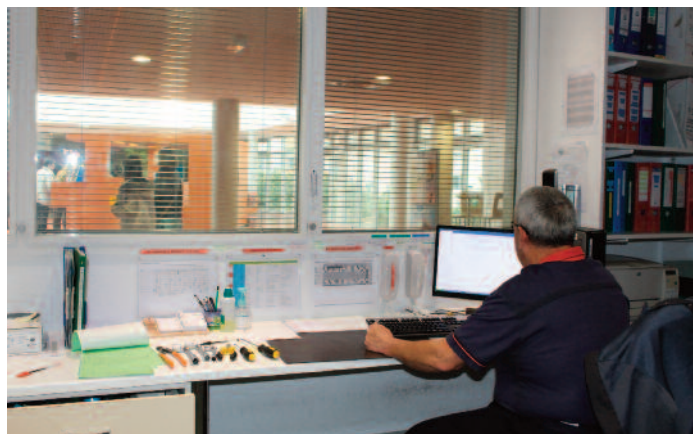
Une alarme incendie est connectée dans tout l'établissement. Vous devez suivre les consignes du personnel de l'établissement.

Sur le site de Châteaubriant, l'équipe de sécurité qualifiée est chargée de sécuriser les sites et assure la formation régulière du personnel.

Un guide d'utilisation d'évacuation permet de diriger le public vers les itinéraires de mise en sécurité et de le guider jusqu'au point de rassemblement.



En cas de signal incendie gardez votre sang-froid, n'ouvrez pas les fenêtres, fermez les portes, n'utilisez pas les ascenseurs, suivez les indications du personnel qui est formé à ce type de situation.



Internet - Wifi

Un accès internet en wifi est possible moyennant un forfait journalier. L'ouverture de l'accès se fait auprès de la cafétéria pour le site de Châteaubriant et auprès des secrétariats médicaux pour les sites de Pouancé et Nozay. Les renseignements concernant les tarifs sont disponibles auprès des secrétariats.



Interprète

Il est possible de demander un interprète.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service ou au standard 02 40 55 88 88.





R

Représentants des Usagers

Les représentants des usagers assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique.

Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole. Ils défendent les droits et les intérêts de tous les usagers de l'établissement (patients, familles, aidants, proches, etc.).

Une silhouette en carton souriante « Je suis représentant des usagers » est installée dans chaque entrée principale.

L'objectif : signaler que les usagers ont des représentants pour les écouter, les informer et les accompagner.

Des dépliants de présentation des représentants des usagers avec leurs coordonnées sont à votre disposition dans le présentoir conçu sur la silhouette. N'hésitez pas à vous servir.

Ces informations sont aussi disponibles dans le document annexe « Commission des usagers ».

S

Sécurité

Une équipe de sécurité incendie est présente sur le Pôle de Santé Choisel 24h/24. Elle a pour mission d'assurer votre sécurité et de veiller au respect des consignes.

Service social

Un(e) assistant(e) social(e) est à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de vos droits, à votre retour à domicile ou votre orientation vers un autre établissement.

T

Tabac

Le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, complété par la circulaire du 8 décembre 2006 fixe les règles de l'interdiction de fumer dans les établissements de santé. Le Centre Hospitalier n'assure pas la vente de tabac.



Profitez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer. Demandez conseil au médecin qui vous suit dans le service. Il pourra, le cas échéant, vous orienter vers un médecin tabacologue.

Selon votre degré de dépendance, des substituts nicotiques peuvent être mis à votre disposition pendant la durée de votre séjour au Centre Hospitalier.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées. Lors de votre séjour, il est possible de recevoir des appels. Pour pouvoir appeler à l'extérieur de l'hôpital, vous devez faire une demande d'ouverture de ligne auprès du standard, moyennant le paiement d'un forfait non remboursable.



Télévision

Le Centre Hospitalier est équipé pour recevoir les chaînes numériques. Si vous êtes hospitalisé(e) sur le site de Châteaubriant, pour vous abonner aux autres chaînes, vous ou un membre de votre famille êtes invités à passer à la cafétéria boutique dans le hall principal (voir tarifs et mode de fonctionnement au standard). Si vous êtes hospitalisé(e) sur les sites de Nozay et Pouancé, vous pouvez vous adresser au secrétariat.

Traitements médicamenteux, examens

Vous devez venir avec votre dernière ordonnance et les résultats d'examens.

V

Vie collective

Respectez le calme et le repos des autres patients: évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils : radio, télévision, téléphone.

Prenez soin des équipements hospitaliers mis à votre disposition.

Une tenue correcte est exigée pour tout déplacement dans le Centre Hospitalier.

Nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite au sein de l'établissement (respect des patients et des soignants, horaires de visite).

Vigipirate

Le plan VIGIPIRATE est un outil central du dispositif français de lutte contre le terrorisme. Il associe tous les acteurs nationaux à une démarche de vigilance, de prévention et de protection.



Visites

D'une manière générale, les visites sont autorisées tous les jours de 14 h à 19 h, la matinée étant réservée aux soins.

Vous avez le droit de refuser la visite des personnes que vous ne désirez pas recevoir.

N'oubliez pas :

- qu'il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées et tout aliment qui pourrait remettre en cause votre régime alimentaire.
- que les visites trop longues, trop fréquentes ou trop nombreuses fatiguent le patient et ses voisins.

Il est déconseillé de venir avec des enfants de moins de 15 ans.

LES DEMARCHES POUR VOTRE SORTIE

Avant de quitter l'établissement, vous devez impérativement passer au secrétariat du service.

Si vous venez d'une consultation :

Avant de quitter l'établissement le ticket modérateur éventuellement à votre charge est à régler au secrétariat.

Si vous sortez d'une hospitalisation :

Il vous est délivré un bulletin de situation justifiant votre situation à l'égard des organismes de sécurité sociale et, le cas échéant, de vos employeurs.

À réception de la facture, vous devez effectuer votre paiement à la Trésorerie Générale de Châteaubriant, rue de la Citoyenneté :

- en espèces à la caisse du comptable,
- par chèque établi à l'ordre du Trésor Public.

Retour au domicile

Il vous appartient d'organiser vous-même ou avec votre entourage votre retour à domicile.

Si votre état de santé, **confirmé par prescription médicale**, nécessite votre transport par ambulance ou VSL, vous avez le libre choix de la compagnie d'ambulances.

Les modalités : qui et quand ?

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

Si vous quittez l'hôpital contre avis médical ; vous serez informé(e) par le médecin des risques encourus et vous signerez une décharge de responsabilité. Vous ne bénéficierez pas d'une prescription de transport.



Le questionnaire de satisfaction

Un questionnaire vous est remis, nous y attachons une grande importance.

Les réponses ou les suggestions que vous voudrez bien faire, nous permettent de dégager des axes d'amélioration afin d'aller dans le sens d'une meilleure prise en charge. Nous vous remercions donc de bien vouloir le remplir.

Les résultats relatifs à la satisfaction des usagers font l'objet de campagne d'affichage dans l'établissement.

Par ailleurs, vous serez sollicité(e) par messagerie dans le cadre d'une étude nationale e-Satis pour évaluer votre satisfaction et votre expérience de patient sur les différentes étapes de votre parcours de soins : accueil, prise en charge dans l'établissement, chambre, repas et sortie de l'établissement.

En cas de décès

À la demande de la famille et sous certaines conditions, le défunt peut retourner à son domicile ou être conduit dans un salon funéraire.

L'établissement dispose de chambres mortuaires. Pour tout renseignement, adressez-vous au service.



Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Il définit annuellement un programme d'actions, de prévention des infections acquises à l'hôpital, de surveillance de ces infections, de formation des personnels en matière d'hygiène hospitalière.

Des précautions particulières peuvent vous être demandées dans certaines situations.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Il a pour missions de proposer et coordonner les actions de prise en charge de la douleur des patients, participer à la formation des soignants et de mettre en place une démarche d'évaluation.

Un contrat d'engagement de prise en charge de la douleur vous est remis à la fin de ce livret.



Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

Il définit annuellement un programme d'actions :

- de prévention et de lutte de la dénutrition chez les personnes âgées,
- de prévention et prise en charge de l'obésité de l'enfant et de l'adulte,
- d'amélioration de la qualité de la prestation alimentaire,
- de formation diététique du personnel.

La démarche qualité et gestion des risques

Conformément à l'ordonnance du 24 avril 1996, le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité afin de vous assurer les meilleures conditions de sécurité et de qualité des soins.

Diverses démarches de certification, conduites par la Haute Autorité de Santé ont été conduites depuis 2003. Ces évaluations se renouvellent tous les 4 ans. Toutes ces démarches permettent d'établir un diagnostic du fonctionnement de l'établissement sur lequel il s'appuie pour améliorer ses pratiques. Vous pouvez consulter ces résultats sur le site de la Haute Autorité de Santé : www.has.fr

Par ailleurs, le Centre Hospitalier procède annuellement au recueil des indicateurs Qualité et les communique à la Haute Autorité de Santé, dans le cadre de son programme visant à mesurer l'impact des démarches menées par les établissements en matière d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. La publication de l'ensemble des résultats est effectuée sur le site de la HAS Qualiscope, permettant de renforcer l'information des usagers et de leurs représentations.

Les vigilances sanitaires

Les vigilances sanitaires sont des composantes de la sécurité sanitaire. Elles ont pour objet d'améliorer la sécurité d'utilisation des produits de santé (médicaments, dispositifs médicaux, produits sanguins) en réalisant une surveillance des effets indésirables et des incidents liés à leur utilisation dans le but de prévenir des risques.

Le Comité d'éthique

Composé de professionnels médicaux, soignants, administratifs, avec la participation des représentants des usagers, un comité d'éthique est en place. Il permet une réflexion collective associant une pluralité de points de vue sur le sens du soin, une discussion à partir de situations concrètes sur les valeurs et les principes d'intervention. L'établissement est engagé dans une démarche de bienveillance.



Le don d'organe et de tissus

Tous les Français sont présumés consentants.

Il n'existe pas en France de registre du "oui", autorisant le prélèvement de ses organes ou tissus après la mort. D'après une loi de 1976, c'est en effet le principe du consentement présumé qui prévaut, au nom de la solidarité nationale. Un principe qui s'applique toujours aujourd'hui dans le code de la Santé publique. Chacun de nous est donc un donneur d'organes présumé, sauf s'il exprime son refus de son vivant. Comment ? :

En s'inscrivant le registre national des refus. Il s'agit d'un formulaire à remplir et à retourner par courrier à l'Agence de la biomédecine.

Exprimer son refus devient plus simple

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les possibilités d'exprimer son refus du don d'organes sont élargies avec la possibilité de s'inscrire directement en ligne :

<https://www.registrenationaldesrefus.fr>

et non plus seulement par courrier; au registre national des refus, et celle de confier sa décision à un proche, soit par écrit, soit de vive voix. Dans ce dernier cas, "il sera demandé de retranscrire par écrit les circonstances précises de l'expression de ce refus et au proche qui l'a fait connaître de signer cette retranscription".

L'accès et la communication du :

Dossier administratif

Votre dossier administratif est conservé pendant cinq ans. Vous pouvez le consulter sur place. Toute demande de communication du dossier doit être écrite et adressée au directeur de l'établissement, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité ou de votre livret de famille.

Dossier médical

Vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier (loi n°2002-303 du 4 mars 2002 - décret n°2002-637 du 29 avril 2002). Ces informations vous sont communiquées dans le respect des règles déontologiques et du secret médical. Toute demande de communication du dossier doit être écrite et adressée au directeur de l'établissement, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité ou de votre livret de famille.

Les pièces à joindre le cas échéant :

- demande par le patient lui-même : copie de la pièce d'identité,
- demande par les ayants droit : copie du livret de famille + certificat décès si décès hors établissement + motivations exprimées sur le courrier,
- demande par le détenteur de l'autorité parentale : copie du livret de famille + accord du mineur + si parents divorcés : copie de la décision du tribunal.

Mon espace santé



Depuis 2022, vous disposez d'un profil Mon Espace Santé (sauf opposition de votre part). C'est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie qui intègre entre autres :

- une messagerie de santé sécurisée permettant d'échanger des informations, des documents de manière sécurisée et confidentielle avec les professionnels de santé,
- votre Dossier Médical Partagé (DMP). C'est un carnet de santé numérique permettant de stocker de façon sécurisée vos documents de santé : ordonnances, résultats d'examens, comptes rendus... Depuis 2021, l'accès se fait via monespacesante.fr

Lors de votre séjour, les professionnels de santé (médecins et secrétaires médicales) pourront accéder à votre dossier médical de Mon Espace Santé afin d'avoir accès aux informations utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Vous avez la possibilité d'exprimer votre refus.

Le compte rendu d'hospitalisation, les ordonnances de sortie produits au cours de votre séjour sont versés automatiquement dans votre Espace Santé, sauf encore refus exprimé de votre part.

La Protection de vos données personnelles

Vos données personnelles sont enregistrées sur informatique, conformément au RGPD (règlement général européen de protection des données personnelles), sauf dans le cas d'une demande d'anonymat, qui n'est possible que pour les motifs prévus par la loi.

Elles sont nécessaires pour le bon déroulement de votre séjour, l'administration des soins et leur facturation.

Certaines données sont transmises aux organismes de santé publique. Les données de facturation sont automatiquement transmises aux organismes complémentaires, sauf si vous vous y opposez. En cas d'opposition de transmission des informations à votre organisme complémentaire, vous devrez régler le reste à charge et vous faire rembourser par cet organisme.

Elles ne sont consultables que par les professionnels habilités à traiter votre dossier et sont conservées 10 ans après votre dernière venue, ou 30 ans si vous êtes transfusé.

Plus d'informations sur le site internet www.ch-cnp.fr ou auprès du délégué à la protection des données dpo@ch-cnp.fr

Consentement éclairé du patient (loi n°2002-303 du 4 Mars 2002)

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être réalisés sans le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci peut être retiré à tout moment. Si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, c'est la personne de confiance, désignée par le patient, qui sera consultée. Les mineurs et les majeurs protégés doivent consentir à l'acte dans la mesure de leur aptitude à exprimer leur volonté et à participer à la décision. Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale ou du tuteur dans les cas où le patient mineur ou majeur protégé a exprimé sa volonté de garder le secret sur son état de santé, et si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du patient.

La personne de confiance

Vous avez la possibilité en entrant à l'hôpital de désigner une personne de confiance (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir. Cette désignation est faite par écrit, elle est révocable à tout moment.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Les directives anticipées

Pensez à rédiger vos directives anticipées (cf article L1111-11 du code de la santé publique) : elles permettent l'expression de votre volonté concernant votre fin de vie :

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

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

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 (y compris la personne de confiance) à laquelle vous les avez confiées, ou déposez les dans votre dossier médical partagé via mon espace santé.fr.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à la fin du livret.

La protection juridique des majeurs protégés

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 revue par la réforme des tutelles du 5 mars 2007.

Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation. Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie.

Dès lors qu'il est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille.



L'annonce d'un dommage associé aux soins

L'annonce d'un dommage lié aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient, visant à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance. Elle s'inscrit également plus largement et durablement dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins.

« Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou, le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. »

Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix. » Article L.1142-4 du CSP.

La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Ses missions :

- Veiller au respect des droits des patients,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches,
- Avoir connaissance des plaintes, des réclamations et des événements indésirables graves et de leurs traitements,
- Réaliser un projet des usagers,
- Avoir la possibilité pour l'auteur d'une plainte de se faire accompagner par un représentant des usagers de la CDU pour la rencontre avec le médiateur.

Différentes mesures ont été mises en œuvre par l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients.

Elle se compose de :

- représentants des usagers
- médiateurs médicaux et non médicaux
- directeur de l'établissement
- président de la commission médicale d'établissement
- représentant de la commission des soins
- représentant du personnel

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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



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



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



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.