

**CENTRE HOSPITALIER LOIRE VENDÉE OCÉAN**

Etablissement Public de Santé

# Bienvenue au Centre Hospitalier Loire Vendée Océan

« Notre mission : avec vous,  
prendre soin de votre santé »



Centre Hospitalier  
**Loire Vendée Océan**





**Bienvenue**

Madame, Monsieur,

L'ensemble des équipes du Centre Hospitalier Loire Vendée Océan (CH LVO) sont heureuses de vous accueillir pour prendre soin, avec vous, de votre santé.

Tous les professionnels sont mobilisés pour vous assurer des soins et un accompagnement de qualité répondant à vos besoins et vos souhaits.

Ce livret d'accueil a pour but de vous apporter toutes les informations utiles concernant le déroulement de votre séjour et les accompagnements et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes et celles de vos proches, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis ou à nous contacter.

Le CH LVO vous remercie pour votre confiance.

**Francis SAINT-HUBERT**

Directeur Général  
des Hôpitaux de Vendée

**Elisabeth ROBIN**

Directrice déléguée  
du CH LVO

**Dr Alain MEZOUARI**

Président de la Commission  
Médicale d'Établissement du CH LVO

## Sommaire

1. Mieux nous connaître



2. Bien préparer votre séjour



3. Votre séjour



4. Votre sortie





5. Vos droits et vos devoirs

6. Confort, qualité  
et sécurité des soins

7. La Responsabilité Sociétale  
des Établissements





## 1. Mieux nous connaître

Le CH LVO est un établissement public de santé qui résulte de la fusion de trois établissements : Challans, Machecoul-Saint-Même et Saint-Gilles-Croix-de-Vie. Le CH LVO fait partie des Hôpitaux de Vendée, qui regroupent 11 établissements publics. Notre groupe territorial a pour **ambition d'offrir à nos patients et à nos résidents un niveau de soin et d'accompagnement toujours plus performant et sécurisé grâce à des plateaux techniques innovants, de nombreuses spécialités médicales et chirurgicales et des conditions d'accueil et de prise en charge de qualité sur chacun de nos établissements.**

Ce niveau de soins est rendu possible grâce à nos 8 460 professionnels, engagés, qui œuvrent au quotidien pour construire une offre de soins coordonnée et de qualité au bénéfice de la population de notre territoire.

Les établissements permettent un maillage complet du département. Ils travaillent en lien étroit avec l'Établissement Public de Santé Mentale de Vendée - Centre Hospitalier Georges Mazurelle.



## > LES HÔPITAUX DE VENDÉE, EN QUELQUES CHIFFRES :



**11**  
ÉTABLISSEMENTS



**4 482**  
LITS ET PLACES



**8 460**  
PROFESSIONNELS



## UNE JOURNÉE AU CH LVO, C'EST...



**499**  
LITS ET PLACES



**2**  
NAISSANCES



**283**  
CONSULTATIONS



**35**  
INTERVENTIONS  
CHIRURGICALES



**83**  
PASSAGES  
AUX URGENCES



**3**  
INTERVENTIONS  
SMUR



**1 600**  
PROFESSIONNELS



**100**  
MÉDECINS



**20**  
SAGES-FEMMES



## 2. Bien préparer votre séjour

### 2.1 Les formalités d'admission

Si votre hospitalisation fait suite à une consultation externe récente au CH LVO, votre dossier administratif sera traité en « pré-admission » : le jour de votre entrée, vous pourrez vous rendre directement dans le service sans passer par le bureau des entrées, si vous avez fourni lors de cette venue l'ensemble des pièces nécessaires. Dans le cas contraire, vous devrez présenter à un guichet du bureau des entrées les pièces manquantes.

Si vous venez régulièrement en hôpital de jour ou pour des séances de chimiothérapie, les formalités administratives sont effectuées lors de la première venue et lors de tout changement d'adresse, de mutuelle ou de vos droits à l'assurance maladie.

Si votre hospitalisation est une entrée directe, c'est-à-dire qu'elle n'est pas précédée d'une consultation externe au CH LVO, il vous faudra passer à un guichet du bureau des entrées le jour de votre venue avant d'aller dans le service de soins.

Il faudra vous munir des pièces suivantes selon votre situation :

#### > POUR LES PERSONNES DE NATIONALITÉ FRANÇAISE

- > Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport)
- > Votre carte vitale (la mise à jour sera faite directement au guichet)
- > Si vous êtes atteint d'une affection longue durée (A.L.D.) le protocole de soins que votre médecin traitant a rempli (exemple feuille protocole de soins)
- > Votre carte d'affiliation à l'assurance complémentaire santé (mutuelle) en cours de validité
- > Pour les bénéficiaires de la Protection Universelle Maladie (P.U.MA.), l'attestation d'affiliation en cours de validité
- > Tout document justifiant d'une situation particulière devra être présenté au bureau des entrées : feuille d'accident de travail, carnet de maternité, carnet de soins pour les pensionnés de guerre...



## > POUR LES PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

**Si vous travaillez en France :** votre carte de séjour et les documents listés sur la page précédente.

**Si vous ne travaillez pas en France :**

### - Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne

- > Une pièce d'identité
- > Votre carte européenne d'assurance maladie : elle vous permettra de ne pas avancer 80% des frais de séjour
- > Le ticket modérateur, soit 20 % de vos frais de séjour, restera à votre charge. Vous devrez donc vous en acquitter au plus tard à la fin de votre séjour. Des acomptes pourront vous être demandés régulièrement, en fonction de la durée de votre séjour.

### - Vous n'êtes pas ressortissant de l'Union Européenne

- > Une pièce d'identité (carte de séjour, passeport)
- > Vous devrez vous acquitter de la totalité des frais de séjour. Le bureau des entrées pourra vous établir un devis estimatif si vous le souhaitez. La totalité des frais vous sera demandée avant votre entrée et un ajustement sera effectué au cours et à la fin de votre séjour

Dans tous les cas, aucune assurance complémentaire non domiciliée en France ne sera acceptée.

### + RÉSERVEZ VOTRE CHAMBRE PARTICULIÈRE

Afin de faciliter votre admission lors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de réserver votre chambre particulière dès la sortie de la consultation d'anesthésie, sous réserve des places disponibles.

### + IDENTITÉ PROTÉGÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre identité ne soit pas révélée auprès de tiers durant votre séjour.

### + FRAIS DE CONSULTATION OU D'HOSPITALISATION

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).



## > OÙ ET QUAND ?

Pour votre admission (consultation ou hospitalisation), vous êtes invité à vous présenter :

### SITE DE CHALLANS

DANS LE BÂTIMENT PRINCIPAL - REZ DE CHAUSSÉE

#### LE BUREAU DES ADMISSIONS

DU LUNDI AU JEUDI DE 8H30 > 17H30

LE VENDREDI DE 8H30 > 16H30

### SITE DE MACHECOUL-SAINT-MÊME

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 > 12H15  
ET 13H15 > 18H00

#### L'ACCUEIL

LE SAMEDI DE 9H30 > 12H30 ET 14H00 > 17H30

LE DIMANCHE ET LES JOURS FÉRIÉS DE  
13H00 > 18H00

Les admissions sont réalisées auprès des secrétariats médicaux du lundi au vendredi

### SITE DE SAINT-GILLES-CROIX-DE-VIE

#### LE BUREAU DES ADMISSIONS

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 12H30  
ET 13H30 > 17H30

## 2.2 Accueil adapté pour les personnes en situation de handicap

Afin de faciliter votre parcours de soins ou celui d'un de vos proches en situation de handicap, vous pouvez joindre **le référent handicap de l'établissement au 02 51 60 56 58 ou par mail à l'adresse suivante : [referent.handicap@ch-lvo.fr](mailto:referent.handicap@ch-lvo.fr)**

Vous pouvez également contacter l'association «HANDISOIN 85» par téléphone ou par mail:

> Tél : 02 51 08 58 88 du lundi au vendredi de 9H00 à 12H30 ;

> E-mail : [accueil@handisoins85.fr](mailto:accueil@handisoins85.fr)

**Pour anticiper au mieux les actions à mettre en place, il est recommandé de le contacter en amont de votre venue, dans la mesure du possible.**

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application **MediPicto AP-HP** peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté ! Téléchargez l'application sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse : [www.aphp.fr/medipicto](http://www.aphp.fr/medipicto)



DÉCOUVREZ  
LE TUTO VIDÉO

## 2.3 Les dépôts de biens et valeurs

L'hôpital étant un lieu ouvert, il est particulièrement recommandé de ne pas apporter de bijoux, objets de valeur ou somme d'argent importante. **Vous êtes responsable de tous vos effets personnels conservés dans votre chambre.**

**Il vous sera proposé par l'équipe soignante de faire un dépôt au coffre de la trésorerie de l'établissement.** Les objets déposés vous seront restitués sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie sur présentation d'un justificatif d'identité.

Si vous avez des difficultés de déplacement, une tierce personne pourra récupérer vos effets personnels sur présentation d'une procuration, sa pièce d'identité, votre pièce d'identité et le reçu du dépôt.

Attention : les retraits s'effectuent exclusivement aux heures d'ouverture des bureaux d'admission.

## 2.4 Sécurité médicamenteuse

Si vous suivez un traitement médicamenteux, veuillez remettre votre ou vos ordonnances à votre arrivée aux professionnels de santé. Si vous amenez vos médicaments, ils vous seront retirés dès votre arrivée par souci de sécurité. Ils vous seront restitués à votre sortie.

Durant votre séjour, le médecin en charge de votre prise en soins effectuera une prescription complète, portant aussi bien sur les traitements déjà en cours au moment de votre admission que sur le traitement nécessaire dans le cadre de l'hospitalisation.





## 3. Votre séjour

### 3.1 Informations pratiques



#### Boutique / Cafétéria

Une offre de restauration est à votre disposition au sein des halls principaux ainsi qu'une boutique où vous trouverez des journaux, des cadeaux et des articles d'hygiène.

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 et le samedi de 13h30 à 18h00.



#### Multimédia

Un téléviseur, un téléphone individuel et la WIFI peuvent être mis à votre disposition, moyennant le règlement d'un forfait auprès de la cafétéria, située dans le hall de l'entrée principale.

Vous pouvez également souscrire par tél.

**02 51 49 60 01**



#### Courrier

Pour expédier du courrier, vous pouvez le remettre affranchi, au personnel du service.



#### Visiteurs

Les horaires de visite sont fixés tous les jours de 14h à 20h sauf dans le service de gynécologie-obstétrique où les horaires sont de 15h à 20h.

Les horaires de visite peuvent être adaptés par les services.

#### Info pratique

L'établissement assure la fourniture et l'entretien du linge suivant : draps, taies d'oreillers, couvertures, dessus de lit.

Il vous est demandé d'apporter une trousse de toilette (savon, brosse à dents et dentifrice, votre linge personnel : gants et serviettes de toilette, vêtements de nuit, linge de corps, robe de chambre et chaussons).

L'entretien du linge personnel est à votre charge.

Pour les Maisons de retraite et les services de soins de longue durée, le linge peut être entretenu par l'établissement. Pour cela, il doit être obligatoirement marqué. Il est préférable de faire entretenir le linge délicat par vos proches.

## 3.2 L'accueil de vos proches

La visite de vos proches durant votre hospitalisation est d'un grand réconfort. **Votre entourage est donc le bienvenu.** Vous êtes invité à respecter les heures de visite définies pour chaque service.

Il est possible pour un de vos proches de rester auprès de vous durant la nuit. Pour toute demande, adressez-vous au cadre de santé du service.

Pour respecter le repos et la tranquillité des patients, recommandez à vos visiteurs de :

- > ne pas perturber la tranquillité du service ;
- > ne pas apporter de boissons alcoolisées et d'aliments ;
- > ne pas débrancher d'appareils électriques.

## 3.3 Le service social

Présents sur l'ensemble des établissements, **les assistants sociaux peuvent vous recevoir, à votre demande, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation.**

Ils s'efforceront d'aplanir les difficultés pendant votre séjour (démarche administrative pour l'ouverture de droits, difficultés financières...) et préparer avec vous, votre sortie dans des conditions optimales.

### Comment contacter le service social ?

Vous devez formuler votre demande auprès du cadre de l'unité de soins qui avisera le service social.

Si vous souhaitez connaître et/ou obtenir des informations, rendez-vous sur le site internet du CH LVO, rubrique « Hôpital ».

Pour les services, les activités et le personnel médical, veuillez vous reporter à la rubrique « Soins et spécialités ».





## 4. Votre sortie

### 4.1 La décision médicale

**La sortie de l'établissement est prononcée sur avis médical.**

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis médical, vous devez signer un document qui atteste que vous avez été informé des risques encourus et de votre refus de soins.

N'oubliez pas de solliciter vos ordonnances avant votre départ.

### 4.2 Les formalités de sortie

**Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions** afin de clôturer votre dossier et obtenir un bulletin de situation, document indispensable pour justifier votre séjour auprès des organismes sociaux et éventuellement, votre employeur.

**Les frais de séjour :** si vous êtes assuré social, la sécurité sociale prend en charge 80% de vos frais d'hospitalisation.

Dans certains cas précis, la prise en charge est de 100% (affection de longue durée, suites d'accident du travail ...).

En détail, les frais d'hospitalisation à votre charge comprennent :

- le forfait journalier (qui correspond aux frais d'hébergement) ;

- le ticket modérateur représentant 20% des frais de séjour non couverts par la caisse d'assurance maladie ;
- une participation forfaitaire pour les actes lourds ;
- éventuellement, un dépassement d'honoraires médicaux dans le cas d'une hospitalisation dans le secteur libéral ;
- auxquels peuvent s'ajouter les frais liés à votre hébergement en chambre particulière, un lit ou un repas accompagnant, l'usage du téléphone fixe dans la chambre...
- Forfait patient urgences : pour chaque prise en charge aux urgences non suivie d'une hospitalisation, un forfait vous sera facturé.

En l'absence de couverture sociale, vous êtes redevable des frais de séjour, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.

Sachez que ces difficultés ne doivent pas vous empêcher de venir à l'hôpital.

En cas de difficulté, vous pouvez vous rendre à la permanence d'accès aux soins de santé (**PASS**) où vous serez accueilli et pris en charge par des professionnels de santé. Pour joindre la PASS, composez le : 02 51 49 50 33.

**Les modes de transport :** lors de votre sortie, le médecin déterminera et prescrira selon votre état de santé, le type de transport approprié. La prise en charge des frais de transport est réglementée par l'assurance maladie. Les transferts inter-sites sont à la charge du CH LVO.

Selon votre degré d'autonomie, le médecin pourra prescrire selon les modalités suivantes :

Focus

**Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord**

<p><b>Vous devez être allongé ou demi-assis,</b> ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions d'asepsie.</p>	 <p><b>Ambulance</b></p>
<p><b>Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer,</b> vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.</p>	 <p><b>VSL* ou taxi conventionné</b> <small>*véhicule sanitaire léger</small></p>
<p><b>Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche.</b></p>	 <p><b>Véhicule personnel ou transports en commun</b></p>

 La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.





## 5. Vos droits et vos devoirs

### 5.1 Vos droits

#### > LE CONSENTEMENT ÉCLAIRE :

Chaque patient a le droit de connaître son état de santé. Tout au long de votre séjour, au sein de notre établissement, soyez assuré que l'équipe médicale et soignante vous tiendra informé et répondra au mieux, à l'ensemble de vos interrogations. Vous serez impliqué dans les choix thérapeutiques : bénéfices attendus, risques encourus, degré d'urgence, alternatives possibles. Ainsi, vous serez acteur de votre prise en charge. Aucun acte médical ne sera effectué sans votre consentement. Si vous êtes mineur, votre consentement sera recherché, mais reste toutefois soumis au consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

#### > LA PERSONNE DE CONFIANCE :

**Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.** Elle a pour rôle de vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et sera consultée en priorité, pour exprimer votre volonté si vous deviez être hors d'état de l'exprimer. La personne de confiance n'est pas forcément un membre de la famille.

**Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements mais témoignera de vos volontés et de vos convictions.**

**« VOUS LUI FAITES CONFIANCE : DITES LE NOUS ! »**

**COMMENT DÉSIGNER SA PERSONNE DE CONFIANCE ?**

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition dans le service où vous êtes hospitalisé. N'hésitez pas à en faire la demande.

#### > LES DIRECTIVES ANTICIPÉES :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "**directives anticipées**" afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Elles doivent être écrites, datées et signées par vos soins. Si vous n'êtes pas en capacité d'écrire, elles peuvent être dressées et attestées par deux témoins dont la personne de confiance.

Elles sont modifiables et révocables à tout moment ! N'hésitez pas à en parler à l'équipe qui vous prend en charge.



## > LES CULTES :

Les représentants des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite. Vous pouvez les contacter en formulant votre demande auprès du cadre de santé du service.

## > ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL :

Vous avez la possibilité de formuler une demande d'accès à votre dossier médical. Pour cela, un imprimé spécifique à votre situation est à compléter. Il est à votre disposition sur le site internet de l'établissement (rubrique «Patients et familles / Mes droits et obligations»). Vous pouvez également contacter la direction des relations avec les usagers par mail à l'adresse suivante : **[relations.usagers@ch-lvo.fr](mailto:relations.usagers@ch-lvo.fr)**

## > PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL :

Dans le cadre de votre prise en charge, le CH LVO traite des données qui vous concernent.

Les données collectées tout au long de votre séjour intègrent votre dossier patient et votre dossier administratif à des fins de facturation.

En application de la réglementation en vigueur, des données peuvent être transmises aux autorités compétentes.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles ou pour exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition, vous pouvez consulter la politique de gestion des données du site internet de l'établissement : **[www.ch-lvo.fr](http://www.ch-lvo.fr)**

## > MON ESPACE SANTÉ:

Mon espace santé est un service numérique individuel et personnalisé pour tous les usagers du système de santé. Il permet de stocker et partager ses documents et ses données de santé en toute sécurité. Il contient votre dossier médical partagé, une messagerie sécurisée et un catalogue d'applications.

Le CH LVO envoie directement vos comptes rendus et vos ordonnances dans Mon espace santé. Mon espace santé est créé automatiquement pour tous les bénéficiaires d'un régime d'assurance obligatoire, sauf en cas d'opposition de leur part. Vous êtes libre de l'activer ou de vous y opposer. Vous pouvez également choisir les professionnels ayant accès à vos informations et/ou limiter les informations accessibles.

### DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Le dossier médical est conservé pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage ou au moins jusqu'au vingt huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.





## 5.2 Vos devoirs

Tout patient hospitalisé doit respecter les règles élémentaires de vie en société permettant aux personnels de soigner dans la sérénité et aux patients de bénéficier des meilleures conditions de prise en charge. Le règlement intérieur est à votre disposition auprès du cadre de chaque service.

### **TABAC : Il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux.**

Le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan est engagé dans la démarche lieu de santé sans tabac. L'objectif est de promouvoir un hôpital sans tabac et d'accompagner les patients et les professionnels vers un arrêt du tabac.



### **Usage des téléphones mobiles :**

- > Hors de votre chambre, nous vous remercions de bien vouloir maintenir vos appareils en position arrêt en raison des risques de perturbations de certains dispositifs médicaux.
- > Ne pas capter et/ou diffuser par quel que moyen que ce soit d'image sur laquelle figurerait un patient ou un professionnel sous peine de poursuite.





## 6. Confort, qualité et sécurité des soins : des préoccupations constantes

### 6.1 La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de soins

> **La politique qualité et de gestion des risques** garantit le déploiement de démarches continues d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge, dans tous les secteurs de l'établissement et sur tous ses aspects. Concrètement, cette politique se traduit par un programme d'actions régulièrement évalué et adapté. Il s'accompagne également d'un plan de formation des personnels de l'établissement.

Cette exigence est portée par l'ensemble des équipes. Elle est suivie par la Direction de la Qualité qui coordonne les actions réalisées.

> **Le CH LVO est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS).** Il s'agit d'un dispositif d'évaluation obligatoire pour tout établissement de santé. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des soins des hôpitaux et cliniques en France. Les résultats de cette démarche sont disponibles sur le site internet de l'établissement et de la Haute Autorité de Santé (HAS) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

### 6.2 Vous avez la parole

La communication et votre participation sont des éléments primordiaux pour votre prise en charge. Plusieurs voies d'expression sont à votre disposition :

- > Nous vous invitons à remplir le **questionnaire de satisfaction** mis à votre disposition lors de votre sortie et de compléter l'**enquête e-satis** qui vous sera transmise par mail dans les quelques jours.
- > Si vous souhaitez faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à **vous adresser, dans un premier temps, au responsable du service** où vous êtes hospitalisé.
- > Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers :

#### **Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers**

CH LVO - boulevard Guérin, 85300 CHALLANS  
[relations.usagers@ch-lvo.fr](mailto:relations.usagers@ch-lvo.fr) - 02 51 49 63 10

- > Des médiateurs médicaux et non-médicaux sont à votre disposition pour vous rencontrer, vous écouter et analyser votre parcours. A l'issue de cet entretien,

un rapport sera rédigé. Il vous sera adressé ainsi qu'aux médecins responsables de votre prise en charge et à la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers.

Pour prendre un rendez-vous : [relations.usagers@ch-lvo.fr](mailto:relations.usagers@ch-lvo.fr) - 02 51 49 63 10

**> Les représentants des usagers** sont vos porte-paroles au sein de l'hôpital. Indépendants de l'établissement, ils veillent au respect et à la promotion de vos droits. Ils contribuent activement à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Retrouvez leurs coordonnées dans les services par le biais d'un affichage, sur le site internet de l'établissement ou auprès de la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers. Vous pouvez les contacter par mail à l'adresse : **[representantsusagers.ch@gmail.com](mailto:representantsusagers.ch@gmail.com)**

**> La commission des usagers (CDU)** veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge. Deux représentants des usagers et leurs suppléants en sont membres de droit. Retrouvez la composition de la CDU et les coordonnées des associations d'usagers sur le site internet de l'établissement.

## 6.3 Les associations

Si vous souhaitez contacter une association, la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers se tient à votre disposition pour vous mettre en relation avec un bénévole ([relations.usagers@ch-lvo.fr](mailto:relations.usagers@ch-lvo.fr) - 02 51 49 63 10). La liste exhaustive des associations est disponible sur le site internet dans la rubrique «Patients et familles» - mes droits et obligations.

## 6.4 La prise en charge de la douleur

### NE LAISSEZ PAS LA DOULEUR S'INSTALLER - PARLEZ-EN !

Les professionnels de santé mettront en œuvre les moyens à leur disposition pour soulager votre douleur qu'elle soit physique ou psychique. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) accompagne quotidiennement les hospitaliers dans cette démarche.

## 6.5 Le don d'organes et de tissus

La loi française prévoit que toute personne est présumée consentante au prélèvement d'organes et de tissus si elle n'a pas manifesté d'opposition de son vivant, notamment par son enregistrement sur le registre national des refus. Cependant, le Centre Hospitalier Loire Vendée Océan ne possède pas l'autorisation de prélèvement. Aucun prélèvement ne sera effectué sur ce site, même si c'est votre volonté de donner vos organes.

## 6.6 La Recherche clinique - Entretien

### > QU'EST-CE QUE LA RECHERCHE CLINIQUE ?

La recherche clinique est une recherche appliquée sur l'homme (ou à partir d'éléments biologiques issus du corps humain) dont les finalités pratiques sont l'amélioration des techniques de soins et de la santé humaine.

### > COMMENT LES ESSAIS CLINIQUES SONT-ILS ENCADRÉS ET SÉCURISÉS ?

Toutes les études sont soumises à des autorisations réglementaires.

Selon le type d'étude, un consentement ou un accord de participation vous sera demandé. Les informations recueillies

peuvent concerner des données de santé, des prélèvements biologiques, ou toutes autres données collectées lors de votre passage au CH LVO.

## 6.7 L'infection nosocomiale

L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant ou immédiatement après votre séjour, alors qu'elle n'était ni en incubation ni présente lors de votre admission.

Préoccupation constante des équipes médico-soignantes, le CH LVO met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Des recommandations pourront vous être adressées ainsi qu'à vos proches pour participer activement à la prévention.

## 6.8 Les violences conjugales et intrafamiliales

Si vous êtes victime de violences, physiques et/ou psychologiques ou que votre proche hospitalisé ou suivi en consultation est dans une situation à risque, partagez-le avec l'équipe.

Vous pouvez compter sur le CH LVO pour l'écoute, les soins et l'accompagnement nécessaires. Vous pouvez contacter notre partenaire le Centre d'Informations sur les Droits de la Femme et des Familles : tél. 02 51 08 84 84 ou par mail à l'adresse : [accueil@cidff85.fr](mailto:accueil@cidff85.fr)

**NE RESTEZ PAS SEUL,  
NOUS SOMMES LÀ !**



## 7. La Responsabilité Sociétale du CH LVO

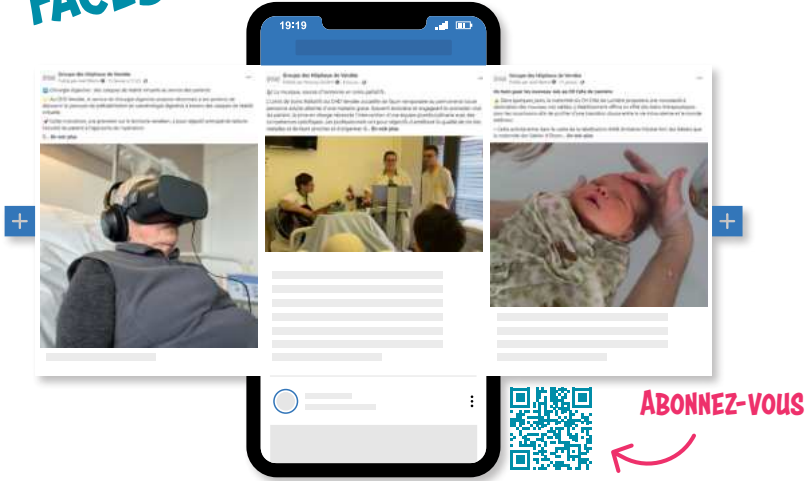
La Responsabilité Sociétale des Établissements (RSE) est la manière dont l'institution prend ses responsabilités et les moyens pour répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans ses activités. Conscient de ses impacts, le CH LVO s'est engagé et associé avec d'autres parties prenantes (ARS,

Communauté d'agglomération...) pour travailler dans cette voie.

En tant qu'utilisateur, vous êtes appelé à contribuer à cette démarche en prenant connaissance des informations mises à votre disposition et en transmettant des idées sur le questionnaire de satisfaction.

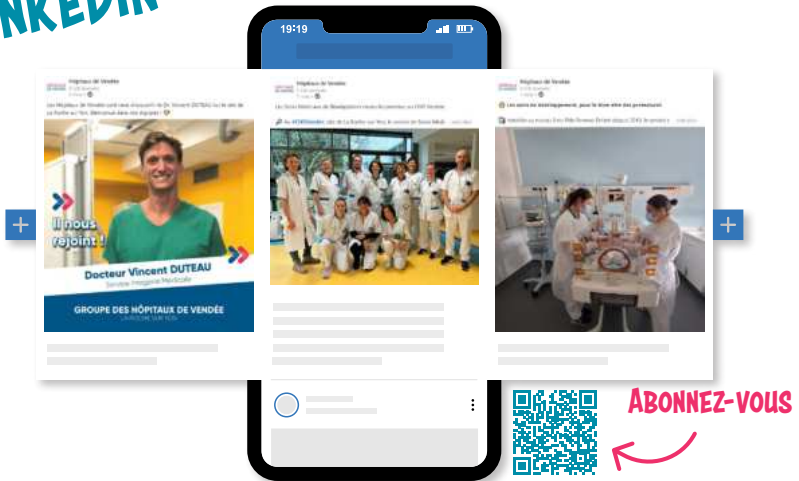
# SUIVEZ LES HÔPITAUX DE VENDÉE SUR LES RÉSEAUX !

## FACEBOOK



A mobile phone screen displaying the Facebook app interface. The top status bar shows the time 19:19. The main content area shows three posts from the 'Hôpitaux de Vendée' page. The first post features a person wearing a VR headset. The second post shows a group of people in a clinical setting. The third post shows a close-up of a person's face. Below the posts is a navigation bar with a QR code and the text 'ABONNEZ-VOUS' (Subscribe) with a red arrow pointing to it.

## LINKEDIN



A mobile phone screen displaying the LinkedIn app interface. The top status bar shows the time 19:19. The main content area shows three posts from the 'Hôpitaux de Vendée' page. The first post features a portrait of 'Docteur Vincent DUTEAU' with the text 'Il nous rejoint!'. The second post shows a group photo of medical staff. The third post shows two people in a clinical setting. Below the posts is a navigation bar with a QR code and the text 'ABONNEZ-VOUS' (Subscribe) with a red arrow pointing to it.





Fonds de dotation  
HÔPITAUX  
DE VENDÉE

Ensemble prenons soin des Vendéens.

Faites  
un don



<https://hopvendee.pay.iraiser.eu/b/mon-don>

Grâce à votre **contribution**,  
participez activement aux **projets** des Hôpitaux de Vendée.

*CONTACTEZ-NOUS*

**FONDS DE DOTATION DES HÔPITAUX DE VENDÉE**

Boulevard Stéphane Moreau - 85925 La Roche-sur-Yon Cedex 9

Tél. 02 51 08 53 21 - Mail : [soutenir@ght85.fr](mailto:soutenir@ght85.fr)

<https://www.fonds-hopitaux-vendee.fr>



**CENTRE HOSPITALIER LOIRE VENDÉE OCÉAN**  
**site de Challans**

Boulevard Guérin  
85300 CHALLANS  
Tél. 02 51 49 50 00

**CENTRE HOSPITALIER LOIRE VENDÉE OCÉAN**  
**site de Machecoul-Saint-Même**

4 boulevard de Régents  
44270 MACHECOUL  
Tél. 02 40 78 44 73

**CENTRE HOSPITALIER LOIRE VENDÉE OCÉAN**  
**site de Saint-Gilles-Croix-de-Vie**

20 rue René LAENNEC  
85800 SAINT-GILLES-CROIX-DE-VIE  
Tél. 02 51 60 83 00

[www.ch-lvo.fr](http://www.ch-lvo.fr)

