



CENTRE HOSPITALIER
DES MARCHES
DE BRETAGNE

LE **C**ENTRE **H**OSPITALIER DES **M**MARCHES DE **B**BRETAGNE

... VOUS ACCUEILLE



LIVRET D'ACCUEIL

« Madame, Monsieur,

*Vous avez choisi d'être hospitalisé dans l'un des services du **Centre Hospitalier des Marches de Bretagne (CHMB)**.*

Ce livret d'accueil vous permettra de connaître vos droits ainsi que les conditions de déroulement de votre séjour ou de celui de votre proche selon l'Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé. Vous y trouverez toutes les indications pour faciliter vos démarches et vous informer sur les conditions de déroulement de votre séjour. N'hésitez pas à demander au bureau des admissions ainsi qu'au personnel des services, les précisions complémentaires dont vous pourriez avoir besoin.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations, le CHMB s'attache à proposer une offre de soins de proximité, adaptée et de qualité.

L'ensemble des personnels médicaux, soignants, hôteliers, techniques et administratifs mettra à votre service tous les moyens dont ils disposent, afin que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

Le jour de votre sortie, vous pourrez faire part de vos critiques, de vos suggestions, de vos satisfactions aussi, grâce au questionnaire relatif à l'amélioration des conditions de séjour figurant dans ce livret.

J'en prendrai personnellement connaissance et vous nous aiderez ainsi, avec le concours de tous, à rendre toujours meilleures les prestations que notre établissement vous doit.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous remercier de votre confiance et vous souhaiter un prompt rétablissement. »

La Direction



Sommaire

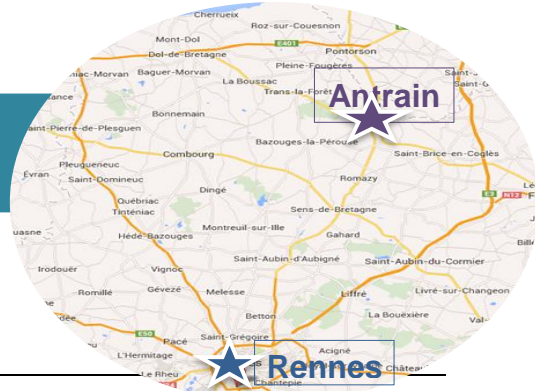
Votre arrivée au Centre Hospitalier des Marches de Bretagne	4
L'accueil – L'admission.....	4
L'identitovigilance	5
Les frais d'hospitalisation.....	6
L'accès à mon DMP	7
Vos Droits.....	8
La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.....	8
La commission des usagers (CDU)	11
Votre séjour.....	12
Les informations pratiques.....	12
Les règles d'usage	15
Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne s'engage	16
La prévention de la maltraitance.....	16
Les dommages liés aux soins.....	17
La lutte contre le risque infectieux	17
La lutte contre la douleur	18
Le don d'organe.....	18
Le développement durable	18
La qualité.....	19
Votre sortie.....	22
Les informations pratiques.....	22
Votre avis nous intéresse	22
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	23
Charte Romain Jacob	24
Charte du parcours de santé.....	25
Charte de la personne hospitalisée.....	26

Votre arrivée au Centre Hospitalier des Marches de Bretagne ...

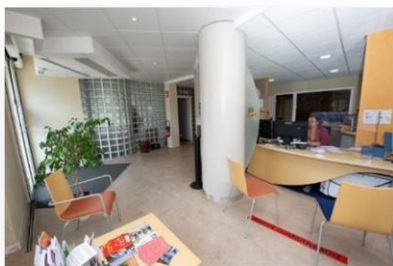
Situation géographique



L'ACCUEIL – L'ADMISSION



L'encadrement et le personnel sont bien sûr à votre service pour vous renseigner et vous orienter. Toutefois votre admission et la prise en charge de vos frais de séjour nécessitent dans votre intérêt certaines formalités administratives que vous-même ou vos proches aurez à remplir auprès du **bureau des entrées** du CHMB qui vous accueille.



Ouverture du bureau des entrées
Du lundi au vendredi : 8h30 – 17h30
Standard : 02.99.98.46.10
Site internet : www.chmarchesdebretagne.fr

Les pièces administratives indispensables pour réaliser au mieux votre entrée : **Une pièce d'identité (Carte National d'Identité).**

Si vous êtes assuré social :

- ▶ Votre carte vitale d'assuré social (mise à jour) ;

Si vous êtes mutualiste, ou bénéficiaire d'une assurance complémentaire :

- ▶ Votre carte d'affiliation ou la prise en charge délivrée par votre agent d'assurance ou votre mutuelle ;

Si vous êtes bénéficiaire de l'aide médicale :

- ▶ La décision d'admission à l'aide médicale (nous fournir une étiquette adhésive comportant tous les renseignements, si vous en possédez) ;
- ▶ Ou, la notification de décision que vous a fait parvenir le bureau d'aide sociale de la mairie de votre résidence ;

En l'absence de ces pièces, si vos ressources ne vous permettent pas de régler les frais. Il est nécessaire d'en échanger avec le bureau des entrées afin d'assurer les formalités nécessaires.

Si vous êtes pensionné ou victime de guerre :

- ▶ Votre carnet de soins.

Si vous êtes victime d'un accident du travail :

- ▶ Un document précisant la date de l'accident et l'identification complète de votre employeur.

Consultations externes et radiologies :

- ▶ A votre entrée, il est impératif de donner aux infirmières vos **rendez-vous**.

Les **frais de transport** sont à la charge de l'établissement durant votre hospitalisation à l'exception des consultations sans lien avec l'hospitalisation.

Le choix du mode de transport (Ambulance, VSL, Taxi) est apprécié par le médecin, en fonction de votre état de santé.

Pour votre sortie, il vous incombe de choisir la compagnie de transport qui vous convient le mieux.

Toute information complémentaire pourra vous être donnée par le cadre de santé ou le personnel infirmier.



Afin d'éviter les erreurs d'identité des patients votre identité vous sera demandée, à plusieurs reprises, au cours de votre séjour, notamment lors de l'administration des médicaments.



Fournir des documents administratifs sans erreur :

- ☒ Nom de naissance
- ☒ Nom marital
- ☒ Prénoms(s)
- ☒ Date de naissance

➔ En cas de discordance entre les documents, la **carte d'identité** fait foi.

La carte vitale n'est pas un document d'identité.



A votre arrivée dans le service, avec votre accord, un **bracelet d'identitovigilance** vous sera posé.

La Cellule IdentitoVigilance

Afin de définir, organiser, mettre en place et actualiser le dispositif d'identitovigilance au sein de l'établissement, la CIV a été créée en juillet 2011.

Elle a en charge la mise en œuvre de la politique de l'établissement en matière d'identitovigilance.



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation se décomposent comme suit :

- ▶ Une part principale prise en charge par l'assurance-maladie (80 % des frais d'hospitalisation en général et 100 % dans certains cas*) ;
- ▶ Un ticket modérateur (20 % des frais), correspondant à la partie généralement non remboursée par l'assurance-maladie, pris en charge soit par votre mutuelle, soit par vous-même, soit par l'aide médicale hospitalière ;
- ▶ Un forfait hospitalier journalier dû par tous, sauf exception (article 4 de la loi du 19 janvier 1983 portant diverses mesures relatives à la sécurité sociale), qui correspond en particulier au service des repas.

() En cas d'Affection de Longue Durée ou d'invalidité, la part prise en charge par l'assurance-maladie s'élève à 100%, c'est-à-dire que seul le forfait hospitalier journalier reste à votre charge.*

Le forfait journalier et le supplément chambre individuelle

En fonction des disponibilités, vous avez la possibilité de bénéficier d'une chambre individuelle. Cet hébergement fait l'objet d'un supplément de facturation.

Le forfait hospitalier et le supplément chambre individuelle restent à votre charge ou à celle de votre mutuelle, selon conditions. **Nous vous conseillons de contacter votre mutuelle afin de connaître vos droits.**

Les frais de séjour et forfait journalier sont à régler à :

La Trésorerie Hospitalière de Fougères
1 rue Bad Munstereifel
CS 50222
35305 Fougères CEDEX

Exceptionnellement, pour des raisons médicales ou d'organisation, il pourra vous être demandé de changer de chambre au cours du séjour.

NB : Le tarif des prestations est consultable sur le tableau d'affichage du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Les honoraires médicaux

Ils seront directement remboursés au médecin qui vous aura suivi durant votre hospitalisation par votre caisse d'assurance maladie.

Le **Dossier Médical Partagé (DMP)** est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, **l'équipe de soins autorisée** du Centre Hospitalier des Marches de Bretagne **consultera** et **alimentera** votre **Dossier Médical Partagé (DMP)** de votre profil Mon espace santé.



Vous pouvez vous opposer :

- ☞ à la consultation de votre dossier médical, sans avoir à invoquer de motif légitime,
- ☞ à l'alimentation de votre DMP pour un motif légitime conformément à l'article R. 1111-47 du code de santé publique.

Vous pouvez gérer la confidentialité de vos données à tout moment (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer votre profil Mon espace santé) sur www.monespacesante.fr.

Il vous est également possible de manifester votre refus de consulter et/ou d'alimenter votre DMP lors de votre entrée dans l'établissement – **merci d'informer le professionnel de santé qui vous prendra en charge.**

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la FAQ Mon espace santé disponible sur www.monespacesante.fr/questions-frequentes ou contacter le **support Mon espace santé au 34 22.**



Vos Droits

LA LOI N° 2002-303 DU 4 MARS 2002 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET A LA QUALITE DU SYSTEME DE SANTE

Vous pouvez avoir accès au **règlement intérieur** en le demandant à l'accueil ou au cadre de santé. Il est également disponible sur le site internet de l'établissement.

La **Charte de la personne hospitalisée** est présente à la fin du livret d'accueil et est affichée sur les panneaux d'affichage dans les services sanitaires.

Non divulgation de présence/anonymat

Vous pouvez bénéficier de la « non divulgation » de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission, ainsi qu'au cadre de santé du service.

Liberté de circulation

Vous êtes libre de circuler dans l'établissement. Néanmoins, vous devez, pour des raisons de sécurité, **demandeur l'accord au personnel soignant**, afin que cette circulation ne nuise pas à votre état de santé.

Information



L'ensemble des informations **concernant votre état de santé** vous sera délivré par votre médecin. (Art. L1111-2 de la loi du 4 mars 2002). Les médecins ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent le **respect du secret professionnel**. Pour tout rendez-vous avec votre médecin, vous pouvez vous adresser aux infirmiers du service.

Refus de soins

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera particulièrement de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier.

Protection juridique

Certains patients bénéficient d'une mesure de protection judiciaire par décision de justice. Il peut s'agir de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle.

- ▶ la **curatelle** (Articles 508 à 515 du code civil) permet d'assister le majeur dans les actes de la vie civile ;
- ▶ la **tutelle** (Articles 492 à 507 du code civil) entraîne l'incapacité juridique la plus étendue et s'applique dans les cas où le majeur a besoin d'être représenté d'une manière continue dans les actes de la vie civile ;
- ▶ la **sauvegarde de justice** (Articles 491 à 491-6 du code civil) est une mesure temporaire qui permet au majeur de conserver ses droits.

Il est recommandé à l'accompagnant, lors de l'admission, de stipuler l'un ou l'autre des dispositifs au médecin ou au personnel soignant, et joindre les documents administratifs correspondants.

Dossier médical



Au cours de votre séjour, un dossier médical est constitué, il regroupe des informations d'ordre médical, paramédical, administratif et social, nécessaires pour votre prise en soins au sein de l'établissement.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical par l'intermédiaire d'un médecin librement désigné ou directement et personnellement.

La communication du dossier médical doit intervenir au plus tôt après un délai de 48 heures et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans. (Article L.1111-7 du CSP).

Cette demande doit être faite par courrier à l'attention du Département d'Information Médicale, avec la **mention suivante inscrite sur l'enveloppe « demande de communication d'un dossier médical »** accompagnée d'une copie de pièce d'identité.

L'accès sur place au dossier médical est gratuit. Seuls sont à votre charge les coûts de copie. En cas d'envoi postal, les frais de copie et d'acheminement seront à votre charge.

Durée et modalités de conservation des informations de santé

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.

Lorsque la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire du patient, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

En cas de décès, le dossier est conservé pendant 10 ans à compter de la date de décès. Les informations relatives à un acte transfusionnel sont conservées pendant 30 ans.

Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux, tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou de professionnels de santé, à raison de leurs interventions au sein de l'établissement. (Article R.1112-7 du CSP).

Vos droits en matière de données à caractère personnel



Dans le cadre de votre prise en charge administrative, médicale, paramédicale, sociale et médico-sociale le CHMB recueille et traite des données personnelles vous concernant, notamment dans le but de constituer et de suivre votre dossier administratif et médical.

Ces informations sont partagées par les professionnels de l'établissement et l'équipe de soins vous prenant en charge, dans le respect du principe de confidentialité des règles de partage et d'échange (article 1110-4 du CSP).

Les données enregistrées sont conservées 20 ans et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : les services des Agences Régionales de Santé (ARS), du Ministère des solidarités et de la santé, les services départementaux et régionaux compétents en matière sanitaire, sociale et médico-sociale, les services judiciaires compétents ainsi que les institutions de recherche et d'études en matière sanitaire et sociale.

Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) et à la Loi informatique et liberté, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de limitation des données vous concernant.

Vous pouvez également vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez exercer ces droits, en vous adressant au délégué à la protection des données de l'établissement : dpochmb@chmb.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Consentement du patient et personne de confiance

Votre consentement est fondamental pour toute décision concernant votre santé.

Vous pouvez désigner, si vous le souhaitez, une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches et décisions à prendre.

Cette personne pourra notamment assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits. Sa désignation doit se faire par écrit et est révocable à tout moment (*Art. L1111-6 Du code de la santé publique*).

Un formulaire est disponible avec ce livret d'accueil et à disposition dans les services.

Directives anticipées



Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (*loi n° 2016-87 du 2 février 2016*) :

Si un jour vous ne pouvez plus communiquer, ces volontés exprimées par écrit, seront respectées.

La psychologue et l'équipe se tiendront à votre disposition, pour en échanger avec vous et avec votre famille.

Un livret d'information est disponible avec ce livret d'accueil.



La CDU a pour mission de **veiller** au respect des droits des usagers et de **contribuer** à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et à l'amélioration de la prise en charge.

Elle se réunit une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire pour procéder à l'examen des réclamations qui lui sont transmises.

En cas de litige, vous pouvez saisir cette commission par l'intermédiaire des Représentants des Usagers :

Représentants des usagers :

Titulaire : M. BUSNEL Christian, FNATH 35

Titulaire : M. GUILLEUX Louis, GEMOUV35, Les Aînés Ruraux

ru@chmb.fr

Ou **des médiateurs** :

Médiateur médical désigné par le représentant légal de l'établissement, Président de la Commission Médicale d'Etablissement :

Mme LEMERCIER

Médiateur non médical désigné par le représentant légal de l'établissement :

- Mme LEGAVRE Lucie, secrétaire médicale, HDJ SSR Spécialisés
- Mme MOREL Céline, chargée de l'intégration professionnelle

Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites de vos demandes.

De plus, elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Pour plus d'informations des flyers sont à votre disposition dans le service

Les plaintes et réclamations

(Cf. article R.1112-79 à R 1112-94 du Code de la Santé Publique)

Toute plainte ou réclamation adressée à la Direction ou au médiateur de la CDU est traitée par les responsables de site et centralisée dans un registre des plaintes.

Ces personnes veilleront à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Elles feront le lien avec la Commission des Usagers (CDU).

Pour plus d'informations des flyers sont à votre disposition dans le service.

Vous pouvez également déclarer votre signalement sur le site du gouvernement : signalement-sante.gouv.fr

Votre séjour

LES INFORMATIONS PRATIQUES

Argent et objets de valeur



Il vous est conseillé dans la mesure du possible de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour.

Tout objet de valeur conservé dans votre chambre est sous votre responsabilité.

En cas de perte, vol ou détérioration, ils ne sont pas couverts par l'assurance de l'établissement.

Linge

Afin de nous aider à vous assurer un meilleur confort au cours de votre séjour, nous vous demandons de fournir principalement :

- ▶ le nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne, eau de Cologne, etc.) ;
- ▶ les pyjamas ou chemises de nuit et robe de chambre ;
- ▶ des chaussons ;
- ▶ des vêtements (limiter le linge fragile pour faciliter le lavage en interne si besoin) ;
- ▶ des mouchoirs en papier.
- ▶ crème solaire (si concerné par des séances d'activités physique adaptées)

L'entretien du linge est à votre charge.

Exceptionnellement, la blanchisserie du CHMB peut effectuer le lavage de votre linge.

La facturation de cette prestation interviendra soit de manière mensuelle soit à la fin de votre séjour.

Repas

Préparés sur site, les repas sont élaborés en collaboration entre l'équipe cuisine et diététiciens selon les régimes établis.

Les horaires du service hôtelier sont à partir de :

07h00 pour le petit déjeuner

12h00 pour le déjeuner

18h30 pour le dîner



Médicaments



Vous ne pouvez pas prendre de médicaments autres que ceux prescrits et/ou contrôlés par le médecin.

Vous trouverez avec ce livret d'accueil une brochure qui vous donnera toutes les informations utiles sur vos médicaments.



Vos soins

Dans le cadre d'une rééducation, le programme de soins établi à votre entrée est susceptible d'être modifié pendant votre séjour, en fonction d'éventuels changements de planning de nos professionnels.

Téléphone

Pour obtenir un numéro d'appel direct, la demande est à faire lors de votre admission.

Vous pouvez également exprimer le désir de ne pas recevoir d'appel.



Télévision

Pour disposer du téléviseur de votre chambre il vous suffit d'en faire la **demande auprès du bureau des entrées**.

Pour ces deux prestations, téléphone et télévision, un acompte vous sera demandé.
Une facturation forfaitaire par séjour vous sera appliquée.

Accès Internet



Vous pouvez demander un accès Internet privatif en vous adressant au bureau des entrées. Une procédure permettant la configuration de votre ordinateur vous sera alors délivrée contre engagement à appliquer la charte informatique à usage des patients.

Courrier

Vous pouvez envoyer du courrier en le mettant dans la boîte aux lettres du service. Celle-ci est relevée tous les jours.

M. Nom Prénom du patient
Centre Hospitalier des Marches de Bretagne
1 Rue Jean-Marie LALOY
BP 9 Antrain - 35560 Val-Couesnon



Information : si vous avez un abonnement au journal Ouest France et que vous souhaitez transférer votre abonnement dans le service de soins, vous pouvez en faire la demande auprès du service clientèle du journal Ouest France **(ne pas oublier de spécifier le nom de votre service)**.



Visites



Vous pouvez recevoir des visites tous les jours. Afin de respecter les soins dispensés le matin, **les visites sont autorisées tous les jours de 12h à 20h**. Les visiteurs sont priés de ne pas prolonger leur passage dans l'établissement au-delà de 20 heures l'hiver et 21 heures l'été.

Les enfants demeurent sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents.
Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas autorisés dans les services de soins.

Information : Les visites peuvent être régulées en cas d'épidémies dans le service de soins.

Stationnement

Tout véhicule doit stationner sur un emplacement matérialisé de manière à ne pas constituer une gêne (*Circulation des véhicules de secours, par exemple*) et/ou un danger pour les usagers (*accès, visibilité, etc.*).

Accompagnants

Si vous le souhaitez, vos familles et amis peuvent prendre leur repas en votre compagnie, de même, passer la nuit auprès de vous, si votre état de santé le justifie.

Pour cela, veuillez en **aviser le personnel du service et acheter les tickets-repas 48h avant, auprès du bureau des entrées**.

Culte

Une équipe d'aumônerie est à votre disposition et peut, à votre demande, vous mettre en relation avec un ministre du culte de votre choix.



Autorisation de sortie

Compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, vous pourrez bénéficier à titre exceptionnel, d'une autorisation de sortie après accord du médecin.

Décès

Un espace funéraire est mis gracieusement à disposition des familles mais ne peut en aucun cas se substituer à un funérarium professionnel.





LES REGLES D'USAGE

Vie collective

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'**hygiène** et la vie en collectivité.

Il est également recommandé de :

- ▶ maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre ;
- ▶ se laver fréquemment les mains ;
- ▶ ne pas fumer ;
- ▶ Faire preuve de respect et de tenter de réduire les nuisances sonores.

Les visiteurs doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, varicelle, rubéole...)

Téléphone mobile

Pour que l'usage du téléphone portable ne devienne pas une source de nuisance et de gêne pour autrui, il est recommandé de ne pas effectuer de communication téléphonique dans les lieux communs (couloirs, salle de détente etc ;)

Ne pas capter et/ou rendre public, par quelque moyen que ce soit (réseaux sociaux...) d'image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel sous peine de poursuite.

Tabac – Alcool

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans les chambres et dans les bâtiments de l'établissement.

Tout apport de boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement est strictement interdit.

En application du décret du 29 mai 1992 du ministère de la santé et de la loi santé de 2016 il est interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur des établissements de santé et dans les locaux à usage collectif.



Conduite à tenir en cas d'incendie

Nous comptons sur vous pour prévenir le personnel en cas de situation suspecte. Vous devez vous conformer aux consignes réglementaires de sécurité qui sont affichées dans les couloirs de circulation.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.



Le Centre Hospitalier des Marches de Bretagne s'engage ...

LA PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Le CHMB a la volonté de **lutter contre la maltraitance** par le biais d'outils permettant aux soignants, familles et usagers de signaler des faits qu'ils estiment maltraitants.

Les outils à votre disposition :

Un panneau « Agissons ensemble pour la Bienveillance » est installé à l'entrée de chaque service. Il comprend :

- ▶ La charte de Bienveillance ;
- ▶ Un flyer d'explication ;
- ▶ Une feuille de déclaration.

Le service qualité est en charge de traiter les réclamations.

Chaque professionnel se tient à votre écoute si vous en ressentez le besoin.



EDUCATION A LA SANTE

La CHMB participe à un programme « prévention des chutes » déposés par la CPTS*, Communautés Professionnelles Territoriales de Santé, via un temps d'IDE dédié. Selon votre pathologie, vous êtes susceptible d'être invité à participer à ce programme.





LES DOMMAGES LIES AUX SOINS

(Cf articles L.1111-2 à L.1111-5 du code de la santé publique)

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.

L'information doit être complète, délivrée dans le cadre d'un entretien individuel, elle est due par tout professionnel de santé.

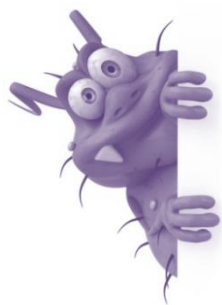
L'article L.1142 stipule en outre que :

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

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



LA LUTTE CONTRE LE RISQUE INFECTIEUX



Depuis 2001, un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN) est réglementairement constitué.

Il est en charge de la prévention et de la surveillance des infections pouvant résulter de votre hospitalisation.

Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origines externes à partir de l'environnement hospitalier.

Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'Hygiène Hospitalière.

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOH), composée d'un Pharmacien, d'un Médecin hygiéniste et d'une Infirmière Hygiéniste, est relayée dans tous les services où des référents (infirmières, aides -soignants et agents des services hospitaliers) veillent au respect des bonnes pratiques d'hygiène et peuvent répondre à vos interrogations face à la **prévention des infections nosocomiales**.

De plus, des distributeurs de solution hydro alcoolique sont à votre disposition.



LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le CHMB a mis en place un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), qui veille à la bonne information de l'ensemble des acteurs quant à la prise en charge de la douleur.

Votre participation est essentielle : chacun réagit de façon différente à la douleur, vous êtes le mieux placé pour la décrire.

A tout moment, vous avez la possibilité d'exprimer l'importance de votre douleur grâce à une échelle spécifique permettant à l'équipe d'en identifier au mieux l'intensité et d'y apporter la meilleure réponse possible. *Un flyer explicatif est disponible dans le service.*

LE DON D'ORGANE

Notre établissement ne possède pas les dispositifs médicaux permettant le prélèvement des organes.

Toutefois, nous pouvons vous mettre en relation avec l'Association de Dons d'Organes, qui prendra en charge le patient en cas de volontés exprimées dans ce sens.



LE DEVELOPPEMENT DURABLE

« Se soucier de l'environnement, satisfaire nos besoins sans pour autant compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».



Conscient du rôle des établissements de santé dans la décarbonation et dans la transition énergétique, le CHMB aspire à mettre en place une stratégie de développement durable à l'échelle de l'hôpital pour contribuer ainsi à la santé environnementale de tous. Pour cela, en plus d'une charte d'engagement signée par la direction, il a inscrit comme enjeu stratégique à son projet d'établissement la thématique du développement durable.

Il met quotidiennement à l'honneur les 3 piliers du développement durable à savoir l'économie, l'écologie et le social.

Un groupe Développement Durable constitué de représentants des différents métiers est en place pour mener le plan d'actions sur différentes thématiques : gestion des déchets, gestion de l'énergie, biodiversité et éco-pâturage, pollution numérique, mobilité verte, achats responsables et alimentation durable.



Certification par la Haute Autorité de Santé

La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle. Cette procédure, conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS), a pour objectifs :

- ▶ de **concourir** à l'amélioration de la prise en charge des patients,
- ▶ d'**améliorer** la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient,
- ▶ de **promouvoir** des démarches d'évaluation et d'amélioration.

Elle concerne l'ensemble de son fonctionnement et des pratiques.

Elle apprécie non seulement le **système de management** de la qualité, mais également les aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'**Évaluation des Pratiques Professionnelles** (EPP).



En janvier 2022, une visite de certification a eu lieu. Le CHMB a été certifié sans réserve avec une note très favorable de **94,7% de conformité**.

Ci-dessous le détail des résultats par chapitre.

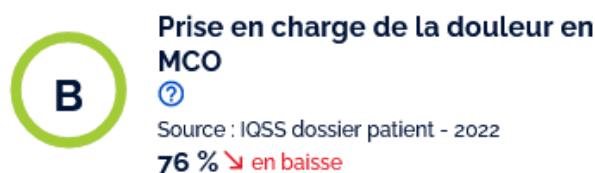
Source Qualiscope

Résultats de la certification de l'établissement



Indicateurs de qualité

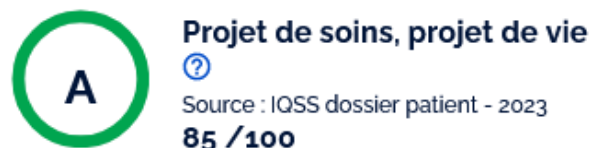
Des indicateurs nationaux permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins.
Les résultats des indicateurs sont affichés dans l'établissement.
N'hésitez pas à solliciter les professionnels de santé pour toute question.



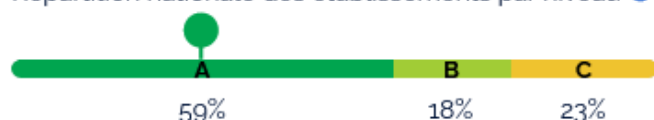
Répartition nationale des établissements par niveau 🔗



Répartition nationale des établissements par niveau 🔗



Répartition nationale des établissements par niveau 🔗



Répartition nationale des établissements par niveau 🔗



Répartition nationale des établissements par niveau 🔗





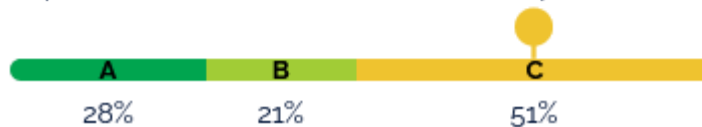
Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)



Source : IQSS questionnaire établissement - 2023

47 % → stable

Répartition nationale des établissements par niveau ?



Gestion des risques

Conformément aux évolutions réglementaires et dans le cadre de la certification, l'établissement s'est doté d'une organisation qui a pour missions **d'identifier**, **d'étudier** et de **prévenir** des risques potentiels pour ses patients, ses professionnels et l'ensemble de l'établissement.

L'établissement met en œuvre les moyens et les ressources nécessaires pour anticiper les risques et réduire les conséquences des incidents difficilement maîtrisables.



Votre sortie

LES INFORMATIONS PRATIQUES

La date et l'horaire de votre sortie vous sont transmises au plus tard la veille par le médecin du service.

N'oubliez pas avant de partir de vous présenter au bureau des entrées pour y régler les dernières formalités administratives (bulletin de situation, règlement des factures,...).

Sortie contre avis médical

Si vous voulez sortir contre avis médical, vous devez **signer une décharge** qui dégagera le CHMB et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

Transport lors de votre sortie

Un membre de votre famille ou un proche pourra venir vous chercher aux heures indiquées ci-dessus. **Si votre état de santé le nécessite** votre médecin peut juger du moyen de transport le mieux adapté pour votre sortie. Dans ce cas le choix de l'ambulancier reste à votre initiative.

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE ...

Questionnaire de satisfaction

L'ensemble du personnel vous assure de son sincère dévouement et vous adresse ses vœux de complet rétablissement.

Afin d'assurer une amélioration continue des services du CHMB, nous vous remercions de bien vouloir répondre à notre questionnaire de satisfaction même de façon anonyme, que vous pourrez adresser à Monsieur Le Directeur ou remettre au cadre de santé ; vos réponses nous seront très précieuses pour améliorer nos prestations.

Une personne du service peut vous aider à y répondre.

En outre, des boîtes à suggestion sont disponibles au sein de chaque service, vous permettant de déposer vos idées, remarques ou suggestions à tout moment.

CHMB - CHU de Bordeaux - 100 rue de la République - 33000 Bordeaux - Tél : 05 57 95 31 33 - Fax : 05 57 95 31 45 - contact@chmb.fr

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION
-Hospitalisation complète

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE...

Votre avis est précieux et contribuera à améliorer la qualité de la prise en soins proposée. Merci de bien vouloir consacrer un peu de votre temps à ce questionnaire.

Vous pouvez nous retourner le questionnaire :
*en le remettant au personnel soignant ou au secrétariat médical de votre service
*en le déposant dans la boîte aux lettres du service
*en l'adressant par courrier : 9, rue de Fougères - 33560 ANTRAIN

Le questionnaire est complété par :

☐ Moi ☐ Ma famille ☐ Un soignant ☐ Mes amis
☐ Autre : préciser

ACCUEIL			
	Satisfaisant	A améliorer	Pas du tout satisfaisant
• Vous avez trouvé l'accès adapté (signalisation, stationnement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Vous avez été accueillie agréablement (qualité, délai d'attente, calme...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les informations reçues étaient claires (Livret d'accueil, personne de confiance directives anticipées...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La confidentialité a été respectée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques :			

LES SOINS			
	Satisfaisant	A améliorer	Pas du tout satisfaisant
• Clarté des informations fournies par les médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Disponibilité et écoute de l'équipe soignante de jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Disponibilité et écoute de l'équipe soignante de nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Respect de votre intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Confidentialité des données échangées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Efficacité des soins pour le traitement de votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Informations reçues sur les traitements pris pendant le séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aide apportée pour réaliser les gestes du quotidien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Remarques :			

Centre Hospitalier des Maladies de Bordeaux, 2115, rue de l'Europe - 33000 BORDEAUX
Tel : 05 57 95 31 33 - Fax : 05 57 95 31 45 - contact@chmb.fr

Page 1 sur 2



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

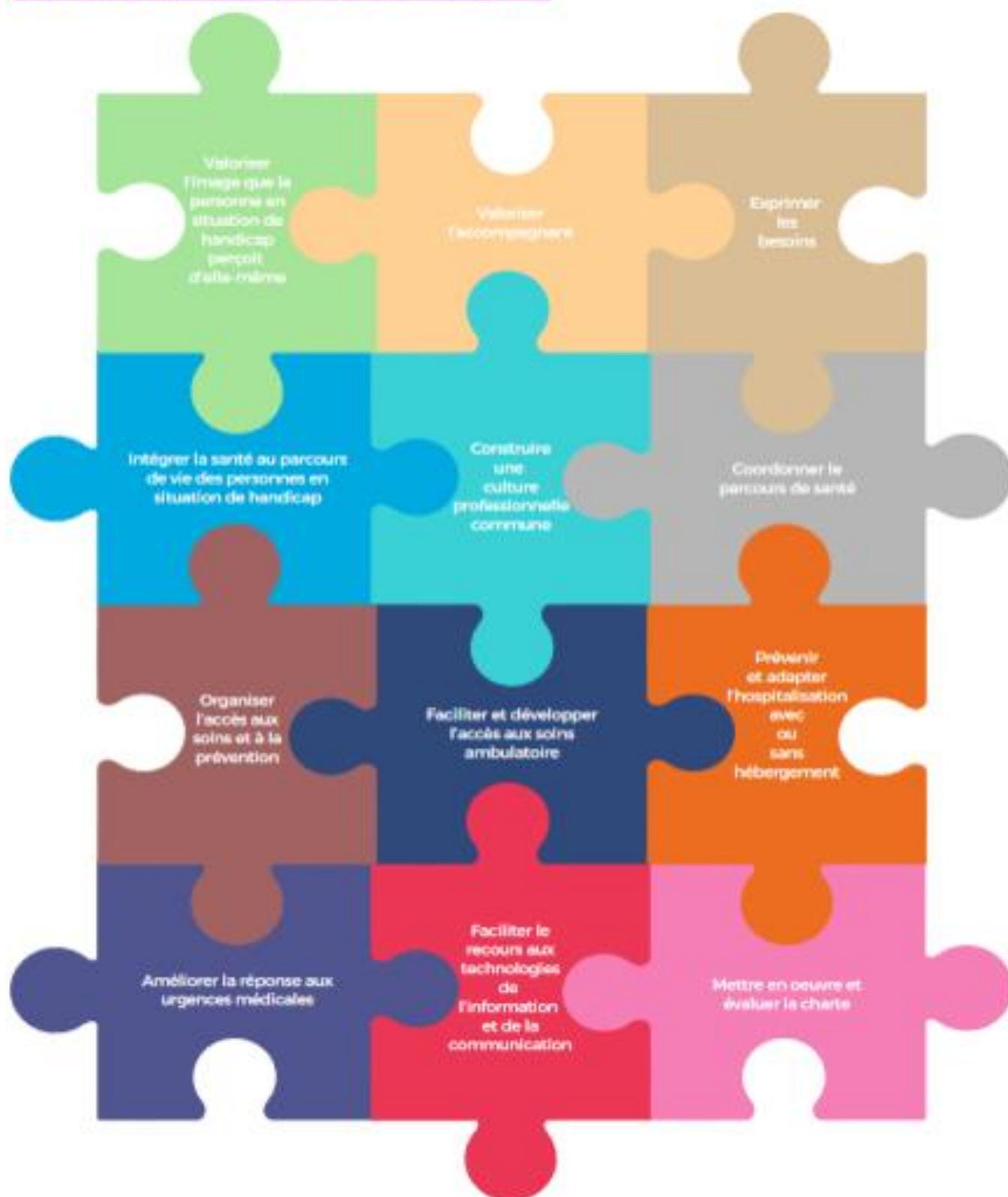
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gériatrie
20 rue Mithras - 92085 PARIS



Charte Romain Jacob

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Retrouvez la charte complète sur www.handidactique.org



CHARTRE DU PARCOURS DE SANTÉ

USAGERS ET PROFESSIONNELS : ENSEMBLE POUR NOTRE SANTÉ !

- Chaque usager du système de santé a un parcours de santé particulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent.
- La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'usager.
- Dans le cadre créé par les politiques de santé, cette charte présente les principes et objectifs qui s'appliquent à l'ensemble des étapes du parcours de santé, sur l'ensemble du territoire national.



TROIS PRINCIPES

1. Usagers et professionnels sont dans une relation partenariale

Cette relation est faite de respect, de bienveillance, de confiance et d'écoute mutuels.

Elle se construit selon des modalités adaptées à la situation personnelle de l'usager, dans le respect de son autonomie.

Tout au long de son parcours de santé, l'usager dispose de tous ses droits. Il ne fait l'objet d'aucune discrimination.

L'usager agit selon les mêmes principes vis-à-vis des professionnels de santé. L'usager a la possibilité et les moyens d'exprimer son appréciation sur la qualité de la relation avec les professionnels et sur la qualité des soins ou des prestations reçues.

2. Tout usager prend, avec le professionnel de santé, les décisions concernant sa santé

La décision repose sur le partage d'une information claire et loyale, incluant les aspects financiers et le reste à charge, permettant à l'usager d'exprimer son consentement, ou son refus, libre et éclairé.

L'usager est reconnu comme acteur de sa santé tout au long de sa vie. Le professionnel de santé exerce son activité en respectant les règles déontologiques qui s'imposent à lui.

Pour exercer son pouvoir de décision, l'usager est en droit de se faire accompagner par la personne de son choix, qui peut être la personne de confiance. Toute personne a droit au respect de ses volontés quant à sa fin de vie telles qu'elle les a exprimées, notamment dans ses directives anticipées, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

3. Usagers et professionnels partagent des responsabilités collectives vis-à-vis de notre système de santé et de solidarité

Usagers et professionnels, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, participent aux décisions relatives aux politiques de santé et de solidarité tant au niveau national que territorial et local.

Tous les usagers sont destinataires d'informations sur les représentants des usagers, sur les instances dans lesquelles ils siègent et sur la façon dont ils peuvent les saisir tout au long de leur parcours de santé.

Usagers et professionnels agissent en étant conscients que les décisions qu'ils prennent, les comportements qu'ils adoptent ont un impact sur la pérennisation de notre système de santé solidaire.

QUATRE OBJECTIFS



1. Agir pour la promotion de la santé, l'éducation pour la santé, la prévention et le maintien de la santé tout au long du parcours de santé

Usagers et professionnels adoptent une démarche de prévention tout au long du parcours de santé. Ils veillent, avec l'ensemble des acteurs du territoire, à promouvoir des environnements de vie favorables à la santé.

2. Assurer l'accès de tout usager aux professionnels, aux établissements et services de santé, quelle que soit sa situation sociale, économique, géographique, d'état de santé, de handicap et de dépendance

Les professionnels s'assurent de l'accessibilité effective et équitable aux professionnels, établissements, structures et services de santé.

Dans l'intérêt de la santé publique, les professionnels font en sorte d'aller vers les personnes en marge du système de santé.

Les professionnels sont attentifs à articuler au mieux les réponses aux besoins de l'usager dans le domaine de la santé et du social.

3. Élaborer le parcours de santé personnalisé dans une démarche de coconstruction entre usager et professionnel de santé

L'usager exerce son libre choix vis-à-vis des professionnels de santé, des thérapeutiques proposées, d'établissements ou de services, de lieux de vie ou de soins, sauf impératifs de sécurité sanitaire ou de contraintes de service.

Lorsque le professionnel, le service ou l'établissement ne peut assurer sa prise en charge, l'usager doit bénéficier d'une orientation pertinente qui tienne compte de ses besoins, de ses choix et de ses ressources. L'usager est en droit de modifier ces choix au cours du temps.

4. Garantir la qualité, la continuité et la sécurité de la prise en charge et de l'accompagnement tout au long du parcours de santé personnalisé de l'usager

L'ensemble des professionnels assurent la fluidité du parcours en se coordonnant et en partageant les informations nécessaires à la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement, ceci dans le respect de la volonté des usagers et de la protection des données personnelles.

Les personnes en situation de vulnérabilité, liée à certains handicaps, bénéficient de suivis spécifiques. Une vigilance particulière est portée au dépistage et à la prise en charge des maladies qui peuvent accompagner le handicap et des handicaps qui peuvent résulter de la maladie.

La douleur est prise en charge tout au long du parcours de santé.

Les usagers bénéficient, indépendamment de leurs ressources, de l'innovation disponible, évaluée, validée et présentant un bénéfice pour leur santé. Ils sont informés sur les essais cliniques susceptibles de les concerner et sur l'accès anticipé aux innovations thérapeutiques dans le cadre d'autorisations temporaires.

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.