



**CENTRE HOSPITALIER
JACQUES BOUTARD**

LIVRET D'ACCUEIL



**Place du Président Magnaud
87500 SAINT-YRIEIX-LA-PERCHE**

Tél : 05.55.75.75.75 / www.chjb.fr

LE MOT D'ACCUEIL DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Une hospitalisation n'est jamais un moment facile. Vous nous confiez votre santé pendant ce séjour que vous allez passer au centre hospitalier de Saint-Yrieix, et vous pouvez être assuré de notre dévouement.

Les équipes de l'hôpital ont pour objectif de vous apporter le maximum de compétences, de sécurité et de qualité dans les soins qu'elles vous prodigueront pendant votre séjour. Elles veilleront aussi à votre confort, au respect de votre intimité, de vos droits et de vos choix.

Ce livret d'accueil vous apporte les informations nécessaires pour bien connaître les procédures et le fonctionnement de l'hôpital. Il décrit votre parcours au sein de notre établissement et nos organisations. Votre accueil et la qualité de votre prise en charge sont les priorités de nos équipes, qui sont à vos côtés pendant votre séjour pour vous orienter et répondre à vos questions. Soucieux de l'amélioration continue de la qualité de nos prestations, nous avons besoin de vous pour continuer dans cette démarche. Pour cela, un questionnaire de sortie est à votre disposition, et nous espérons que vous voudrez bien le remplir.

L'ensemble des professionnels du centre hospitalier est à votre écoute. Pour toute question ou tout problème que vous pourriez rencontrer, le cadre de santé du service, les médecins et les soignants sont à votre disposition, ainsi que la direction, les représentants des usagers et les bénévoles des associations de la maison des usagers.

Nous espérons que votre séjour au centre hospitalier de Saint-Yrieix se passera conformément à vos attentes.

Le directeur délégué

SOMMAIRE

Mot du directeur

Situation géographique et plan d'accès p.4

Organisation institutionnelle p.5

La direction et les instances p.5

Les services administratifs..... p.6

Les services des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques p.6

Les services logistiques et techniques p.6

Présentation des services du centre hospitalier p.7

Activités cliniques p.7

Services d'hébergement..... p.7

Activités médico-techniques p.8

Consultations externes p.8

Votre admission..... p.9

Les pièces à produire p.9

Les frais de séjour p.10

Votre séjour..... p.12

Les professionnels qui vous entourent p.12

L'hôtellerie p.14

Les moyens de communication p.15

Les conditions de séjour p.16

Vos droits et devoirs p.18

Information et consentement p.18

Plaintes et réclamations p.19

Informatique et libertés p.20

Communication du dossier médical..... p.20

Qualité et sécurité des soins..... p.21

La Charte de la personne hospitalisée p.22

Votre sortie..... p.23

Formalités administratives p.23

Sortie contre avis médical..... p.23

Transport p.23

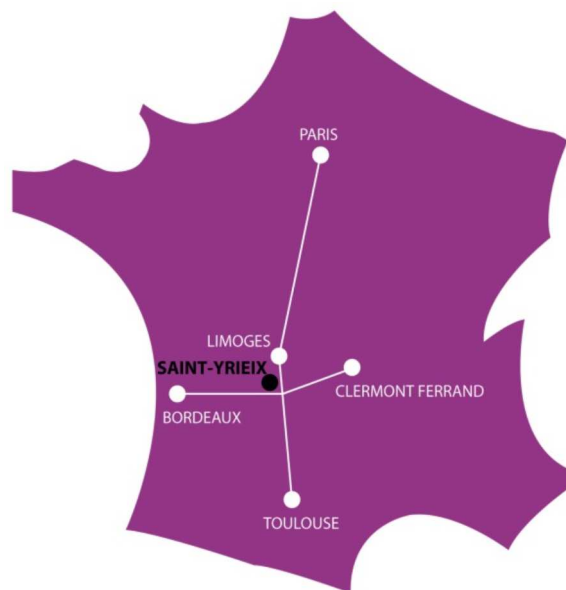
Questionnaire de satisfaction p.23

Pièces annexes

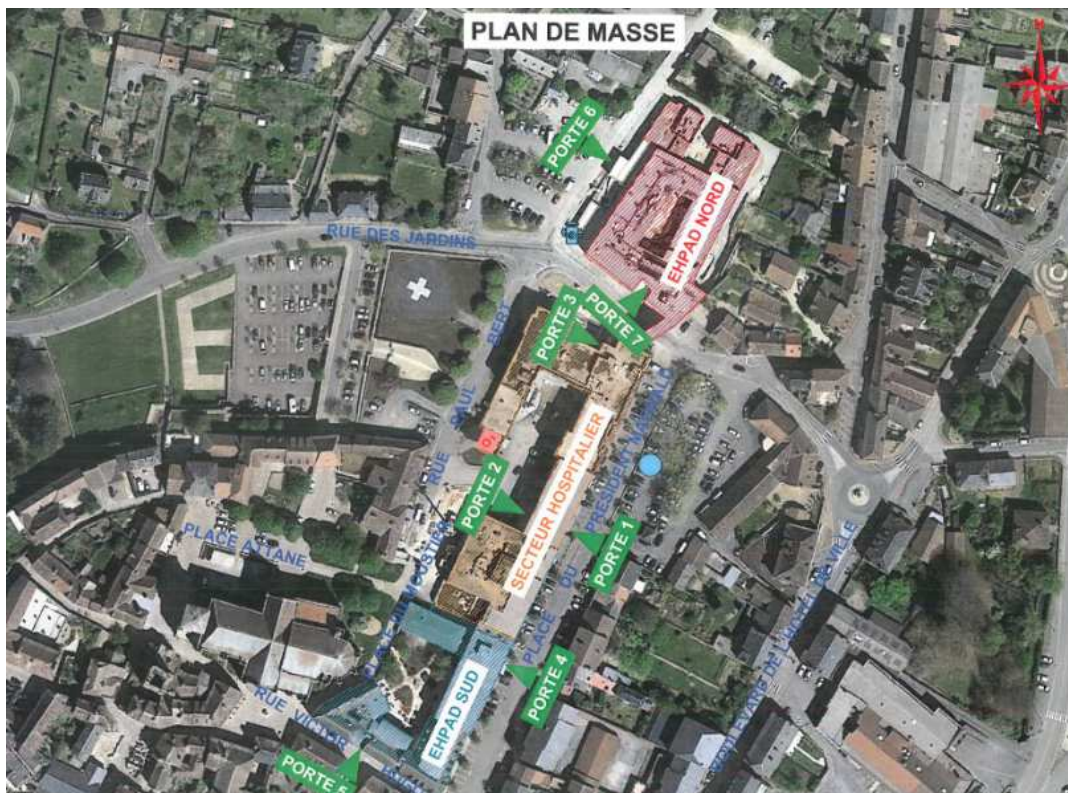
Situation géographique et plan d'accès

Environnement du centre hospitalier de Saint-Yrieix

La ville de Saint-Yrieix-la-Perche, au sud de la Haute-Vienne, proche de la frontière avec la Corrèze et la Dordogne, est au centre d'un triangle Limoges – Périgueux – Brive. Elle est distante de ces 3 villes de respectivement 45 km, 60 km et 85 km.



Plan d'accès du centre hospitalier de Saint-Yrieix



Organisation institutionnelle

La direction et les instances

Direction

La Direction du Centre Hospitalier de Saint-Yrieix est assurée par Monsieur Cyrille HARMEL. Le Directeur délégué conduit la politique générale de l'établissement, le représente en justice et dans tous les actes de la vie civile. Une convention de direction commune a été signée avec le CHU de Limoges et le CH de Saint-Junien.

Secrétariat : 05 55 75 75 00 / E-mail : direction@ch-st-yrieix.fr

Le directoire

Instance collégiale, présidée par le Directeur, est composée de 7 membres, dont une majorité issue du corps médical. Il appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance

Est présidé par le Maire de Saint-Yrieix. Il comprend des représentants des collectivités territoriales, des représentants du personnel, des personnalités qualifiées et des représentants des usagers (9 membres au total). Ses missions sont centrées sur les orientations stratégiques et le contrôle de la gestion de l'établissement.

La Commission Médicale de l'Etablissement

Est présidée par le Docteur Jean Baptiste FARGEAS. Elle intervient dans la politique de qualité et de la gestion des risques, elle représente le personnel médical et participe, par ses avis et décisions, au fonctionnement général de l'établissement.

Le Comité Technique d'Etablissement

Est présidé par le Directeur de l'établissement et représente le personnel non médical. Il est consulté pour tout ce qui concerne le fonctionnement général de l'établissement.

Le Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail

Est présidé par le Directeur. Il contribue à la prévention des risques professionnels, à l'amélioration des conditions de travail et à la protection de la santé.

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

Est présidée par la coordinatrice des soins. Elle est consultée sur l'organisation générale, l'évaluation, la qualité et la formation des soins paramédicaux.

Le Centre Hospitalier de Saint-Yrieix fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire du Limousin.

Les services administratifs

Les services administratifs comprennent :

- Le **service de la gestion administrative des malades**, aussi appelé *bureau des admissions*
Tél : 05 55 75 75 87 / E-mail : admission@ch-st-yrieix.fr
- Le **service des ressources humaines**, chargé de la gestion et de la formation du personnel non-médical et médical
Tél : 05 55 75 75 05 / E-mail : drh@ch-st-yrieix.fr
- Les **services économiques**, aussi appelés « *économat* » chargés des approvisionnements de toute nature, des équipements et des marchés
Tél : 05 55 75 75 03
- Le **service financier**, chargé du budget, de l'analyse de gestion et des statistiques
Tél : 05 55 75 75 08 / E-mail : finances@ch-st-yrieix.fr
- Le **service des relations avec les usagers et qualité** chargé de la mise en place du système qualité et du suivi de la procédure de certification
Tél : 05 55 75 76 61 / E-mail : cdu@ch-st-yrieix.fr
- Le **service informatique**
- Le **standard** téléphonique assuré 24h sur 24.
Tél : 05 55 75 75 75

Service des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

Le **service des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques** est dirigé par la **coordinatrice des soins** qui exerce son autorité sur l'ensemble des personnels non médicaux des services de soins et des services médico-techniques.

Services logistiques et techniques

- Les **cuisines** préparent les repas servis aux patients, au personnel, aux accompagnants et ceux distribués à l'extérieur ;
- La **lingerie** : le centre hospitalier sous-traite le lavage du linge au CHU de Limoges et à l'ESAT de Glandon ;
- Les **services généraux** sont chargés du nettoyage des espaces communs (*couloirs, bureaux, salles d'attentes...*) ;
- Les **services techniques** a pour mission la réalisation des opérations de maintenance et d'entretien, l'exécution de travaux plus importants (*réfection totale de certains locaux...*) ainsi que le suivi des travaux réalisés par les entreprises extérieures.

Présentation des services du centre hospitalier

Le centre hospitalier de Saint-Yrieix fait, aujourd'hui, fonctionner 357 lits et places et constitue un établissement unique mais à vocations multiples. Les activités cliniques et médico-techniques sont organisées en deux pôles : un pôle ambulatoire, soins aigus et médico-techniques et un pôle hospitalisation et hébergement.

Activités cliniques :

- ✓ **Les urgences** fonctionnent 24 heures sur 24, avec deux lits pour des séjours de courte durée (UHCD) et un **SMUR** (8h30 – 18h30). Il fonctionne avec une équipe sur place de 8h30 à 18h30, et sur la base d'une astreinte de nuit, depuis 2016.
- ✓ **La médecine polyvalente et médecine gériatrique de 43 lits** est un service de médecine générale à orientation gériatrique, endocrinologie, diabétologie, soins palliatifs.
- ✓ **L'hospitalisation de semaine de 10 lits** prend en charge tout malade qui souffre d'une maladie cardiaque, de diabète et de troubles de l'alimentation.
- ✓ **L'unité de surveillance continue de 6 lits** accueille les patients qui nécessitent une observation clinique et biologique répétée et méthodique.
- ✓ **L'unité médico-chirurgicale ambulatoire de 4 places** (hospitalisation de jour en chirurgie ophtalmologique, médecine polyvalente, cardiologique et gériatrique, diabète, gastro-entérologie).
- ✓ **Les soins de suite et de réadaptation de 37 lits** prennent en charge les patients dans le cadre d'un traitement ou d'une surveillance médicale qui requiert des soins de rééducation et de réadaptation.
- ✓ **L'Hospitalisation à Domicile de 20 places** (antenne du service d'HAD du CHU de Limoges).

Services d'hébergement :

- ✓ **L'EHPAD sud et nord de 178 places** propose un hébergement médicalisé aux personnes âgées dépendantes avec un **pôle de 28 places pour personnes âgées handicapées et pour personnes âgées psychotiques, et une unité Alzheimer de 20 places.**
- ✓ **L'hébergement temporaire de 7 places** est proposé en EHPAD sud.
- ✓ **Un accueil de jour Alzheimer de 10 places** situé Place de la Nation et qui fonctionne du lundi au vendredi.
- ✓ **Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) de 14 places** est proposé à l'EHPAD Nord.
- ✓ **L'unité de soins de longue durée de 40 lits** est destinée à l'hébergement des personnes n'ayant plus leur autonomie de vie et dont l'état nécessite une surveillance médicale constante et des traitements d'entretien.

Activités médico-techniques :

- ✓ **Le service de rééducation** pratique les actes prescrits par un médecin en vue de maintenir ou de restaurer les capacités fonctionnelles des patients ; son équipe est composée de masseurs-kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'une psychomotricienne, d'un ostéopathe et d'animateurs d'activité physique adaptée.
- ✓ **L'imagerie médicale** réalise les examens de cette discipline sur prescriptions médicales (scanner, IRM, radiologie conventionnelle, échographies, mammographies).
- ✓ **La pharmacie** fournit les médicaments et les dispositifs médicaux stériles pour l'ensemble des services et peut être amenée à faire de la dispensation aux particuliers pour certaines molécules.
- ✓ **La stérilisation** est assurée par le CHU de Limoges après pré-désinfection sur place.
- ✓ **Les examens de biologie** sont réalisés par des laboratoires privés.

Consultations externes* (* modification possible) :

Le centre hospitalier de Saint-Yrieix assure des consultations de spécialités, des examens et des soins sans hospitalisation dans la plupart des disciplines.

<p><u>RDV Secrétariat au 05 55 75 75 64 pour les consultations suivantes :</u></p> <ul style="list-style-type: none">– Alcoologie– Allergologie– Cardiologie– Néphrologie– Dentisterie– Chirurgie orthopédique– Chirurgie vasculaire– Chirurgie viscérale– Urologie– Dermatologie– Gériatrie/consultation mémoire– Gynécologie– Médecine du sport– Neurologie– Nutrition– ORL– Pédiatrie– Pneumologie / EFR– Préparation accouchement– Rhumatologie– Tabacologie	<p><u>RDV Secrétariat au 05 55 75 75 23 pour les consultations suivantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none">– Anesthésie– Apnée du sommeil– Douleur– Endocrinologie– Gastro entérologie– Onco-hémato-Palliatif <p><u>RDV Secrétariat au 05 55 75 76 20 pour les consultations suivantes:</u></p> <ul style="list-style-type: none">– Ophtalmologie et chirurgie ophtalmologique
---	--

La liste de toutes les consultations ainsi que leurs horaires est consultable et téléchargeable sur le site internet de l'établissement : www.chjb.fr, rubrique consultations « spécialités et horaires ».

Votre admission

Pièces à produire

- une pièce justificative d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carnet de circulation),
- votre carte vitale actualisée, ou attestation d'assuré social en cours de validité,
- votre carte de mutuelle complémentaire, si vous en avez une, si vous avez déjà été hospitalisé(e) à l'hôpital, votre dernier bulletin de situation,
- pour les bénéficiaires de la CMU, votre attestation en cours de validité, et votre attestation complémentaire CMU le cas échéant,
- pour les accidentés du travail, la feuille "accident du travail" ou "maladie professionnelle" délivrée par votre employeur,
- pour les victimes de guerre, votre carnet de soins (article 115 du code des pensions),
- tout autre document attestant d'une situation particulière : attestation d'inscription à l'ANPE pour les personnes en recherche d'emploi, titre d'admission à l'aide médicale d'état...



En cas d'urgence

Les patients sont accueillis **24h sur 24h au service des urgences** où les examens et soins nécessaires leur sont dispensés. Les formalités administratives seront accomplies ultérieurement au chevet du patient, ou par son entourage au bureau des admissions.

En dehors des cas d'urgence

Vous vous présentez, ou l'un de vos proches, au bureau des admissions, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h, muni des pièces nécessaires.

- **Si votre hospitalisation est programmée** suite à une consultation, ou si vous êtes ré-hospitalisé(e), vous pouvez, par avance, prendre contact avec le bureau des admissions afin de faciliter vos formalités d'entrée. Pour la continuité des soins, les praticiens pourront consulter votre DMP si vous l'avez ouvert, et du protocole de soins si vous souffrez d'une affection de longue durée si vous en possédez un, et des informations médicales en votre possession (radios, résultats d'examen, carte de groupe sanguin...)
- **Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée**, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée dans le service qui vous prend en charge.

Les frais de séjours

Vous êtes assuré social

Plusieurs cas de figure se rencontrent

Vous êtes pris en charge à 100% :

Vous devez régler le forfait journalier hospitalier (les exonérations sont précisées à la rubrique « forfait journalier hospitalier »).

Les conditions de prise en charge à 100% s'appliquent :

- au-delà du 30ème jour d'hospitalisation,
- dès le premier jour d'hospitalisation :
 - Pour un accident de travail reconnu,
 - Pour les victimes de guerre,
 - Pour les titulaires d'une pension d'invalidité,
 - Pour les bénéficiaires d'un régime prenant tous les assurés en charge à 100% (SNCF, RATP...)
 - En cas d'exonération du ticket modérateur par l'organisme social (affection de longue durée)

Vous êtes pris en charge à 80% :

Vous devez régler le ticket modérateur (qui comprend le forfait journalier hospitalier). Un acompte égal à dix fois le montant du ticket journalier devra être versé et sera renouvelable selon la durée de l'hospitalisation.

Le forfait journalier hospitalier

Il s'agit d'une contribution forfaitaire aux frais hôteliers occasionnés par votre séjour (repas, linge, chauffage, électricité) dont le montant est arrêté par les autorités de l'Etat (Loi n°83-25 du 19 janvier 1983)

Vous devez régler le forfait journalier jusqu'au jour de votre sortie inclus. Toutefois, vous en serez exonéré(e) dans les cas suivants :

- Hospitalisation inférieure à 24h (hospitalisation de jour),
- Hospitalisation à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle,
- Pensionnés militaires ou victimes de guerre (art.115),
- Femme enceinte (hospitalisée dans les 4 derniers mois de sa grossesse),
- Enfants et adolescents handicapés.

Vous êtes mutualiste

Vous n'aurez rien à régler si vous fournissez, à votre arrivée, une prise en charge de la part des frais non couverts par l'assurance maladie, ou si votre mutuelle a passé avec l'hôpital une convention de tiers payant. Dans le cas contraire, vous devrez faire l'avance des frais et vous adresser ensuite à votre mutuelle pour le remboursement.

NB : certains actes sont susceptibles d'être pris en charge à 100%. Il est toutefois prévu en ce cas l'application d'un ticket modérateur forfaitaire.

Vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU)

Cette couverture, sous condition de ressources, vous évite de faire l'avance des frais, qui seront directement réglés par l'organisme d'assurance maladie. Depuis le premier janvier 2000, ce dispositif permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière de bénéficier, sous conditions de ressources, de la sécurité sociale pour ses dépenses de santé. Elle offre également aux personnes dont les revenus sont les plus faibles, une couverture maladie complémentaire.

Pour plus d'information, vous pouvez vous adresser :

- A votre organisme d'assurance maladie
- Au service social de l'hôpital
- Au bureau des admissions de l'établissement

Parlez-en dès votre arrivée au centre hospitalier : la prise en charge doit être demandée au plus tard pendant votre séjour ; il n'y a pas d'effet rétroactif.

N.B. : Le passage aux urgences avec consultation et/ou examens fait l'objet d'une facturation.

Vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime

Vous devez régler l'intégralité de vos frais de séjour. Dans ce cas, une provision correspondant au montant de 10 jours d'hospitalisation vous sera demandée. Celle-ci sera renouvelable selon la durée de votre séjour. Ces tarifs, fixés chaque année par le représentant de l'Etat, sont affichés au bureau des admissions.

Le Paiement

La part des frais d'hospitalisation ou de consultation restant à votre charge fera l'objet d'une facture qui vous sera adressée ultérieurement. Elle peut toutefois être réglée directement au service des admissions en numéraire, par chèque bancaire ou postal, ou par carte bancaire.

Votre séjour

Les professionnels qui vous entourent



■ Une équipe pluridisciplinaire à votre service

Placée sous la responsabilité du responsable de service et des cadres de santé, elle comprend l'ensemble des professionnels de santé qui assurent vos soins. Elle est garante de la qualité des soins qui vous sont dispensés.

■ Le médecin

Lors de votre séjour, un médecin s'occupe plus particulièrement de vous. Il réalise les actes de prévention, de diagnostic, de thérapie et de recherche. Il vous donne toutes informations utiles sur votre état de santé, sur les examens et traitements prescrits. Il peut recevoir votre famille et vos proches sur rendez-vous. Dans son exercice, il peut être assisté de médecins attachés, assistants ou internes.

■ Le cadre supérieur de santé et le cadre de santé

Ils/elles organisent l'activité paramédicale, animent et coordonnent les moyens des services de soins. Ils veillent à la qualité des soins.

■ L'infirmier

Il/elle réalise les soins infirmiers visant à promouvoir, maintenir ou restaurer la santé de la personne. Il concourt à la prévention, au dépistage, au diagnostic et au traitement.

- **L'aide-soignant**

Il/elle réalise en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier(e), les soins d'hygiène et de confort.

- **L'agent de service hospitalier**

Il/elle effectue l'entretien des locaux, contribue à l'accueil et au confort des personnes hospitalisées et les accompagne dans leurs déplacements internes.

- **La psychologue**

Elle a pour mission l'accompagnement psychique des patients et de leur famille. Elle conçoit et met en place les moyens et méthodes nécessaires à son action thérapeutique.

- **La diététicienne**

Elle veille à l'hygiène alimentaire des patients.

- **L'assistante sociale**

Elle a pour mission de conseiller et d'accompagner les patients et leurs familles dans les différentes démarches. Elle peut, intervenir auprès des organismes sociaux et médico-sociaux pour prévenir ou remédier à toutes difficultés. Si vous souhaitez rencontrer une assistante sociale (pour préparer votre retour à domicile, régler des problèmes d'ouverture de droit ou de prise en charge financière...), indiquez-le au cadre de santé du service.

- **Le manipulateur d'imagerie médicale, le préparateur en pharmacie et le technicien de laboratoire**

Ils contribuent à la réalisation des examens complémentaires durant l'hospitalisation.

- **Le masseur-kinésithérapeute, le psychomotricien, l'ergothérapeute, l'APA**

Ils dispensent les soins de rééducation et participent à la réadaptation, l'éducation et la prévention des patients hospitalisés.

- **L'agent administratif et la secrétaire médicale**

Ils/elles assurent tout au long de votre séjour la prise en charge administrative et participent à l'information. Au sein du service, ils contribuent au relais entre l'équipe soignante et les patients ou leurs proches et le médecin traitant. Recueil des données administratives.

L'hôtellerie



Votre chambre

Selon la disponibilité des locaux et en fonction de la nature des soins requis par votre état de santé, vous occuperez une chambre à un ou deux lits. Si vous en formulez la demande, et, selon les possibilités, et indications thérapeutiques vous pourrez être admis en chambre individuelle. Ce supplément n'est jamais pris en charge par la Sécurité Sociale et ce, même si vous êtes couvert à 100%. Selon votre contrat, votre mutuelle peut, par contre, vous rembourser partiellement ou totalement.

Vos repas

Un choix de menus élaborés par les diététiciennes, vous est proposé chaque jour par un membre de l'équipe. Si votre état de santé le nécessite, un avis diététique peut être demandé afin d'adapter un régime particulier.

Les horaires habituels des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : entre 7 h 30 et 8 h 30
- Déjeuner : entre 12 h 30 et 13 h 30
- Dîner : entre 18 h 00 et 19 h 00

Votre linge

Vous devez apporter votre linge personnel, tenues de nuit, tenues d'intérieur, nécessaire et linge de toilette... Compte tenu de la variété et de la fragilité de ce linge, son entretien est à la charge de votre famille. Les personnes accueillies, et pour lesquelles l'établissement est un substitut de domicile pourront éventuellement faire entretenir leur linge par l'établissement ; il leur est alors recommandé d'éviter le port de vêtements fragiles. Le linge devra être marqué au nom du patient. En revanche, le linge hôtelier (draps, couvertures...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Prothèses

Le port de prothèses (lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive...) doit être signalé à l'équipe soignante ; pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, rangez-les soigneusement. Si votre état de santé le nécessite, sur indication médicale, ces objets peuvent vous être retirés, confiés à vos proches ou conservés par le service ; la fiche d'inventaire le précisant vous sera alors remise.

Les moyens de communication

Le téléphone et accès internet

Le poste mis à votre disposition vous permet de recevoir les appels téléphoniques directs. A cet effet, vous devez communiquer à vos correspondants le numéro personnel qui vous est attribué. Vous pouvez également appeler directement un abonné extérieur à condition d'avoir acquitté – préalablement – auprès du standard, un forfait d'ouverture de ligne. Lorsque le forfait versé à l'ouverture de la ligne est épuisé et si vous souhaitez pouvoir continuer à utiliser votre téléphone vous devez contacter le standard, où un agent est à votre disposition 24h/24h.



Vous pouvez, si vous le souhaitez, disposer d'une connexion internet dans votre chambre. Les demandes d'accès internet sont à faire auprès du cadre de santé du service dans lequel vous êtes hébergé. Seule une connexion sans fil est possible. Cette prestation est fournie gratuitement par l'établissement.

Le courrier

Le personnel du service vous distribue votre courrier chaque jour ouvrable. Demandez à vos correspondants d'indiquer précisément vos nom, prénom et le service où vous êtes hospitalisé, afin d'éviter de trop longues recherches.

Vous pouvez également faire expédier vos correspondances sous réserve d'affranchissement par vos soins.



Les visites

Les horaires de visites sont affichés à l'entrée de chaque service. Néanmoins, une dérogation peut être accordée par le responsable de service ou le cadre infirmier, pour toute demande de visite justifiée et n'entraînant pas une gêne pour la réalisation des soins, en dehors de ces horaires

Recommandations aux visiteurs : *Le personnel soignant peut avoir des soins à donner dans une chambre. Il demandera alors aux visiteurs de bien vouloir se retirer un instant. Vous faciliterez ainsi, par votre compréhension, le travail des agents du service.*

Les conditions de séjours des personnes accompagnantes

Un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit à votre chevet si votre état de santé le permet et dans la limite des possibilités d'accueil. Un repas peut être servi aux personnes accompagnantes. Les tickets sont vendus au bureau des admissions.

Les loisirs

Vous pouvez disposer de la télévision, moyennant le paiement d'une redevance. La demande est à faire lors de votre admission, au bureau des entrées. N'oubliez pas, une fois dans votre chambre, de demander la télécommande auprès des professionnels du service. Vous pouvez aussi demander des écouteurs. L'utilisation d'une radio ou d'une télévision ne doit pas être source de gêne.

Des distributeurs de boissons sont mis à la disposition des patients et des visiteurs.

Afin de faciliter votre prise en charge et vos soins, nous vous remercions de prévenir les équipes soignantes de vos déplacements en dehors du service.

Une autorisation médicale peut être nécessaire en cas de sortie de l'hôpital.

Bracelet identification

Dans le cadre de la politique d'identification du patient et de la sécurisation de la prise en charge, l'hôpital vous propose, lors de votre admission, un bracelet sur lequel figure certaines données nominatives, afin de permettre votre identification, tout au long de votre parcours de soins. Vous pouvez refuser de porter ce bracelet en le signalant au personnel avant sa pose. Un formulaire de refus vous sera alors proposé.

Les dépôts de valeurs

La loi du 6 juillet 1992 dégage la responsabilité de l'établissement en cas de perte ou de vol de tout objet ou valeur non déposé auprès du régisseur de l'établissement.

Nous vous demandons, lors de votre admission, de laisser argent et objets de valeurs à un membre de votre famille. Si cela n'est pas possible, vous avez la possibilité de déposer auprès du régisseur de l'établissement, les sommes d'argent et les objets de valeur qui sont en votre possession (*chéquier, carte bancaire, bijoux...*).

Si vous n'êtes pas en état de manifester votre volonté, un inventaire contradictoire est dressé et signé par deux agents au moins. Vous en serez informé dès que possible.

La restitution des objets déposés se fait auprès :

- De l'Hôtel des Finances - Trésorerie de Saint-Yrieix-la-Perche pour les objets de valeur et les sommes d'argent : 12 avenue du Dr Lemoine - 87500 Saint-Yrieix-la-Perche
Du lundi au vendredi de 8h45- 12h00 et de 13h30 à 16h15 ;
- du régisseur de dépôt de l'établissement, pour les autres objets :
Du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00.

Exercice du culte

Les usagers de l'hôpital exercent librement le culte de leur choix. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent rendre visite aux hospitalisés qui en expriment le désir auprès du cadre de santé du service.

Ce droit s'exerce dans le respect de la liberté des autres patients et des nécessités du service public hospitalier.

Culte catholique

Dans le respect des opinions et des croyances, l'équipe d'aumônerie assure des visites dans tous les services. Chaque semaine, les membres de l'aumônerie sont présents au sein de l'établissement. Toute personne hospitalisée, désireuse d'une visite peut en faire la demande auprès du personnel du service.

Les permissions de sortie

Si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie exceptionnelle sur avis favorable d'un médecin du service. Bien entendu, il vous faudra rentrer au centre hospitalier à l'heure prévue.

Hygiène et sécurité

Il est interdit de fumer dans les établissements accueillant du public depuis le 1^{er} janvier 2007.

En cas d'incendie, respectez les consignes affichées dans les différents services.

Dans le cadre de la politique de prévention des risques infectieux, les fleurs et les plantes ne sont pas autorisées dans l'unité de surveillance médicale continue.

Le service social

L'assistante sociale est une interlocutrice privilégiée des hospitalisés ou résidents et de leur famille. Elle leur propose ses conseils et son aide à l'occasion des principales démarches administratives.

En concertation avec les équipes soignantes, elle participe à la recherche des solutions sociales et familiales personnalisées permettant la réinsertion ou l'orientation de l'utilisateur au Centre Hospitalier.

Elle travaille en partenariat avec les travailleurs sociaux extérieurs à l'établissement.

PERMANENCES : Trois assistantes sociales sont à votre disposition au Centre Hospitalier

Vous pouvez les joindre par téléphone au

05 55 75 75 42

ou au 05 55 75 75 54

ou au 05 55 75 76 07

Vos droits et devoirs

Information et consentement

Droit à l'information et au consentement éclairé

Le patient a droit à une information intelligible, claire et loyale, cette information doit être donnée par chaque professionnel dans son domaine de compétence et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Le patient doit pouvoir exprimer son consentement avant la réalisation de tout acte médical. Ce consentement doit être libre et éclairé notamment par l'information donnée en amont par tous les professionnels. Ce consentement peut être retiré à tout moment. Si vous êtes mineur : la loi prévoit que vous avez le droit de recevoir vous-même une information et de participer à la prise de décision vous concernant.

Hospitalisation d'un mineur

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient au détenteur de l'autorité parentale. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. Dans le cas où le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale, afin de garder le secret sur son état de santé, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tenté de faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

Majeurs protégés

La personne protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement. Si le majeur sous tutelle est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

Médias

Le Centre Hospitalier de Saint-Yrieix reçoit des demandes de reportages de la part des rédactions de presse, radios voir télévisions. Le Directeur donne systématiquement son accord pour tout reportage au sein de l'établissement. Mais cette autorisation ne décharge pas le journaliste de vous demander votre autorisation individuelle expresse pour vous photographier, vous filmer ou vous interviewer. Si vous constatez que ce principe n'est pas respecté, vous pouvez contacter la Direction de l'établissement. Pour les enfants mineurs et

les majeurs protégés, il doit obtenir l'accord du représentant légal. Cette autorisation doit être écrite. Les images des patients sont réalisées sous l'entière responsabilité des professionnels de la presse. Le Centre Hospitalier ne saurait être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

La personne de confiance

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 sur les droits des malades et la loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, donnent la possibilité à toute personne majeure, même si elle fait l'objet d'une mesure de tutelle ou curatelle, de désigner par écrit une « personne de confiance » sous certaines conditions. La personne de confiance peut-être un parent, un ami, un proche, votre médecin traitant, ou toute autre personne que vous aurez choisie et dont vous aurez obtenu l'accord qui se manifesterà par la co-signature de la désignation écrite. Un formulaire vous sera remis à votre demande. Il vous permettra de désigner la personne de confiance de votre choix. Son nom sera consigné dans votre dossier médical et vous pourrez la révoquer à tout moment. Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera sollicitée si vous n'êtes pas vous-même en état d'exprimer votre volonté.

Rédaction des directives anticipées

Conformément au décret n°2006-119 relatif aux directives anticipées portant application de la loi dite «Leonetti» et à la loi n°2016-87 du 2 février 2016, toute personne majeure peut écrire des directives anticipées qui seront conservées dans son dossier médical. Elles seront prises en compte par le médecin si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté. Vous pouvez ainsi faire connaître votre souhait concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux en cours. Ces directives sont révisables à tout moment, elles n'ont pas de durée de validité arrêtée. Les équipes sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire sur ces sujets.

Plaintes et réclamations

Dès réception de votre plainte ou réclamation, le Directeur vous adresse un courrier et organise une enquête en interne. Une réponse écrite vous sera adressée de manière systématique. Il pourra également vous être proposé de rencontrer le médiateur médical et/ou le médiateur non médical de l'établissement. Ces deux personnes sont chargées de rencontrer les usagers qui ne sont pas satisfaits de leur prise en charge ou de celle de leurs proches, de les écouter, de leur apporter des explications et de leur indiquer les voies de conciliation et de recours dont ils disposent. L'ensemble des réclamations reçues, qu'elles soient écrites ou orales, sont analysées chaque année par la Commission des Usagers (CDU).

La CDU a pour missions de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Mail : cdu@ch-st-yrieix.fr

L'utilisation de vos données personnelles

Vos données médicales informatisées sont essentielles pour la qualité et la sécurité des soins assurés par les équipes médicales et paramédicales qui vous prennent en charge.

Recueil des données

Dans le cadre de sa mission de service public, le CHJB traite vos données de santé à caractère personnel dans le strict respect du secret médical et professionnel.

Destinataires des données

Les destinataires de ces données sont l'équipe médicale, paramédicale et le Département de l'Information Médicale (DIM).

La recherche et les études

Vos données peuvent être utilisées dans le cadre de recherche, d'analyse d'activité, ou d'études dans le domaine de la santé, par une équipe de soins ou des professionnels habilités, placés sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que l'hôpital s'engage à respecter.

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation de vos données.

Communication du dossier médical

Le dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge. Ce dossier est conservé par l'hôpital à l'issue de votre hospitalisation, conformément à l'arrêté interministériel du 11 mars 1968 portant règlement des archives hospitalières.

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné au préalable.

La demande de communication du dossier doit être adressée à la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et de la réutilisation des informations publiques (05 55 75 75 40). Avant toute communication, l'établissement devra s'assurer de votre identité ainsi que de celle du médecin que vous aurez pu désigner. **Dès lors, pensez à joindre à votre demande, la copie d'une pièce d'identité.**

Cette communication devra être effectuée par l'établissement dans un délai de huit jours pour les dossiers de moins de cinq ans et dans les deux mois pour les dossiers de plus de cinq ans. Ce délai court à compter de la date où la demande est déclarée complète.

Vous obtiendrez communication des informations contenues dans votre dossier médical :

- soit par consultation sur place,
- soit par l'envoi de copies des documents.

Lors de toute demande d'accès, l'établissement propose un accompagnement médical aux personnes qui le souhaitent. Cette assistance se traduit par la présence d'un praticien hospitalier qui vous fournira toutes les explications utiles sur le contenu de votre dossier médical et répondra à toutes vos questions. Le refus de cet accompagnement ne fait pas obstacle à la consultation de ces informations.

Les frais de copies et d'envoi sont laissés à votre charge, conformément à la réglementation en vigueur.

Même en cas de consultation sur place, vous pourrez vous faire remettre copie des pièces contenues dans votre dossier qui feront l'objet d'une facturation ultérieure.

Durée de conservation des données

Votre dossier médical est conservé sur une durée de 20 ans, sauf obligation légale contraire, après votre dernier passage au sein de l'établissement.

Exercice de vos droits et données personnelles

Droit de rectification, droit d'effacement ou droit d'oubli, droit à la portabilité, droit de référencement, droit à la limitation des données, droit d'opposition au profilage, pour toute question, vous pouvez vous adresser à dpo@ch-st-yrieix.fr.

Si vous souhaitez plus d'informations et/ou introduire une réclamation auprès de la CNIL :

Site internet : <https://www.cnil.fr>

Par courrier : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Par téléphone : 01.53.73.22.22

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier de Saint-Yrieix s'engage, depuis plusieurs années, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, dans le respect des principes énoncés dans la charte du patient hospitalisé.

1 - Démarche de certification

La certification des établissements de santé est une démarche ayant pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge des patients dans les hôpitaux et cliniques sur l'ensemble du territoire français. Elle consiste en une auto-évaluation, suivie d'une visite réalisée par des professionnels de santé extérieurs à l'établissement, et intègre enfin un dispositif de suivi. Le tout vise à engager les professionnels de l'établissement dans une démarche Qualité durable. A l'issue de la dernière visite de la Haute Autorité de Santé en 2015, le Centre Hospitalier de Saint-Yrieix a obtenu la certification niveau B.

2 - Gestion des risques

L'établissement est dans une démarche d'amélioration constante de ses prises en charge. Suite aux réclamations que les usagers nous adressent et au travers des événements indésirables que le personnel signale, nous analysons nos incidents pour faire évoluer nos pratiques. Des actions d'amélioration sont mises en œuvre afin d'éviter que les incidents ne se reproduisent.

3 - La lutte contre le risque infectieux

Afin de prévenir le risque infectieux lié aux soins et à l'environnement, notre établissement dispose d'une Commission du Risque Infectieux (CRI), d'une équipe opérationnelle d'hygiène

chargée de la mise en œuvre de la politique définie par la CRI et d'un réseau de correspondants médicaux et paramédicaux en hygiène dans les services de soins.

4 - Indicateurs qualité

Les indicateurs nationaux IPAQSS relatifs à la qualité et à la sécurité des soins reposent sur des objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins, associés à des possibilités d'amélioration. Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins sont disponibles sur notre site internet et affichés aux points d'accueil du CH.

5 - Vigilances sanitaires

La Commission Médicale d'Etablissement a désigné les praticiens correspondants de vigilances sanitaires réglementées. Ces praticiens sont les interlocuteurs privilégiés de leurs confrères en cas d'anomalies ou d'incidents constatés dans chaque domaine référencé, par l'intermédiaire d'une fiche de signalement propre aux vigilances sanitaires

6- La démarche éthique dans l'établissement

L'évolution constante des techniques médicales et soignantes créée de nos jours des situations complexes et soulève régulièrement de nouvelles interrogations pour les professionnels de santé. Pour aborder ces nouveaux défis, un comité local d'éthique est mis en place à l'hôpital de Saint-Yrieix.

La charte de la personne hospitalisée

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

- 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.

* 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.

© Sébastien Simon (2012) - Directeur de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Centre hospitalier de Saint-Yrieix (2019)

Votre sortie

Formalités administratives

Votre retour à domicile ou votre séjour en convalescence doit être préparé très tôt au cours de votre séjour à l'hôpital. Cette étape importante fait l'objet d'une attention particulière de la part des équipes soignantes afin de garantir une bonne continuité des soins.

Les sorties se font à partir de 10 h 30. Les horaires de sortie vous sont communiqués par les équipes soignantes.

La sortie est une décision de l'établissement prise sur avis du médecin qui vous a pris en charge. Un courrier sera adressé à votre médecin traitant et au médecin responsable de l'établissement de convalescence le cas échéant. Il reprend les éléments médicaux de votre hospitalisation et permet de délivrer à votre médecin traitant les informations nécessaires à la continuité des soins.

Avant de quitter l'établissement, présentez-vous au bureau des admissions :

- pour compléter votre dossier
- régler le cas échéant, le ticket modérateur, le forfait journalier et toutes les autres prestations donnant lieu au paiement (*téléphone, télévision, etc...*)
- obtenir un bulletin de situation

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité après que vous aurez été informé des risques encourus.

Il vous sera remis, en tant que de besoin, les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement et une lettre à destination de votre médecin traitant.

Transport

Pendant votre séjour, les consultations en dehors de l'hôpital sont assurées par une société d'ambulances conventionnée avec l'établissement.

Pour votre retour à domicile ou votre transfert vers un autre établissement, si votre état de santé nécessite un transport sanitaire, vous avez le libre choix de la société assurant ce transport sur prescription médicale.

Questionnaire de satisfaction

Connaître les besoins de la clientèle est un préalable à toute démarche qualité. Aussi vos remarques et suggestions nous seront très utiles et nous permettront d'améliorer au quotidien la qualité de vos prises en charge.

Vous trouverez avec votre livret d'accueil, un questionnaire de satisfaction que nous vous serions reconnaissants de remplir.

N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie complété dans les boîtes aux lettres disponibles dans chaque service, dans le hall du Bureau des Entrées, ou de l'adresser par courrier au directeur d'établissement.



Livret d'accueil Centre Hospitalier- Saint-Yrieix (87 500)

Version 2019