

CENTRE HOSPITALIER Loire Vendée Océan



Guide
du patient

Le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan vous accueille...



Sommaire

LES ENGAGEMENTS DU CH LVO

Charte de la personne hospitalisée	1
Programme qualité	1
L'établissement s'engage dans le développement durable ..	1

ACCUEIL

Plans	2-3
-------------	-----

ENTRÉE

Formalités d'admission	4
Frais de consultation ou d'hospitalisation dans le cadre de l'activité libérale	4
Parcours de soins coordonnés	4
Formalités d'admission en EHPAD	4
Que faire de mon traitement médicamenteux personnel ? ..	5
Responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations d'objets	5

VOTRE SÉJOUR

Le personnel qui vous entoure	5
Les accompagnants	6
Service social	6
Permission de sortie	6
Réclamation	6
Les prestations hôtelières	7
Culte	8
Visite des malades par les associations de bénévoles	8
Les associations habilitées à intervenir au CHLVO	8

CONSIGNES

Interdiction de fumer	9
Conduite à tenir en cas d'incendie	9
Quelques règles de vie dans l'établissement	9
Hygiène	9

VOS DROITS ET DEVOIRS

Information entre médecin et patient	10
La personne de confiance	10
Accès aux informations administratives et médicales	10
Les majeurs protégés	11
La douleur, parlons-en	11
Loi sur la fin de vie avril 2005 dite « loi Léonetti »	11
«Don d'organe, don de vie»	11

SORTIE

Ce que vous devez faire	12
Recueil de votre satisfaction	12
Votre retour à domicile	12
Sortie contre avis médical	12

Bienvenue

Ce guide du patient a tout particulièrement été conçu à votre attention. Vous y trouverez, nous l'espérons, toutes les informations utiles pour garantir de très bonnes conditions d'accueil pendant votre séjour ou lors d'une consultation.

Dans ces moments qui peuvent parfois être angoissants, la qualité de la communication avec les équipes paramédicales et médicales est un facteur déterminant aussi dans le cadre de l'organisation des services (respect des horaires de visite notamment), n'hésitez pas à vous adresser à nos équipes qui vont tout mettre en œuvre pour que votre hospitalisation se passe au mieux.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel est à votre entière disposition afin de vous prodiguer des soins de qualité et que chaque jour nous évaluons et réévaluons nos pratiques pour améliorer encore la qualité de nos services.

Frédérique LABRO-GOUBY

Directrice du CHLVO

Présentation de l'Établissement

Le **Centre Hospitalier Loire-Vendée-Océan** est un établissement récent, né de la fusion en 1999 des hôpitaux de Challans (85), de Machecoul (44) et depuis 2013 de Saint Gilles Croix de Vie (85).

Il dispose aujourd'hui de **861 lits** et 109 places, emploie environ **100 médecins** et **1500 agents**, représentant environ 90 métiers différents.

Outre les services d'hospitalisation, le CHLVO a fortement développé ces dernières années les consultations externes, dans différentes spécialités grâce à la coopération avec d'autres établissements notamment avec le Centre Hospitalier Départemental de Vendée et bientôt avec le CHU de Nantes en matière d'ophtalmologie. La liste des spécialités accessibles sur les sites de Challans, Machecoul et Saint Gilles Croix de Vie est à votre disposition (annuaire joint au présent guide ou via le site internet www.ch-lvo.fr).

Certification de l'Établissement

Le Centre Hospitalier Loire-Vendée-Océan a été certifié par la Haute Autorité de Santé le 15 avril 2014. Les différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont les rapports de certification de la Haute Autorité de Santé sont disponibles sur le site officiel (www.has-sante.fr).

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan

les engagements du CH LVO...



■ Charte de la personne hospitalisée

(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).

PRINCIPES GÉNÉRAUX (1)

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.

3) 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.

4) 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.

5) 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.

6) 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.

7) 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.

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

9) 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.

10) 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.

11) 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.

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.

■ Programme qualité

L'établissement définit et met en œuvre chaque année un programme d'amélioration de la qualité et de la prévention des risques.

Les résultats des indicateurs qualité obligatoires au plan national sont affichés dans les halls d'accueil, conformément à la réglementation, et sur le site www.ch-lvo.fr

■ L'Établissement s'engage dans le développement durable



Conscient des risques potentiels et des répercussions de notre activité sur l'environnement, le CHLVO est engagé dans une démarche environnementale par le biais de plusieurs actions : la gestion des déchets et des énergies, la politique d'achat, la rénovation des bâtiments, l'écoconstruction, les comportements écoresponsables, etc.

Tous les professionnels de l'établissement sont impliqués afin d'améliorer la qualité de votre séjour, tout en tenant compte des orientations liées au développement durable.

D'abord ne pas nuire, ensuite soigner

« Primum non nocere, deinde curare » Serment d'Hippocrate

Vous aussi pouvez jouer un rôle pour nous aider dans cette démarche, par exemple en réutilisant les serviettes de toilette, en veillant à ne pas laisser la lumière allumée inutilement, en adaptant votre consommation d'eau, etc.

Le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan vous accueille...



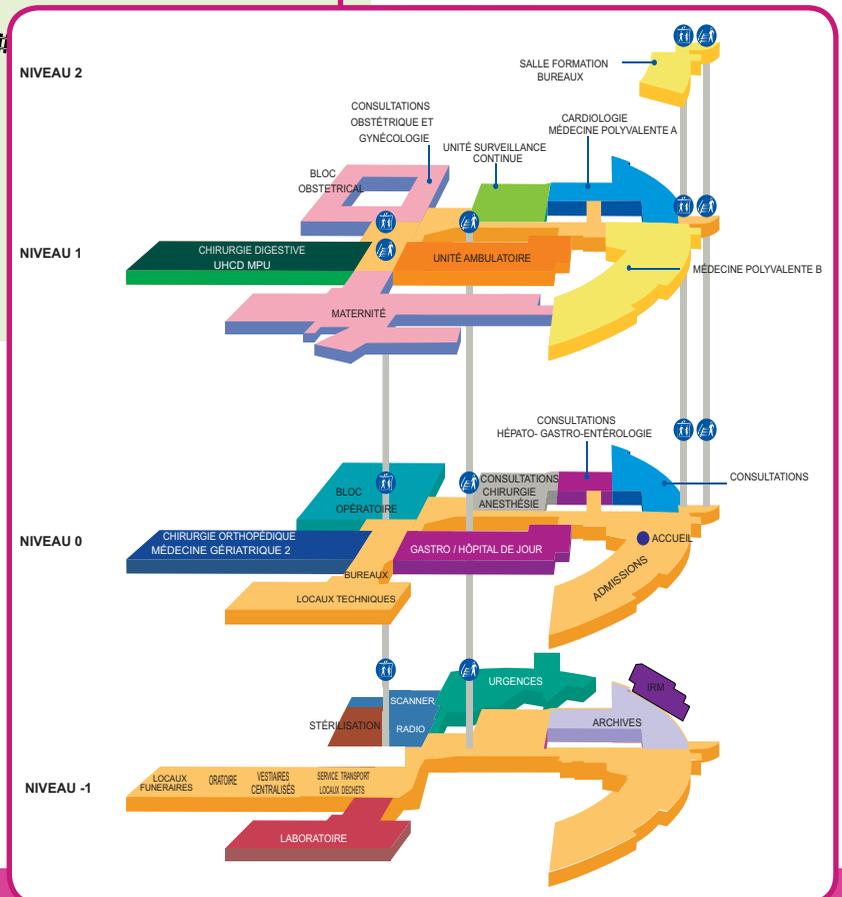
Accueil



Site de Challans

- 1 Bâtiment principal**
Voir plan ci-dessous
- 2 IRM**
- 3 Bâtiment Biochaud**
Rez-de-chaussée : Direction et services administratifs
1^{er} étage : Court séjour gériatrique, Médecine à orientation AVC
2^{ème} étage : Hôpital de jour de diabétologie, Consultations mémoire /douleur / neurologie, Antenne du Centre Fédératif de Prévention et Dépistage
- 4 Services de psychiatrie**
(hospitalisation complète et de semaine)

- 5 Résidence Aquarelle**
(EHPAD et SMTI)
- 6 Pharmacie**
- 7 Bâtiment Calmette**
Service mandataire judiciaire à la protection des majeurs
- 8 Cuisine : self-service**



Site de Machecoul

1 Bâtiment médical

Entrée A - Bâtiment Symphonie

Rez-de-chaussée : Point information/
bureau des admissions, Hôpital de jour
gériatrique, Équipe Mobile de soins
Palliatifs, Unité SSR

1^{er} étage : Unité SSR

2^{ème} étage : Unité SSR

Entrée B

Rez-de-chaussée : Bureau des
admissions, Consultations externes,
Médecine gériatrique (hospitalisation)

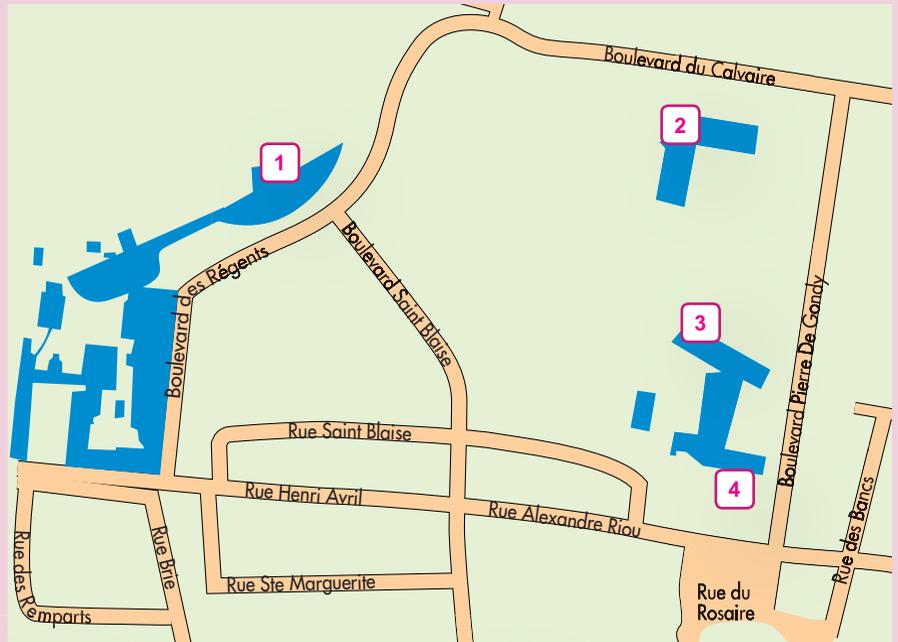
1^{er} étage : Service de réadaptation cardio-
vasculaire

2 Centre de Cure Médicale

Rez-de-chaussée : Accueil, Pôle d'activités
et de soins adaptés, salle kinésithérapie

1^{er} étage : Soins de longue durée

2^{ème} étage : EHPAD

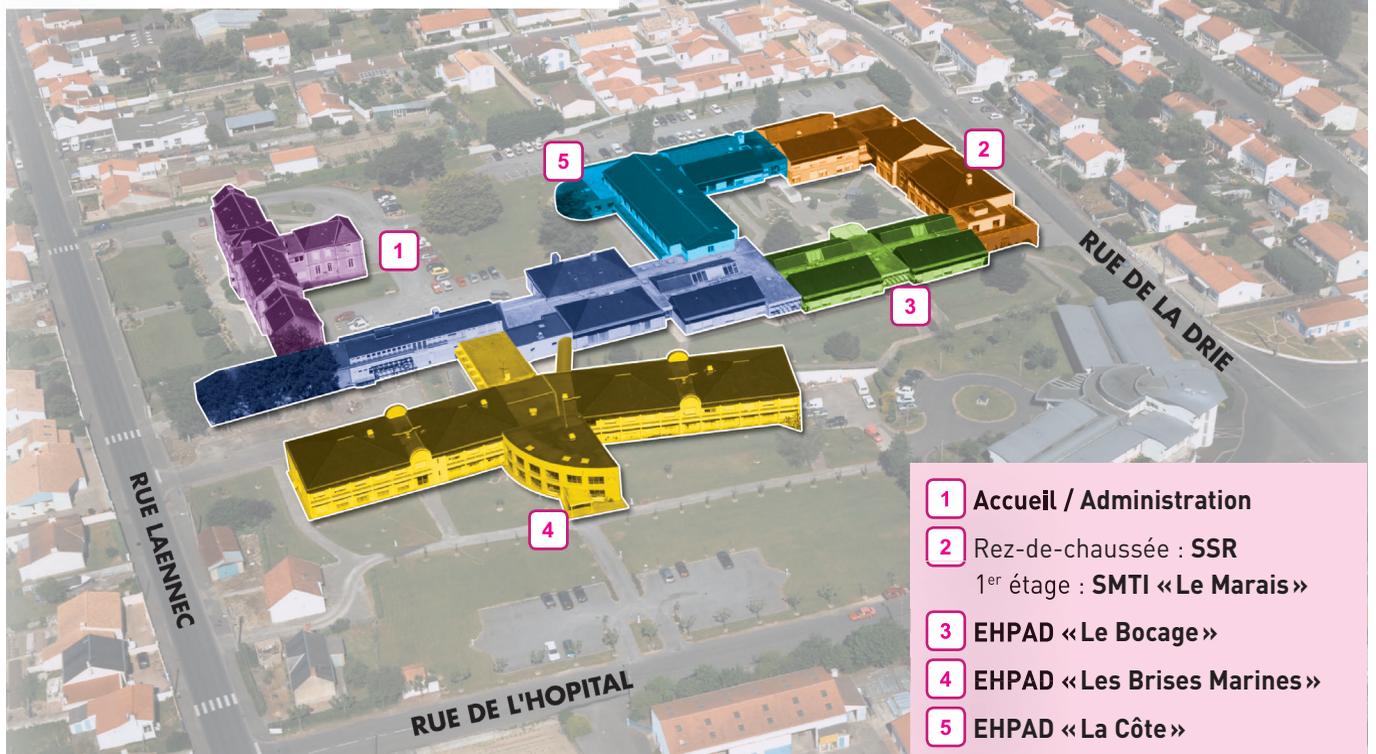


3 Résidence Arc en ciel : EHPAD

4 Institut de formation des aides-
soignants

Accueil

Site de Saint Gilles Croix de Vie



1 Accueil / Administration

2 Rez-de-chaussée : SSR
1^{er} étage : SMTI « Le Marais »

3 EHPAD « Le Bocage »

4 EHPAD « Les Brises Marines »

5 EHPAD « La Côte »

Le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan votre entrée...



■ Formalités d'admission

Médecine, chirurgie, obstétrique, soins de suite et de réadaptation, psychiatrie, consultations externes.

Afin de bénéficier d'une prise en charge totale ou partielle de vos frais de consultation ou d'hospitalisation, il vous faudra présenter, dans les meilleurs délais, au bureau des entrées ou au secrétariat médical du service, les documents suivants :

- votre pièce d'identité (carte d'identité nationale, passeport, permis de conduire, livret de famille, carte de résident, carte de séjour). Il peut vous être demandé un justificatif de domicile (quittance de loyer, d'EDF ou de téléphone)
- votre carte Vitale (ou l'attestation papier correspondante) ; pour les enfants, la carte Vitale de l'assuré
- votre carte de mutuelle ou complémentaire santé, valide à la date de la consultation ou de l'hospitalisation.

Le cas échéant, tout document justifiant d'une situation particulière :

- votre attestation de droit à la CMU-C si vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle
- votre carnet de soins gratuits si vous êtes pensionné de guerre (bénéficiaire de l'article 115)
- votre attestation d'Aide Médicale État
- le volet de protocole de soins si vous êtes exonéré pour une affection de longue durée
- le volet d'accident de travail.

Si vous ne disposez d'aucune couverture sociale :

La totalité des frais de consultation ou d'hospitalisation sont à votre charge. Si vous êtes en situation précaire, signalez-le rapidement afin qu'une solution puisse être envisagée avec les professionnels qui vous aideront à faire valoir vos droits.

Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne :

Votre carte européenne d'assurance maladie.

Si vous êtes ressortissant d'un pays hors Union Européenne :

Votre attestation de prise en charge ou de garantie de paiement par l'organisme auprès duquel vous avez souscrit votre contrat.

■ Frais de consultation ou d'hospitalisation dans le cadre de l'activité libérale

Les praticiens hospitaliers peuvent, dans certaines conditions fixées par les articles L6154-1 à 6 du Code de la Santé Publique, avoir une activité libérale au sein de l'hôpital. Vous seul décidez de faire appel à cette possibilité. Si vous choisissez d'être pris en charge à titre libéral, le praticien, et le secrétariat médical auprès duquel vous prenez le rendez-vous, devront vous informer des conséquences pratiques de votre choix (montant des honoraires, absence de tiers payant).

■ Parcours de soins coordonnés (concerne les consultations externes)

Dans le cadre du dispositif du Parcours de soins coordonnés, vous devez communiquer, lors des formalités d'admission, les coordonnées du médecin traitant que vous avez déclaré auprès de votre organisme d'assurance maladie.

Si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant ou si vous consultez directement un médecin spécialiste sans avoir été orienté par votre médecin traitant, vous serez moins bien remboursé par votre caisse d'Assurance Maladie : de 70 % le taux de remboursement passe à 30 %, la différence n'étant pas prise en charge par les organismes d'assurances complémentaires. Exemple : pour une consultation spécialisée à 23 €, le remboursement s'élèvera à 6,90 € au lieu de 16,10 €.

■ Formalités d'admission en EHPAD

EHPAD : maisons de retraite et unités de soins de longue durée

Vous trouverez les informations utiles pour une inscription en EHPAD sur le site internet de l'établissement www.ch-lvo.fr, ou en en parlant au cadre du service dans lequel vous êtes hospitalisé.



■ Que faire de mon traitement médicamenteux personnel ?



Pour éviter des interactions médicamenteuses qui peuvent être dangereuses pour vous, merci de **ne pas apporter vos médicaments habituels à l'hôpital** (sauf si le médecin qui vous a vu en consultation vous le demande). Les médicaments dont vous aurez besoin pendant votre hospitalisation vous seront en effet tous prescrits et fournis par l'hôpital.

■ Responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations d'objets

L'établissement vous recommande de n'apporter pour votre hospitalisation que le strict nécessaire (trousse de toilette, pyjama ou chemise de nuit, peignoir, chaussons, tenue pour votre sortie) et d'éviter au maximum de conserver dans votre chambre des objets précieux, des valeurs. Nous vous engageons, le cas échéant, à déposer argent, chèquiers, cartes bancaires, bijoux de valeur... dès votre arrivée.

Ces objets seront remis au responsable du bureau des entrées, contre un reçu détaillé. Les pièces d'identité seront conservées au coffre de l'établissement mais les valeurs seront systématiquement déposées au Trésor Public (perception de Challans), qui en assurera la garde jusqu'au jour de votre sortie. Ce dépôt vous sera restitué, aux heures d'ouverture des bureaux de la perception, sur présentation du reçu et contre signature d'une décharge. Le représentant légal ou une personne dûment mandatée peut également effectuer ce retrait.

La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que pour les objets pour lesquels un dépôt a été fait.

Si vous disposez de valeurs importantes que vous ne souhaitez pas déposer, il vous sera demandé de signer un formulaire attestant ce refus.

L'établissement n'est pas responsable lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de la chose. Il en est de même lorsque le dommage a été rendu nécessaire pour l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soins.

Par ailleurs, l'établissement ne sera nullement tenu pour responsable en cas de vol ou dégradation de votre véhicule stationné sur le parking.

■ Le personnel qui vous entoure

Votre santé et votre confort **sont la priorité** des équipes médicales, paramédicales et hôtelières. Ces professionnels sont identifiables par leurs badges. N'hésitez pas à vous informer de leur fonction auprès d'eux.

Le médecin sera votre référent permanent pendant la durée de votre séjour. Il est habilité à autoriser votre sortie. Il est chargé de vous donner des informations sur l'évolution de votre état de santé. Il communiquera des informations médicales au médecin désigné par vos soins ou par votre famille. Il peut recevoir, sauf refus de votre part, les membres de votre famille et/ou la personne de confiance que vous avez la possibilité de désigner par écrit (voir page 8).

Le cadre de santé du service veille à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Il assure la coordination des soins qui vous sont dispensés et se tient à votre disposition si vous avez des demandes ou des observations à exprimer.

L'infirmier travaille en étroite collaboration avec les médecins. Il est à votre écoute et vous dispense les soins techniques, relationnels, et éducatifs dont vous avez besoin.

L'aide-soignant participe aux soins d'hygiène et de bien-être qui vous sont nécessaires. En collaboration avec les infirmiers, il vous accompagne dans les actes de la vie quotidienne.

L'agent des services hospitaliers est responsable des tâches hôtelières et d'entretien des locaux.

Dans chaque service, **une secrétaire médicale** assure les tâches relatives aux consultations et hospitalisations (rendez-vous, courriers médicaux, certificats).

Selon le service dans lequel vous êtes admis, et selon vos besoins, vous pourrez rencontrer d'autres catégories de professionnels : kinésithérapeute, manipulateur en électroradiologie, diététicienne, assistante sociale, psychologue, ambulanciers... Le personnel de l'hôpital, c'est **plus de 50 métiers** répartis dans plusieurs dizaines de services : des personnels médico-techniques (bloc opératoire, pharmacie, radiologie, laboratoire, stérilisation...), des personnels administratifs (accueil, ressources humaines, finances, achats...), des personnels techniques et logistiques (restauration, entretien, maintenance des bâtiments et équipements, sécurité, informatique, transport...).



■ Les accompagnants

• Les visites :

Sauf restrictions ou dispositions particulières, les visites sont autorisées tous les jours **généralement l'après-midi**. Les horaires précis sont affichés dans chaque service.

Demandez à vos parents et amis :

- de **respecter les heures de visite** sauf motifs exceptionnels et après accord du médecin ;
- d'éviter les visites trop longues qui vous fatiguent ;
- de ne pas faire de bruit dans le service ;
- de ne pas amener avec eux de jeunes enfants ;
- de ne pas apporter de boissons alcoolisées ;
- de sortir de votre chambre lors des soins ;
- en chambre double, de respecter l'intimité de votre voisin ;
- de ne pas amener d'animaux.

• Repas et hébergement accompagnant :

Pendant votre séjour, un membre de votre famille peut prendre un repas, à titre payant (s'adresser à l'hôtesse d'accueil dans le hall principal de l'hôpital).

Un lit accompagnant peut, sous réserve de l'accord du service, être mis à disposition dans votre chambre (tarif affiché dans les chambres).

• Sur le site de Challans :

Pour les accompagnants, l'accès au self-service est ouvert de 12h à 14h 15. Les tickets repas sont à retirer à l'accueil.

■ Service social

Des assistantes sociales sont à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés dans l'accomplissement des diverses formalités liées à votre hospitalisation ou pour faciliter votre sortie de l'hôpital.

À votre demande, l'assistante sociale pourra vous informer, vous conseiller et vous accompagner dans l'accomplissement de diverses démarches liées :

- au retour à domicile,
- aux inscriptions en établissement d'hébergement à l'issue de l'hospitalisation,
- à l'accès aux droits (couverture sociale, allocations dépendance...),
- aux mesures de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).

L'intervention de l'assistante sociale pourra se faire en lien avec les organismes administratifs et sociaux.

■ Permission de sortie

Pendant votre séjour et après accord du médecin, vous pouvez obtenir une permission de sortie pour une durée maximale de 48 heures consécutives. Dans votre intérêt, vous devez impérativement respecter les horaires de retour.

■ Réclamations

Toute plainte ou réclamation est à adresser au Directeur du Centre Hospitalier Loire Vendée Océan (cf. adresse p.7).

Vous pouvez prendre rendez-vous avec un médiateur de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, chargé d'assister et d'orienter toute personne et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours (fiche explicative jointe à cette brochure).

■ Les prestations hôtelières

• La chambre :

Vous êtes accueilli dans une chambre à 1 ou 2 lits, équipée d'un cabinet de toilette. L'attribution d'une chambre seule est effectuée en fonction de l'équipement de chaque service, de la disponibilité des chambres, de votre état de santé.

Si vous bénéficiez d'une chambre seule, un supplément vous sera facturé (le tarif «chambre seule» est affiché dans les chambres).

• Le téléphone :

Votre chambre est équipée d'un téléphone qui permet à vos correspondants de vous appeler directement sans passer par le standard. **Dès votre arrivée**, vous pouvez demander à l'accueil de vous indiquer le numéro de votre poste afin de le communiquer, si vous le souhaitez, à vos proches.

Pour accéder au réseau extérieur, vous devez demander au standard d'ouvrir votre ligne téléphonique. Une participation initiale vous sera demandée pour l'ouverture de la ligne.

• La télévision :

Votre chambre est également équipée d'un poste de télévision qui permet de recevoir de nombreuses chaînes françaises et étrangères (réception satellite). Pour en bénéficier, moyennant une redevance journalière :

À Challans : adressez-vous à la cafétéria dans le hall principal de l'établissement (poste 60 01),

À Machecoul : adressez-vous à la cafétéria.

À Saint Gilles : adressez-vous au secrétariat médical de votre service.

• Le courrier :

Si vous avez pris vos dispositions, votre courrier vous sera distribué régulièrement. Afin d'en faciliter l'acheminement, il est recommandé d'indiquer à vos correspondants le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Adresse postale :

Centre Hospitalier Loire Vendée Océan
Boulevard Guérin - B.P. 219 - 85302 CHALLANS Cedex

Centre Hospitalier Loire Vendée Océan
Boulevard des Régents - B.P. 2 - 44270 MACHECOUL

Centre Hospitalier Loire Vendée Océan
20 rue René Laënnec
85800 SAINT GILLES CROIX DE VIE

À votre demande, le personnel du service pourra se charger de l'envoi de votre courrier. Une levée est assurée chaque jour du lundi au vendredi.

• Les repas :

Vos repas sont confectionnés par **l'équipe des cuisiniers de l'hôpital**. Ils apportent un soin tout particulier à vous servir des plats de qualité préparés dans des conditions d'hygiène très rigoureuses.

Les régimes spéciaux sont établis et contrôlés par une diététicienne. Vous pouvez demander à la rencontrer pour tout problème alimentaire particulier.

À votre demande, vos menus seront adaptés à vos convictions religieuses.

• La cafétéria «Pause Café» - Site de Challans

La cafétéria «Pause café» située au rez-de-chaussée du bâtiment principal à Challans, est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 18h15, le samedi de 10h à 18h15 et le dimanche de 11h à 18h15. Elle vous réservera toujours le meilleur accueil.

Parmi les services proposés :

- presse (quotidiens, revues, jeux...)
- fleurs
- cadeaux
- boissons non alcoolisées
- boissons chaudes
- pâtisseries, viennoiseries, sandwichs
- confiseries
- articles de première nécessité
- cartes postales
- cartes de téléphone
- point wifi.

Pour tout renseignement, appeler le 60 01.

• Point cafétéria - Site de Machecoul

Le point cafétéria situé au rez-de-chaussée du bâtiment Symphonie est ouvert du lundi au samedi de 14h à 18h. Pour tout renseignement appeler le 4462.



Le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan votre séjour (suite)...



■ Les associations habilitées à intervenir au CHVLO

■ A TOUT CŒUR (association régionale)

<http://www.atoutcoeur.org>

Soutien aux patients souffrant de pathologies cardiovasculaires. Aide pour conduire certaines démarches.

■ JALMALV (Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie)

(fédération nationale, réseau d'associations locales)

<http://www.jalmalv.fr>

Accompagnement des personnes en fin de vie. Soutien aux proches.

■ LA CROIX ROUGE FRANÇAISE (association nationale)

<http://www.croix-rouge.fr>

Visite auprès des malades, enfants, adultes, personnes handicapées et auprès des personnes âgées dans les établissements hospitaliers et les maisons de retraite.

■ LIGUE CONTRE LE CANCER (association nationale, organisation en comités départementaux)

<http://www.ligue-cancer.net>

N° Écoute cancer Vendée : 02 51 41 85 85.
Les bénévoles peuvent se rendre auprès des malades hospitalisés qui en font la demande auprès du personnel soignant.

■ VMEH (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers) (fédération nationale, associations locales)

<http://www.vme-national.com>

Visite les malades, enfants, adultes, personnes handicapées et personnes âgées dans les établissements hospitaliers et les maisons de retraite.

■ Visite des malades par les associations de bénévoles

Des personnes bénévoles (reconnaisables par leurs badges), membres d'associations agréées par l'hôpital, consacrent une partie de leur temps à apporter écoute, soutien moral et chaleur humaine aux personnes hospitalisées, en particulier aux plus isolées d'entre elles.

Ces personnes ont reçu une formation à la visite des malades afin de compléter et d'enrichir leurs qualités personnelles. Elles respectent les principes de base et l'éthique de leur association (tact, discrétion, neutralité des opinions, qualité de l'écoute...).

Les coordonnées de ces associations sont présentées ci-contre.

■ Culte

Une équipe d'aumônerie catholique est à votre disposition. Si vous appartenez à une autre confession religieuse, l'aumônerie pourra vous mettre en rapport avec le ministre de votre culte.

À Challans :

Vous pouvez joindre l'aumônerie le jeudi de 9 h 15 à 11 h 45 et tous les après-midi de 14 h à 16 h 15, aux numéros suivants :

- depuis l'hôpital : 66 07 (portable interne)

- depuis l'extérieur : 02 51 49 50 00 postes 66 07

En cas d'absence, adressez-vous au cadre de santé du service.

Une messe est célébrée tous les vendredis à 14 h 30 à la Résidence Aquarelle. Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au cadre du service.

À Machecoul :

Des visites ont lieu chaque semaine dans les différents services.

Une messe est célébrée les 2^{ème} et 4^{ème} vendredis du mois à la Résidence Arc en Ciel (maison de retraite).

Pour tout renseignement, vous pouvez demander à l'équipe soignante de votre service.

À St Gilles Croix de Vie :

L'équipe d'aumônerie est présente dans les différents services les mercredi, jeudi, vendredi après-midi de 14 h à 18 h.

Vous pouvez joindre l'aumônier au 06 84 49 29 17.

Une messe est célébrée chaque vendredi après-midi dans la chapelle de l'établissement.



Toutes les dispositions sont prises pour que, au cours de votre séjour, vous soyez préservé de tout incident ou accident.

Toutefois, votre sécurité ne sera pleinement assurée que si vous prenez certaines précautions.

■ Interdiction de fumer



Pour votre santé et votre sécurité (risque d'explosion en présence de certains produits utilisés en milieu hospitalier), il est strictement interdit à quiconque de fumer y compris cigarette électronique dans l'établissement (décret du 15/11/2006).



Pour arrêter de fumer, demandez conseil aux professionnels de santé.

■ Conduite à tenir en cas d'incendie

- Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, **prévenez immédiatement le personnel**. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, utilisez la **sonnette d'appel** qui se trouve à votre chevet.
- En cas de début d'incendie, ne cédez pas à l'affolement. Sauf péril immédiat, restez dans votre chambre et assurez-vous que la porte est fermée afin d'éviter d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques.
- Attendez, pour quitter votre chambre, d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les sorties de secours et, si nécessaire, vous transportera avec l'assistance des sapeurs-pompiers.
- N'empruntez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.
- Ne revenez pas dans votre chambre sans en avoir été autorisé par le personnel.
- Les plans d'évacuation sont affichés à chaque étage.

■ Quelques règles de vie dans l'établissement

- La **politesse et la courtoisie** sont de rigueur. La direction portera plainte contre tout fait d'agression physique ou toute menace ou insulte caractérisée à l'encontre de son personnel dans l'exercice de sa mission.
- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est impératif et contribue à rendre votre séjour plus agréable.
- Respectez le calme et le repos des autres patients.
- L'usage de la télévision ou de tout autre appareil radio-phonique ne doit pas perturber le repos des patients.
- Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.
- Il est rigoureusement interdit d'introduire dans l'établissement des boissons alcoolisées, des substances illicites ou des objets dangereux sous peine de poursuites pénales.
- L'usage de votre téléphone portable est autorisé, uniquement dans votre chambre. En cas de chambre double, veillez à ne pas déranger votre voisin, et éteignez votre portable entre 22h et 7h.

■ Hygiène

L'établissement développe depuis plusieurs années une politique d'hygiène et de prévention des risques d'infection associée aux soins. Vous avez votre rôle à jouer dans cette politique en respectant les consignes d'hygiène données par le personnel. Pensez à utiliser la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition (si vous ne savez pas comment vous en servir, demandez au personnel de vous montrer la technique), ou lavez-vous les mains régulièrement surtout après être allé aux toilettes et avant de prendre un repas... Ne touchez pas vos pansements. Demandez à vos parents et amis de ne pas venir vous rendre visite s'ils souffrent d'une infection, sont fiévreux... Un virus banal chez une personne saine peut s'avérer dangereux pour un organisme affaibli.



■ Information entre médecin et patient

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé.

Cette information vous est délivrée par votre médecin référent au cours d'un entretien. L'information et les recommandations qu'il vous fournira vous permettront de prendre, avec lui, les décisions concernant votre santé. Nous vous informons que dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne sera réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance, ou la famille ou à défaut un de vos proches ait été consulté. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

En cas de dommage associé aux soins, le médecin doit vous en informer au plus vite, et dans un délai maximal de 15 jours. Une équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs est disponible dans l'établissement. Vous pouvez vous rapprocher des professionnels de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

■ La personne de confiance

Lors de votre admission, **vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance** pour la durée de l'hospitalisation (formulaire joint à cette brochure). Vous avez cependant la possibilité à n'importe quel moment de revenir sur cette désignation. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée pour donner un avis au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir une information médicale. Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans votre démarche et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir.

■ Accès aux informations administratives et médicales

Au cours de votre séjour, vous avez accès à l'ensemble des informations concernant votre santé :

Votre dossier médical vous est accessible sur place, gratuitement et après demande préalable, durant toute la période de votre séjour à l'hôpital.

À la suite de votre séjour, vous avez la possibilité de formuler une demande d'accès à votre dossier médical. Pour cela, un imprimé spécifique à votre situation (patient adulte ou mineur, ayant droit) est à compléter.

Ces formulaires sont disponibles :

- En téléchargement sur le site internet du Centre

Hospitalier Loire-Vendée-Océan

Accueil ▶ Espace usagers ▶ Droits et devoirs ▶ Demande de dossier médical

- Par courrier, précisant votre requête à l'adresse suivante :
Centre Hospitalier Loire Vendée Océan
Secrétariat des affaires générales
Boulevard Guérin - BP 2019
85302 CHALLANS cedex
- Par téléphone au secrétariat des affaires générales :
02 51 49 63 10

Vous aurez alors la possibilité de le consulter sur place, demander l'envoi à votre domicile ou solliciter la transmission au médecin de votre choix moyennant le paiement des frais de reproduction et le cas échéant des frais d'envoi.

Le principe :

Un délai unique de conservation de 20 ans est appliqué, quelle que soit la pathologie, à compter du dernier passage (dernier séjour ou dernière consultation externe au sein de l'établissement).

Les exceptions :

- Pour les mineurs âgés de moins de 8 ans lors du dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé jusqu'à son 28^{ème} anniversaire.
- Pour les dossiers des personnes décédées moins de 10 ans après le dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- Les dossiers de transfusion sanguine doivent être conservés 30 ans.

Le traitement informatique des données administratives et médicales :

La loi « Informatique et Libertés » du 6 juillet 1978 vous autorise à demander communication des informations enregistrées vous concernant et d'exercer votre droit de rectification ou de suppression sur ces informations. Pour toute demande de renseignements, vous devez vous adresser au médecin du Département d'Information Médicale, site de Challans (adresse page 7).

■ Les majeurs protégés

Le majeur protégé **doit consentir à l'acte médical** quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors que le patient est lucide, son consentement doit être sollicité outre celui du tuteur ou celui du conseil de famille.

■ La douleur, parlons-en

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique «...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD), regroupant les professionnels de santé concernés, organise la prise en charge de la douleur dans l'établissement (contrat d'engagement joint à cette brochure).

Si vous avez mal, n'hésitez pas à en parler au personnel qui s'occupe de vous. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. Votre participation est essentielle.

■ Loi sur la fin de vie - la loi du 22 avril 2005 et la loi du 2 février 2016

Depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, le patient a acquis des droits, qu'il soit en capacité d'exprimer sa volonté ou dans l'incapacité de le faire. Ces droits ont été renforcés par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Les grands principes :

Refus de l'obstination déraisonnable et garantie du non-abandon

Les traitements et les soins apparaissant inutiles, disproportionnés ou lorsqu'ils n'ont d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, peuvent être suspendus et ne pas être entrepris à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire, et ce, même si le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté.

La loi du 2 février 2016 précise que la nutrition et l'hydratation artificielles constituent des traitements et donc peuvent être arrêtés comme tout autre traitement.

Au regard d'un éventuel arrêt ou limitation des traitements, les professionnels ont le devoir de donner au patient les soins adaptés à sa situation : traitement de la douleur, soulagement des symptômes, soins de confort, accompagnement psychosocial et spirituel pour lui et ses proches, etc.

Les équipes de soins ont le devoir de ne pas abandonner le patient et de tout mettre en œuvre pour que sa fin de vie se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Pouvoir demander la mise en œuvre d'une sédation profonde et continue dans certains cas

À la demande du patient, une sédation profonde et continue provoquant une altération de la conscience maintenue jusqu'au décès, associée à une analgésie (traitement de la douleur) et à l'arrêt de l'ensemble des traitements de maintien de vie, peut être mise en œuvre dans certains cas :

- Lorsque le patient atteint d'une affection grave et incurable et dont le pronostic vital est engagé à court terme présente une souffrance réfractaire aux traitements ; Lorsque la décision du patient atteint d'une affection grave et incurable d'arrêter un traitement engage son pronostic vital à court terme et est susceptible d'entraîner une souffrance insupportable,
- Lorsque le patient ne peut exprimer sa volonté et, au titre du refus de l'obstination déraisonnable, dans le cas où le médecin arrête un traitement de maintien en vie, celui-ci

applique une sédation profonde et continue provoquant une altération de la conscience maintenue jusqu'au décès, associée à une analgésie.

Pouvoir exprimer sa volonté et être informé(e)

En matière de traitement, toute personne en fin de vie ou non est en droit d'exprimer sa volonté après avoir été informée des conséquences de ses choix par le médecin qui la soigne : accepter ou refuser un traitement et parce qu'en fin de vie, la personne peut être inconsciente, le législateur a prévu deux dispositifs qui lui permettent d'exprimer sa volonté de manière anticipée et d'être représentée : Les directives anticipées et La personne de confiance.

La concertation est obligatoire en cas d'arrêt de traitement

Pour une personne en fin de vie dans l'incapacité d'exprimer sa volonté et pour qui une décision de limitation ou d'arrêt de traitement est prévue par la loi, la procédure collégiale est une obligation. La procédure collégiale permet au médecin de prendre en compte :

- les souhaits que le patient aurait antérieurement exprimés, en particulier dans des directives anticipées, s'il en a rédigées,
- l'avis de la personne de confiance que le patient aurait désigné,
- l'avis de la famille ou, à défaut, celui d'un de ses proches.

La décision d'arrêt ou de limitation de traitement appartient au seul médecin qui soigne le patient.

■ « Don d'organe, don de vie »

Des milliers de malades en France ont aujourd'hui besoin d'une greffe pour continuer à vivre ou simplement mieux vivre. Seuls les dons d'organes, de tissus et de cellules rendent possible cette greffe.

Nous sommes tous concernés.

Si, lors du décès, le médecin n'a pas eu le moyen de connaître votre décision (port d'une carte de donneur ou, au contraire, inscription sur le registre national des refus), il devra s'efforcer de recueillir le témoignage de votre volonté auprès de votre famille.

De votre vivant, faites connaître votre volonté à vos proches. Dire sa position, c'est aussi aider ses proches.

Si vous êtes d'accord pour donner vos organes ou vos tissus en vue de greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner en cas de décès brutal.
- Vous pouvez, si vous le souhaitez, porter sur vous une carte de donneur comme trace de votre décision. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'Agence de Biomédecine sur www.agencebiomedecine.fr ou au numéro vert : 0 800 20 22 24.

Si vous n'êtes pas d'accord pour donner vos organes ou vos tissus en vue de greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.
- Demandez votre inscription au registre national des refus. Ce registre est obligatoirement interrogé avant d'envisager un prélèvement. Vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision. Écrire à l'adresse suivante : RNR - BP 2391 - 13213 Marseille Cedex 02 (joindre une photocopie d'une pièce d'identité et une enveloppe timbrée à votre nom et adresse pour recevoir la confirmation).



■ Ce que vous devez faire

Lors de votre sortie, et afin de vous éviter tout désagrément ultérieur, il vous est demandé :

- Si vous regagnez votre domicile, de prendre possession des pièces médicales dont vous pouvez avoir besoin pour la suite de votre traitement et qui vous seront remises par le personnel du service ou le secrétariat médical.
- De **PASSER IMPÉRATIVEMENT** (vous-même ou un membre de votre famille) au bureau des admissions ou à l'accueil de votre service afin de régulariser votre dossier, de régler les frais restant éventuellement à votre charge, de retirer votre bulletin de situation. Cette pièce administrative vous est indispensable pour justifier de votre situation (notamment en cas d'hospitalisation suite à un accident du travail...).
- De ne pas omettre de régler vos frais de téléphone et de télévision.
- De vérifier que vous n'avez pas oublié d'effets personnels dans votre chambre.

■ Sortie contre avis médical

Vous pouvez quitter l'établissement contre avis médical (sauf pour des raisons réglementaires) après avoir été informé des risques encourus. Dans ce cas, nous vous demanderons de signer un certificat attestant que vous avez bien reçu ces informations.

■ Votre retour à domicile

Seules les personnes dont l'état de santé le justifie peuvent se voir prescrire, par le médecin, un transport assis ou couché. La prise en charge des frais de transport est strictement encadrée par l'assurance maladie. Elle est liée à une prescription médicale faite avant la réalisation du transport. Aucune prise en charge ne pourra être demandée si le transport est réalisé sans prescription médicale au préalable. La prise en charge de ces frais est variable selon les organismes d'assurance maladie.

Dans le cas d'une prescription de transport en ambulance, VSL ou taxi, il vous appartient de choisir l'entreprise de transport sanitaire ou de taxi conventionné. Vous avez en effet le libre choix de votre transporteur.

Agissons concrètement pour réduire le déficit des comptes de la sécurité sociale en privilégiant chaque fois que c'est possible l'utilisation du véhicule personnel ou celui d'un proche.

■ Recueil de votre satisfaction

L'amélioration de la qualité de votre séjour à l'hôpital est notre souci constant. Pour nous aider dans ce sens, merci de répondre au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis avant votre sortie et de **le remettre dans le service ou au bureau des admissions**.

En complément de ce dispositif, la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la santé ont mis en place une enquête nationale de satisfaction appelée e-Satis.

Il s'agit d'une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes.

Vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés.

Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire.

Concrètement comment cela se passe ?

- 2 semaines après votre sortie, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne.
- Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :
 1. vous répondez quand vous voulez,
 2. vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.
- Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.
- Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.
- Si vous rencontrez des difficultés de connexion, ou si vous souhaitez obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires le numéro vert suivant est mis gratuitement à votre disposition (depuis un poste fixe) : 0 800 944 955.
- Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé vers une page explicative.



Ce guide vous appartient, lors de votre sortie, gardez-le avec vous.

Centre Hospitalier Loire Vendée Océan

Site de Challans - B.P. 219 - 85302 CHALLANS Cedex - Tél. 02 51 49 50 00

Site de Machecoul - B.P. 2 - 44270 MACHECOUL - Tél. 02 51 49 50 00

Site de Saint Gilles Croix de Vie - 20 rue René Laënnec - 85800 ST GILLES CROIX DE VIE - Tél. 02 51 60 83 00

