

LIVRET D'ACCUEIL

HÔPITAL MARIUS LACROIX



SOMMAIRE

Le mot de la Directrice	2
Présentation des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)	3
Une organisation autour de 5 sites	3
Acteurs économiques	4
Acteurs de santé	4
L'organisation administrative des HLRRA	4
Démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	5
Présentation	6
Psychiatrie adulte	6
Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	8
Votre admission	10
Formes d'hospitalisation	10
Voies de recours des hospitalisations sans consentement	11
Documents nécessaires...	12
Argent et objets de valeur	13
Facturation des prestations	13
Votre séjour	14
Droits du patient	14
Les équipes hospitalières...	17
Prise en charge de votre douleur	18
Soins de supports	18
Hygiène	18
Linge et effets personnels	18
Repas	19
Visites	19
Téléphone	19
Courrier	19
Foyer	19
Bibliothèque	19
Pratiques religieuses	19
Prévention et éducation à la santé	20
Tabac	20
Alcool	20
CeGIDD	21
Dons d'organes et de tissus	22
Don de sang - plasma	22
Laboratoire de biologie médicale	22
Prévention suicide	22
À votre écoute	23
Représentation des usagers	23

LE MOT DE LA DIRECTRICE



Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et souhaitons que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Notre établissement, hôpital de référence et de recours sur son territoire, vous accueille 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Les équipes médicales, soignantes ainsi que l'ensemble des personnels, se mobilisent tous les jours pour prendre soin de votre santé, ceci à l'appui d'équipements modernes et disposant de techniques innovantes. Elles seront à votre écoute au quotidien pour vous prodiguer les soins et l'accompagnement que nécessite votre état de santé.

Ce livret a été conçu à votre attention afin de vous faire mieux connaître les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis, les possibilités de prise en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour.

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est au cœur de nos préoccupations afin de répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes. Dans ce cadre, nous vous encourageons vivement à compléter et à nous adresser le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition car votre retour d'expérience est précieux pour nous tous.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Valérie BENEAT-MARLIER
Directrice générale

LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS

UNE ORGANISATION AUTOUR DE 5 SITES



L'HÔPITAL SAINT-LOUIS

L'hôpital Saint-Louis regroupe les principales activités de médecine, chirurgie et obstétrique. Il accueille, suivant leur pathologie, les patients en hospitalisation complète, en hospitalisation de jour ou en consultation externe.

Il est équipé d'un plateau technique spécialisé qui permet la réalisation d'examens diagnostiques et thérapeutiques, d'interventions chirurgicales et différents actes invasifs, d'examens de laboratoire et d'imagerie médicale.

Il est le siège du service d'accueil des urgences et du SAMU 17.

L'HÔPITAL MARIUS LACROIX

L'hôpital Marius Lacroix regroupe des structures de soins en santé mentale, qui couvrent, d'une façon générale, la population de la moitié nord du département de la Charente-Maritime.

Ces structures se répartissent entre différents secteurs psychiatriques. Ils correspondent à la prise en charge d'une population d'environ 350 000 personnes (*adultes et mineurs*).

Sur ce site est également implantée la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) "La Fontaine du Roc".

LE SITE DE MARLONGES

Il comprend les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et une Unité de Soins Palliatifs (USP).

L'HÔPITAL DE ST-MARTIN-DE-RÉ

au sein duquel sont implantés une activité de médecine, un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).



LE FIEF DE LA MARE

au sein duquel sont implantés :

- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) en hospitalisation complète et hospitalisation de jour.
- Les Unités de Soins de Longue Durée (USLD) qui accueillent en hébergement des personnes âgées nécessitant une surveillance médicale, des traitements constants.
- Un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD *Maison de Baillac*), lieu de vie permettant de recevoir des personnes en perte d'autonomie.
- Un hôpital de jour.
- Une équipe mobile inter-EHPAD et extrahospitalière.
- Le Treuil Moulinier: institution médico-sociale qui accueille des adultes présentant un déficit intellectuel ou mental. Elle est composée d'un Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT), d'un foyer d'hébergement, d'un service d'accompagnement à la vie sociale et d'un foyer occupationnel.

LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS, ACTEURS ÉCONOMIQUES

Notre groupement hospitalier est un acteur économique important du bassin rochelais et de la Charente-Maritime, dont il constitue le principal employeur.

Ce sont ainsi plus de **3 800 personnes dont 300 médecins** qui sont employés dans les divers établissements du Groupe pour assurer l'ensemble des activités de soins, administratives, techniques et logistiques.

LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS, ACTEURS DE SANTÉ

Pour répondre aux besoins de santé, les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis disposent de plus de **1 900 lits et places d'hospitalisation**, auxquelles s'ajoutent les unités de consultations situées au sein ou à l'extérieur des sites hospitaliers. Pour exercer ses activités dans le cadre d'un partenariat avec l'ensemble des acteurs de santé du territoire et de la région, le Groupe a conclu de nombreuses conventions avec d'autres établissements de santé (*court séjour et rééducation*), des établissements médico-sociaux (*accueil des personnes handicapées et des personnes âgées*), et des professionnels libéraux (*réseaux ville-hôpital*). Le 1^{er} juillet 2018, une Direction commune a été mise en place entre les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis, les Centres Hospitaliers de Rochefort, de Marennes et l'EHPAD "Val de Gères" à Surgères. Le Centre Hospitalier de l'Île d'Oléron a rejoint ce regroupement en janvier 2021. Ensemble, ils constituent le Groupe Hospitalier Littoral Atlantique.

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis assurent également des missions d'enseignement et de recherche :

Les Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et de Formation des Aides-Soignants (IFAS) sont implantés à l'hôpital Saint-Louis.

Chaque semestre, l'établissement accueille de 75 à 80 médecins en formation (*internes*). Comme dans de nombreux hôpitaux, des recherches destinées à faire progresser les moyens de diagnostic et de traitement des maladies sont menées aux Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis.

Plusieurs services participent à des projets de recherches biomédicales, offrant ainsi à certains patients volontaires l'accès à des thérapeutiques innovantes. La tumorothèque de l'établissement et le registre des Cancers en Poitou-Charentes contribuent également à cette démarche.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la conservation des prélèvements dans la tumorothèque ou la transmission des informations au registre des Cancers en Poitou-

Charentes, une fiche informative est à votre disposition sur le site : www.ch-larochelle.fr

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis forment un établissement public de santé, administré par un Conseil de surveillance.

Ce Conseil est composé de représentants des collectivités locales, des usagers et des salariés, et de personnalités qualifiées. Il détermine la politique générale de l'établissement.

La directrice, assistée de directrices-adjoints, est chargée de la mise en œuvre des orientations définies par le Conseil de surveillance, et d'assurer la gestion et la conduite générale de l'établissement.

Les décisions importantes sont préparées en concertation avec plusieurs instances consultatives :

- **La CME: Commission Médicale d'Établissement**, représentant les personnels médicaux (*médecins, pharmaciens, sages-femmes*).
- **La CSIRMT: Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique** représentant les différentes catégories de personnels paramédicaux.
- **Le CSE: Comité Social d'Établissement** nouvelle instance réunissant le CHSCT et le CTE. Elle représente les personnels de l'hôpital et donne notamment son avis sur les conditions de travail, la prévention des risques professionnels, l'hygiène et la sécurité.

Pour accroître l'efficacité de la prise en charge et contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** sont organisés, depuis 2006, en pôles d'activité regroupant plusieurs services partageant des savoir-faire et des moyens humains et matériels.



DEMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Notre objectif est de garantir une prise en charge de qualité, adaptée aux besoins de chaque patient, favorisant son implication et celle de son entourage. Cette ambition vise à la satisfaction globale de l'utilisateur: l'accueillir, l'écouter, l'informer, le soigner et satisfaire au mieux ses attentes. Elle s'inscrit également dans un objectif de maîtrise des risques, de fiabilisation des organisations et d'optimisation des moyens, en favorisant l'évolution et l'amélioration des conditions de travail des personnels.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué.

Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables liés aux soins est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place. En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels et leur exprimer votre ressenti.

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un **Évènement Indésirable Associé aux Soins (EIAS)** survenu au cours du séjour, n'hésitez pas également à leur signaler. Vous avez aussi la possibilité de le déclarer sur le portail de signalement du ministère de la santé.



L'établissement est certifié tous les 4 ans par la **Haute Autorité de Santé (HAS)**, qui mène une appréciation globale et indépendante de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site Internet de la HAS :

www.has-sante.fr

En parallèle de cette démarche, l'établissement est engagé dans une démarche de labellisation pour différents secteurs spécifiques: laboratoire, blanchisserie, maternité ...

Chaque année, l'établissement participe aux campagnes nationales de mesure de la qualité des soins au travers du recueil de différents indicateurs de qualité et sécurité des soins "IQSS" proposés par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site QUALISCOPE ou en flashant directement avec votre téléphone le QRCode ►



PRÉSENTATION

PSYCHIATRIE ADULTE

LES SECTEURS DE PSYCHIATRIE ADULTE PRÉSENTENT UN DISPOSITIF DE SOINS ÉLARGI QUI REPOSE SUR :

- Des **SOINS EN HOSPITALISATION COMPLÈTE**.
- Des **SOINS AMBULATOIRES assurés par :**
 - Les **Centres Médico-Psychologiques (CMP)** qui disposent des **consultations pluriprofessionnelles** (psychiatres, psychologues, infirmiers, assistantes sociales), des **soins à domicile** (visites) et des **activités thérapeutiques**.
 - Les **Hôpitaux De Jour (HDJ)** qui assurent des prises en charge séquentielles individuelles ou groupales utilisant divers supports thérapeutiques.
- Un **dispositif de SOINS & D'HÉBERGEMENTS THÉRAPEUTIQUES en alternative à l'hospitalisation** (appartements thérapeutiques, communautaires, appartement relais...).

Le SECTEUR 1

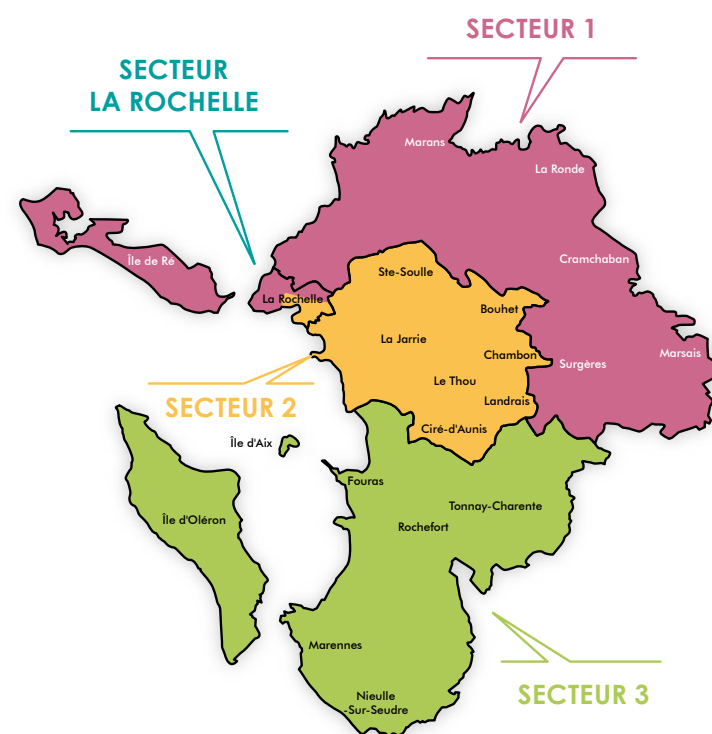
Il dessert les populations des quartiers de Port-Neuf, Laleu, La Pallice, Mireuil, Fétilly, Lafond et Beauregard ainsi que l'Île de Ré et les cantons de Marans et Surgères et dispose de :

- 2 unités d'hospitalisation complète "**Anne Forestier**" et "**Les Pertuis - Unité fermée: Île de Ré**".
- 1 Hôpital de jour "**Delacroix**" hôpital Marius Lacroix.
- 1 CMP principal à La Rochelle, "**Le Sémaphore**" comportant des antennes à St-Martin-de-Ré, Marans et Surgères.
- 17 places en hébergement thérapeutique ou communautaire, alternatives à l'hospitalisation.

Le SECTEUR 2

Il dessert la population du centre-ville, du sud de l'agglomération rochelaise et les bassins de population de Châtelailon et Aigrefeuille et dispose de :

- 2 unités d'hospitalisation "**Marchand 1**" et "**Les Pertuis - Unité fermée: Île d'Aix**".
- 1 Hôpital de jour "**L'Embellie**".
- 1 CMP "**La Caravelle**" situé à La Rochelle sur le site de l'hôpital Marius Lacroix.
- 1 CMP "**Le Belem**" situé à Aytré et 1 antenne à Aigrefeuille-d'Aunis.



- 21 places en hébergement thérapeutique ou communautaire, alternatives à l'hospitalisation.

LE SECTEUR 3

Il dessert les populations des bassins de Rochefort, de Marennes et de l'Île d'Oléron et dispose de :

- 2 unités d'hospitalisation "**Pierre Loti**" et "**Les Pertuis - Unité fermée: Île d'Oléron**".
- 1 Hôpital de jour situé à Rochefort "**Le Vermandois**".
- 3 CMP situés à Rochefort "**Le Pavois**", Marennes "**Le Cap**" et Oléron "**L'Estran**".
- 4 places en hébergement thérapeutique ou communautaire, alternatives à l'hospitalisation.

CE DISPOSITIF DE SOINS, DESTINÉ AUX POPULATIONS ADULTES, EST COMPLÉTÉ PAR DES STRUCTURES DE SOINS SPÉCIALISÉES INTERSECTORIELLES :

- Le **Centre d'Accueil Psychiatrique, de Soins d'Urgence et de Liaison Nord 17 (CAPSUL 17)** regroupe plusieurs activités assurées par une équipe unique :
 - Les **urgences psychiatriques**: où sont accueillis, évalués, traités et orientés les patients qui se présentent, ceux amenés par les secours (pompiers, SAMU, policiers) ou ceux pris en charge par les urgentistes.
 - Les **hospitalisations** sur CAPSUL HC dans un service intersectoriel de 6 lits de post-crise, elles permettent des séjours de courte durée et en soins libres.
 - La **liaison psychiatrique**, qui assure des avis et des évaluations pour les services de Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO).
 - Les **consultations relais**: une activité de suivi ambulatoire limitée dans le temps, pour les patients déjà évalués par l'équipe, en face-à-face ou en téléconsultation.
 - L'**avis psy/méd.**: un service de conseil téléphonique assuré par un médecin de l'équipe de CAPSUL 17, destiné aux médecins généralistes de ville du nord Charente-Maritime.
 - Une **permanence tél.** à destination des usagers, assurée 24h/24 par les IDE du service.
- La prise en charge des urgences psychiatriques et la psychiatrie de liaison au **Centre Hospitalier de Rochefort** est assurée par le secteur 3.
- Le **bloc des spécialités médicales** permet la prise en charge et le suivi des troubles somatiques des personnes hospitalisées. Il permet aussi l'accès à des soins spécialisés: dentiste, pédicure/podologue, diététicienne, radiologue, kinésithérapeutes. "**Cap soins 17**" complète ce dispositif et permet l'accès aux soins somatiques et dentaires de patients pas ou peu communiquant.
- La **filière intersectorielle de réhabilitation**:
 - Unités "**Madeleine Pelletier**" et "**Jean-Baptiste Pussin**": soins en hospitalisation complète.
 - "**CAP Réhabilitation**": centre de réhabilitation psychosociale de proximité (locaux dans le CMP "**Le Belem**"), permet de favoriser la médiation des patients et leur réinsertion.
 - "**ELIPSE**": équipe mobile de détection, d'évaluation et d'intervention auprès des sujets à haut risque de développement d'un trouble psychotique ou entrant dans un 1^{er} épisode psychotique et âgés de 15 à 25 ans.
- La **Filière Intersectorielle de Soins et d'Évaluation des Troubles Autistiques et Apparentés (FISETA)**, assure des soins en hospitalisation complète (Unités "**Envol**", "**Rocher 2**" et "**USPD**"), un travail de liaison et de partenariat avec les structures du secteur médico-social de territoire. Elle dispose d'une **Équipe Mobile d'Évaluation d'Intervention et de Coordination (ÉMÉICo)**.
- "**L'Équip'âge**" regroupe les unités de soins psycho-gériatriques (pour les adultes de plus de 60 ans), il est situé sur le site du Fief de la Mare et propose des soins de consultation et d'évaluation en CMP, à domicile, en hôpital de jour et CATTp.
- Le **Service Inter Sectoriel en Addictologie (SISA)** propose des cures (4 semaines) ou des sevrages (1 semaine), avec possibilité de soins ambulatoires, individuels et de groupes.
- L'**Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)** intervient auprès des patients hospitalisés ayant une conduite addictive quel que soit le ou les produits consommés: alcool, tabac, drogue, médicament, jeux... elle permet d'évaluer la situation, d'informer le patient et d'accompagner vers une démarche de soins si besoin.
- Le **Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)**.
- Le service des **Activités Thérapeutiques Intersectorielles (ATI)** propose des activités de soins et des prises en charge spécifiques pour les personnes hospitalisées et en ambulatoire :
 - L'art-thérapie et l'ergothérapie.
 - Les activités sportives adaptées.
 - Les prises en charge psychocorporelles.
 - Le centre de soins en milieu marin.
 - La cafétéria des patients.
 - Les Thérapies Cognitivo Comportementales (TCC).
- L'**Équipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)** permet l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion.
- Le **Centre d'Évaluation et de Soins aux Auteurs de Violences Sexuelles (CESAVS)**.

L'INTERSECTEUR ADOLESCENTS

L'intersecteur adolescents accueille les adolescents et jeunes adultes âgés de 12 à 18 ans à la demande des personnes exerçant l'autorité parentale.

LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE & DE SOINS DES ADOLESCENTS REPOSE SUR:

- Des **SOINS en HOSPITALISATION COMPLÈTE** sur le site de **Marius Lacroix** (L'unité Soléado - 9 lits).

- Un dispositif de **SOINS AMBULATOIRES**:
Sur La Rochelle:

- Le **Centre Médico-Psychologique (CMP et CATT) "Intermède"** situé dans le bâtiment "**Eldor'Ado**" qui propose des consultations pluriprofessionnelles (médecins, infirmières, psychologues, assistantes sociales) ainsi qu'une évaluation et une prise en charge de l'urgence au sein des urgences générales.
- Un **Hôpital de Jour** également situé dans le bâtiment "**Eldor'Ado**".

Sur Rochefort: le **Centre Médico-Psychologique (CMP et CATT) "Le Clos Lapérouse"**.

Sur Marennes: un **Centre Médico-Psychologique (CMP et CATT)**.

Sur St-Pierre-d'Oléron: un **Centre Médico-Psychologique (CMP)**.

Le secteur adolescent complète son dispositif de soins par un travail de partenariat avec les services de pédiatrie de La Rochelle et Rochefort dans le cadre de la psychiatrie de liaison.



Soléado



Eldor'ado



CAMSP

CHARENTE-MARITIME
> Les secteurs adolescents et de Pédopsychiatrie



Sur la ville de Marennes:

- Un **Centre Médico-Psychologique pour Enfants (CMP-E)** et un **Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Partiel (CATT)**.

Sur la ville de St-Pierre-d'Oléron:

- Un **Centre Médico-Psychologique pour Enfants (CMP-E)**.

L'INTERSECTEUR DE PÉDOPSYCHIATRIE

L'intersecteur de pédopsychiatrie accueille les enfants jusqu'à 12 ans à la demande des personnes exerçant l'autorité parentale.

Il propose le dispositif de soins suivant:

Sur le site de l'hôpital St-Louis à La Rochelle, les soins ambulatoires sont assurés par les structures suivantes:

- Un **Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)**. Une équipe pluridisciplinaire accueille et prend en charge les enfants jusqu'à 3 ans.
- Un **Centre Médico-Psychologique pour Enfants (CMP-E et CATT)**.

Sur le site de l'hôpital Marius Lacroix, La Rochelle:

- Les **Unités d'Hospitalisation pour Enfants (UHE)** sont composées:
 - d'une **unité d'hospitalisation** de semaine (du lundi au vendredi), du soir, de la nuit et du matin hors vacances scolaires, et d'hospitalisation complète durant les vacances scolaires: "**Plume**".
 - de 3 unités de soins de jour permettant la prise en charge pluridisciplinaire, l'accueil et l'orientation des enfants: "**Les Mouettes**", "**Les Îles**" et "**Cadet Roussele**".
- Un **Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Partiel (CATT)**.

Sur la ville de Rochefort:

- Les soins ambulatoires sont assurés par le **Centre Médico-Psychologique pour Enfants (CMP-E)** et un **Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Partiel (CATT)**.
- Une **Unité d'Hospitalisation de jour pour Enfants (UHE)** permet la prise en charge pluridisciplinaire, l'accueil et l'orientation des enfants: "**Les Alizés**".

VOTRE ADMISSION

BUREAU D'ACCUEIL

- **05 46 45 60 22**
- Ouvert du lundi au vendredi de 9^h à 16^h30.

FORMES D'HOSPITALISATION

AVEC VOTRE CONSENTEMENT:

L'hospitalisation libre (HL)

Après avis médical, vous avez demandé à être hospitalisé(e) dans le service correspondant à votre lieu de résidence habituel. Vos conditions d'hospitalisation et de sortie sont identiques à celles d'un service de médecine générale. La très grande majorité des hospitalisations sur Marius Lacroix se fait en hospitalisation libre.

SANS VOTRE CONSENTEMENT:

Les soins sous contrainte à la demande d'un tiers (SDT), les soins sous contrainte à la demande d'un tiers en cas d'urgence (SDTU), les soins sous contrainte en cas de péril imminent (SPI).

Votre admission fait suite :

- **soit à une demande formulée par un tiers, membre de votre famille ou de votre entourage, afin que vous soyez prodigués tous les soins nécessaires compte tenu de votre état de santé,**
- **soit à une situation de péril imminent pour vous-même.**

Pendant les 12 premiers jours de votre hospitalisation, votre état de santé sera régulièrement évalué par des médecins et des psychiatres qui établiront un certificat médical confirmant ou non la nécessité de vous maintenir en soins psychiatriques. Dans un délai maximum de 12 jours, vous serez convoqué(e) à une audience devant le Juge des libertés et de la détention qui statuera sur votre hospitalisation. L'intervention du Juge des Libertés a pour objectif de protéger vos droits et notamment de vérifier que les conditions de votre hospitalisation respectent les dispositions prévues par la loi du 5 juillet 2011 modifiée. Vous serez assisté(e) par un avocat désigné par l'ordre des avocats, sauf si vous avez désigné votre propre conseil. Par la suite, si vous restez hospitalisé(e), le Juge des libertés et de la

détention intervient tous les 6 mois. L'hospitalisation complète peut évoluer vers un suivi en ambulatoire permettant le retour à domicile avec un programme de soins qui définit les modalités du suivi, ou vers un suivi alternant des soins ambulatoires et des hospitalisations à temps partiel ou à temps complet. Votre sortie définitive ou la mise en place d'un programme de soins relèvent de la compétence du directeur d'établissement sur avis médical.

SANS VOTRE CONSENTEMENT:

Les soins sous contrainte sur décision du représentant de l'État (SDRE).

Pour les situations urgentes, votre hospitalisation est prononcée :

- **soit provisoirement par le Maire, puis le Préfet confirme ou non la décision,**
- **soit par le Préfet lui-même.**

Cette décision est motivée par un certificat médical précisant que votre état de santé nécessite des mesures de protection pour vous-même et pour autrui.

Durant votre hospitalisation, votre situation sera régulièrement étudiée par des médecins et des psychiatres qui établiront un certificat médical confirmant ou non la nécessité de vous maintenir en soins psychiatriques. Dans un délai maximum de 12 jours, vous serez convoqué(e) à une audience devant le Juge des libertés et de la détention qui statuera sur votre hospitalisation. L'intervention du Juge des Libertés a pour objectif de protéger vos droits et notamment de vérifier que les conditions de votre hospitalisation respectent les dispositions prévues par la loi du 5 juillet 2011 modifiée. Vous serez assisté(e) par un avocat désigné par l'ordre des avocats, sauf si vous avez désigné votre propre conseil. Par la suite, si vous restez hospitalisé(e), le Juge des libertés et de la détention intervient tous les 6 mois.

L'hospitalisation complète peut évoluer vers un suivi en ambulatoire permettant le retour à domicile avec un programme de soins qui définit les modalités du suivi, ou vers un suivi en alternant des soins ambulatoires et des hospitalisations à temps partiel ou à temps complet.

Votre sortie définitive ou la mise en place d'un programme de soins relèvent de la compétence du Préfet sur avis médical.

VOIES DE RECOURS DES HOSPITALISATIONS SANS CONSENTEMENT

La **Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)** est chargée d'examiner la situation des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes.

Il vous est possible de demander la levée de votre hospitalisation en adressant un courrier au :

Président de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)

ARS - Bureau des Mesures Individuelles
4, rue Micheline Ostermeyer - BP 20570
86021 Poitiers Cedex

Vous pouvez faire appel du bien-fondé (décision injustifiée) et de la légalité (erreur de procédure) de la mesure d'hospitalisation par courrier adressé au :

Président du tribunal de grande instance de La Rochelle

Juge des Libertés et de la Détention
10, rue du Palais
17000 La Rochelle

Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté

s'assure du respect des droits fondamentaux des patients.
BP 10301
75921 Paris cedex 19
contact@cgpl.fr



DOCUMENTS NÉCESSAIRES À LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

- Votre **carte d'identité** ou votre **passport**.
- Votre **carte vitale** ou son attestation à jour, si vous êtes en activité, sans emploi ou retraité.
- Votre **carnet de soins** si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant.
- Vos feuillets "**accident de travail**" délivrés par votre employeur si vous êtes accidenté du travail.

VOUS ÊTES ADHÉRENT À UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ :

- Votre **carte d'affiliation à jour**, ou la prise en charge mutuelle couvrant le ticket modérateur et le forfait journalier. Si la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier, celui-ci vous sera réclamé le jour de votre sortie.

VOUS ÊTES BÉNÉFICIAIRE DE LA CSS, COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE :

- Votre **attestation de CSS**.
- Un(e) **assistant(e) social(e)** peut vous aider dans vos démarches de prise en charge ou dans la préparation de votre sortie. Vous trouverez les informations concernant l'assistant(e) social(e) qui pourra vous prendre en charge dans la fiche de présentation du service.

VOUS N'ÊTES NI ASSURÉ SOCIAL, NI BÉNÉFICIAIRE DE LA CSS :

En l'absence de couverture sociale, un **devis d'hospitalisation** basé sur votre parcours de soin vous sera remis. Vous devrez vous en acquitter en totalité avant de procéder à votre admission > les frais doivent être réglés en amont de l'hospitalisation.

Si vous n'êtes pas couvert par un organisme d'assurance maladie et/ou un organisme complémentaire, prenez contact avec les assistantes sociales du service qui pourront vous aider dans toutes vos démarches pour rechercher un mode de prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Pensez à vous munir d'un **justificatif de revenu** lors du rendez-vous avec l'assistante sociale.



VOUS ÊTES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE :

VOUS TRAVAILLEZ EN FRANCE

Votre **carte de séjour**, et en fonction de votre situation, les mêmes documents que les ressortissants français.

VOUS NE TRAVAILLEZ PAS EN FRANCE

Vous êtes ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- Votre **carte d'identité** ou votre **passport**.
- Un **accord de prise en charge**.
- La **Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)** en cours de validité (*carte nominative et individuelle*).

Vous n'êtes pas ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- Votre **carte de séjour**.
- Votre **passport**.
- Un **accord de prise en charge** de votre organisme social ou de votre assurance.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** ne sont pas responsables du vol, de la perte ou de la détérioration des biens, titres et valeurs que vous détenez pendant votre hospitalisation.

Pour prévenir toute disparition de vos biens personnels, la seule possibilité est de déposer vos biens et valeurs (*chéquiers, cartes bancaires, argent*) **lors de votre admission au BUREAU DE LA RÉGIE**, ouvert du lundi au vendredi de 10^h à 12^h et de 13^h30 à 16^h30 et de les récupérer **le jour de votre sortie**.



FACTURATION DES PRESTATIONS

TARIFS D'HOSPITALISATION :

Ils sont affichés au "**bureau d'accueil**".

Votre **facture d'hospitalisation** comporte le plus souvent deux éléments :

- **Des frais d'hospitalisation** : calculés d'après la durée de votre séjour, sur la base de tarifs variables selon la discipline médicale et les modalités d'hospitalisation.
- **Un forfait journalier** qui constitue votre contribution aux dépenses d'hôtellerie. Il est fixé chaque année par le ministère chargé de la Santé.

Si vous avez des droits ouverts auprès d'une caisse d'assurance maladie, vous aurez à acquitter le forfait journalier et le ticket modérateur, c'est-à-dire la partie non couverte par la Sécurité Sociale (*en général, 20% des frais d'hospitalisation*).

Certaines mutuelles et assurances peuvent prendre en charge partiellement ou complètement cette part restant à votre charge. La personne au guichet d'accueil pourra vous renseigner à tout moment à ce sujet.



Si vous désirez remercier le personnel, faites-le de vive voix. Vous pouvez exprimer votre opinion en répondant au questionnaire de sortie ou en écrivant au directeur qui fera suivre votre courrier au(x) service(s) concerné(s).

FORMALITÉS DE SORTIE :



Si lors de votre sortie, votre état nécessite un **transport sanitaire**, vous avez le libre choix de l'entreprise de transport. Dans le cas où vous n'auriez pas de société d'ambulance attitrée, le service de soins se chargera d'en contacter une.

Il est impératif que vous passiez au BUREAU D'ACCUEIL pour clore votre dossier d'hospitalisation si vous n'avez pas transmis les documents cités page 12 durant le séjour.

Le bulletin d'hospitalisation peut être demandé à la sortie ou ultérieurement par e-mail : admission.ml@ght-atlantique17.fr

VOTRE SÉJOUR

DROITS DU PATIENT

ÊTRE INFORMÉ(E)...

Lors d'une hospitalisation libre et afin d'apporter un consentement libre et éclairé, vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé, son évolution prévisible et les choix thérapeutiques mis à votre disposition. Vous pouvez néanmoins, si tel est votre choix, ne pas en être informé(e).

Si vous êtes mineur(e) ou majeur(e) protégé(e), l'information sera délivrée à vous et à vos représentants légaux (*parents, tuteur*). Si vous êtes mineur(e), sous certaines conditions, vous avez le droit de demander à ce que vos parents soient tenus dans l'ignorance de certaines informations médicales.

Le personnel hospitalier est tenu au secret professionnel. Les informations recueillies relatives à votre prise en charge vous appartiennent et l'accès à ces dernières peut être restreint si vous en faites la demande.

INFORMATION DES PROCHES & DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Sauf opposition de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, **vos famille et vos proches peuvent être informés sur votre état de santé et les soins qui vous sont prodigués, afin qu'ils puissent vous apporter soutien et accompagnement.**

Les médecins reçoivent les familles et les proches selon des modalités spécifiques à chaque service : vous pouvez consulter la **fiche de présentation du service.**

Lors de votre sortie, vous recevrez les informations utiles à la continuité des soins.

Sauf opposition de votre part, des professionnels de santé extérieurs à l'établissement (*médecin traitant, infirmière à domicile, centre de convalescence*) peuvent accéder aux informations de santé afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge possible. En particulier, à la fin de votre séjour, le médecin traitant ou le médecin référent dont vous avez communiqué le nom et les coordonnées lors de votre admission, sera destinataire d'un courrier résumant les soins qui vous ont été prodigués à l'hôpital et présentant toutes les informations utiles à la continuité des soins. Ces informations sont transmises dans le respect des règles relatives au secret professionnel.



PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre **"personne de confiance"**, sera consultée dans **le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.** Sachez que vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des **directives anticipées** pour le cas où, en fin de vie, elle serait **hors d'état d'exprimer sa volonté.** Ces directives **indiquent les souhaits de la personne concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical.** Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu s'impose aux médecins sauf dans deux cas : lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du patient ou lorsque ce dernier est en situation d'urgence vitale. Les directives anticipées sont valables indéfiniment mais elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Lors de votre admission il vous sera demandé si vous avez rédigé des directives anticipées, si oui il vous sera conseillé de les confier à l'équipe qui assurera votre prise en charge pour qu'elles soient conservées dans votre dossier médical. Si vous êtes sous tutelle, vous pourrez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

DOSSIER MÉDICAL

Après demande écrite auprès de la direction de l'établissement, les patients hospitalisés en psychiatrie, y compris ceux hospitalisés sans leur consentement, peuvent avoir un accès à leur dossier médical.

L'accès à votre dossier médical peut être subordonné à la présence d'un médecin désigné par vos soins.

Dans certains cas, la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP) peut être sollicitée pour avis.

POUR EN SAVOIR

Si vous souhaitez en savoir plus sur **LA PERSONNE DE CONFIANCE, LES DIRECTIVES ANTICIPÉES, L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL,** une fiche informative est à votre disposition auprès du service ou sur le site : www.ch-larochelle.fr

INFORMATISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis disposent d'un **dossier patient informatisé** destiné à recueillir les informations nécessaires au suivi, à la coordination et à la continuité des soins. Il contribue de fait à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge. Certaines données sont utilisées à des fins d'analyses statistiques, de valorisation de l'activité ou à des fins de recherche clinique.

Ces données peuvent être partagées ou échangées de façon sécurisée entre professionnels de santé ou participant à la prise en charge, dès lors qu'ils appartiennent à la même équipe de soins. Ce partage de données peut également s'étendre si votre prise en charge le nécessite aux professionnels du Groupement Hospitalier de Territoire, à savoir les hôpitaux de Rochefort, Marennes et Oléron.



Le partage de données entre professionnels répond à des règles strictes qui sont définies dans une politique de gestion des accès aux applications médicales informatiques.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes au partage ou à l'échange de données vous concernant. Vous disposez également d'un droit de rectification. Pour cela, vous pouvez vous adresser à la Directrice du Groupe Hospitalier.



MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

L'Agence nationale des Systèmes d'Information Partagées de Santé (*ASIP Santé*) a développé un système afin de répondre aux exigences de dématérialisation et de sécurisation des données à caractère médical. Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis utilisent une messagerie sécurisée de santé (*MSSanté*) dans le cadre d'une démarche nationale. Cette messagerie, spécifiquement dédiée aux professionnels de santé permet de garantir la confidentialité des échanges comportant des données de santé nominatives. Elle sert notamment à adresser à votre médecin les courriers ou comptes rendus de consultation ou d'hospitalisation.

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de l'établissement.

SMS

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis utilisent des SMS à l'attention des patients, notamment pour des rappels ou consignes dans le cadre des venues programmées en consultation ou hospitalisation. Votre numéro de téléphone vous sera demandé lors des formalités d'admission.

Vous êtes libre de refuser l'envoi des SMS.



LES ÉQUIPES HOSPITALIÈRES: DES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS POUR PRENDRE SOIN DE VOUS...

À l'hôpital, ce sont plus de 100 métiers qui concourent à vous assurer chaque jour des soins et des prestations de qualité.

Les professionnels qui interviennent auprès de vous pendant la durée de votre hospitalisation sont identifiables par leur nom et leur fonction figurant sur la tenue professionnelle ou à défaut sur un badge.

Des personnels administratifs, techniques et logistiques concourent également aux activités de l'établissement.



LES ÉTUDIANTS & STAGIAIRES

Lieu de formation, les **HLRA** accueillent de nombreux étudiants à l'occasion de stages professionnels (*étudiants en médecine, élèves infirmier(ère)s, aides-soignant(e)s, manipulateurs en électroradiologie...*).

Leur implication dans la prise en charge des patients est essentielle dans leur formation. Toutefois, la présence des étudiants pendant la visite du médecin n'est pas imposée.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir et la traiter. Parlez-en aux médecins et aux soignants. Ils ont été formés à prendre en compte la dimension douloureuse, physique ou psychologique, découlant de votre maladie. Des traitements peuvent être mis en œuvre lors de votre hospitalisation.

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Dès l'apparition de la douleur, prévenez l'équipe soignante. En parler, c'est aider les professionnels à mieux vous soulager, en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas.

SOINS DE SUPPORTS

Les soins de supports sont des soins et soutiens nécessaires aux patients malades tout au long de la maladie conjointement aux traitements spécifiques lorsqu'il y en a.

Ils sont réalisés dans les services où sont hospitalisés les patients et peuvent faire appel aux compétences spécifiques disponibles au sein de l'établissement.

HYGIÈNE

Le lavage des mains contribue à la lutte contre les infections ; pensez-y et parlez-en à vos visiteurs à qui nous recommandons de se laver les mains à leur arrivée et à leur départ de la chambre.

Des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans les distributeurs installés dans les couloirs ou dans les chambres.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent être admis dans l'établissement, à l'exception des chiens d'aveugles. Ils peuvent accompagner leurs maîtres dans le hall d'accueil lorsque ceux-ci viennent pour des soins.

Les fleurs sont déconseillées dans certains services. Vous pouvez vous renseigner auprès des infirmières.

Votre état de santé ou votre traitement peut nécessiter des mesures particulières destinées à réduire le risque d'infection, pour vous-même, votre entourage ou les professionnels. Ces mesures se traduisent par des démarches de soins spécifiques mises en œuvre par les soignants. Elles sont alors signalées par une affichette sur la porte des chambres et dans le dossier médical. Le port d'une tenue spécifique fournie par l'établissement peut être exigé.

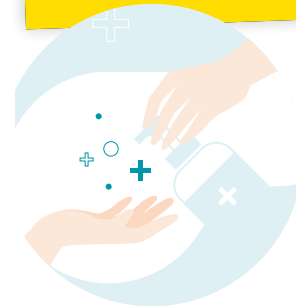
Pour toute question concernant ces mesures particulières, renseignez-vous auprès d'un(e) infirmier(ère).

Une stricte hygiène corporelle est de règle à l'hôpital. Chacun est tenu de l'observer. Une douche est à votre disposition dans le service d'hospitalisation. Faites-en la demande auprès de l'équipe soignante.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

L'hôpital Marius Lacroix dispose d'une blanchisserie située sur la commune de Périgny.

L'établissement vous fournit le linge hôtelier (draps, couvertures) et en assure l'entretien. Il vous est demandé de veiller à ne pas oublier votre nécessaire de toilette et votre linge personnel.



REPAS

Vos repas sont préparés par la Cuisine centrale des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis située sur le site St-Louis et servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner à partir de 8^h
- Déjeuner de 12^h à 12^h30
- Dîner vers 19^h

Les menus élaborés sous le contrôle des diététiciennes respectent les recommandations nutritionnelles, et peuvent être adaptés en fonction de vos habitudes alimentaires et votre état de santé.

Si vous n'aimez pas certains plats inscrits au menu, demandez à avoir un plat de remplacement. Si nécessaire et sur prescription médicale, un régime personnalisé sera mis en place par la diététicienne du Groupe Hospitalier.

Des assaisonnements (sel, poivre, moutarde, sauce vinaigrette) sont disponibles dans chaque unité, n'hésitez pas à les demander pendant vos repas. Les HLRA s'engagent pour une alimentation saine, durable et de qualité et entrent dans la démarche Mon Restau Responsable®.

Nos établissements souhaitent inscrire sur la durée notre restauration collective dans la politique de Développement Durable en termes d'achats responsables, d'économie d'énergie...

VISITES

Les visites aux patients hospitalisés sont autorisées tous les jours. Dans certains cas, les visites peuvent être programmées ou soumises à un avis médical. Dans le cadre de votre projet de soins, des restrictions peuvent être apportées.

Des limitations peuvent être apportées par décision du directeur en fonction de la situation sanitaire.

TÉLÉPHONE

Sous réserve d'une consigne médicale contraire, vous pouvez recevoir vos communications dans le service de soins. Des cabines téléphoniques sont également à votre disposition dans le parc de l'hôpital. L'usage du téléphone portable est réglementé.

COURRIER

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi au bureau du personnel soignant du service. Dans le cadre de votre projet de soins, des restrictions peuvent être apportées.

FOYER

Le foyer est un lieu d'accueil et de convivialité pour les familles. C'est également un lieu d'activités thérapeutiques et d'échanges entre patients. Le foyer dispose de produits de première nécessité. C'est un lieu de loisir : atelier internet, musique, magasins, journaux, etc...

Horaires d'ouverture :

Lundi et vendredi, de 14^h à 17^h30.

Mardi, mercredi, jeudi et samedi, de 10^h30 à 12^h et de 14^h à 17^h30.

BIBLIOTHÈQUE

Vous trouverez, dans un cadre calme et agréable, un grand choix de livres que vous pourrez consulter sur place ou emprunter pendant la durée de votre hospitalisation.

Horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi, de 13^h30 à 17^h.



PRATIQUES RELIGIEUSES

Vous pouvez demander à recevoir le représentant du culte de votre choix. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite à partir du moment où vous aurez exprimé le désir auprès du cadre de santé de l'unité.

CULTE CATHOLIQUE > M^{me} GARNIER Blimali est joignable au **05 46 45 60 05**. Un office a lieu à la chapelle tous les jeudis à 17^h.

CULTE PROTESTANT > M^{me} COLOMBIER Dominique est joignable au **05 46 45 63 12**.

CULTE MUSULMAN > vous pouvez joindre la Mosquée au **05 46 43 51 67** par téléphone ou par fax (même numéro).

PRÉVENTION & ÉDUCATION À LA SANTÉ

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** se sont dotés de moyens et de compétences spécialisés dans la prévention et la prise en charge de certaines pathologies ou problèmes de santé publique : addiction, diabète, asthme, alcoolisme, toxicomanie.

TABAC

Le tabac est responsable de pathologies cardiovasculaires (*infarctus du myocarde, artérite, accident vasculaire cérébral*), pulmonaires (*insuffisance respiratoire*), cancéreuses (*poumon, vessie, ORL...*).

Il abîme également les yeux, la peau, les dents, les cheveux. En France le tabac est responsable de **73 000 décès par an et de millions de journées d'hospitalisation**.

Chaque jour des milliers de fumeurs cessent leur tabagisme et découvrent les bienfaits de l'arrêt : indépendance, souffle, goût, odorat, sommeil, santé, aspect financier et satisfaction de soi.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, nous vous invitons à en parler à l'équipe soignante.



ALCOOL

Vous avez un problème avec l'alcool ou une autre substance, un de vos proches souffre, venez en parler.

Pour vous aider à trouver des solutions, vous pouvez prendre contact avec le **SERVICE D'ADDICTOLOGIE** :

SERVICE D'ADDICTOLOGIE

Boulevard Joffre (1^{er} étage à droite de l'entrée des Urgences)
17000 La Rochelle

Tél. ► 05 16 49 49 49



Au cours de votre hospitalisation, l'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) peut intervenir, n'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'équipe soignante.

CENTRE GRATUIT D'INFORMATION DE DÉPISTAGE ET DE DIAGNOSTIC

Le **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** disposent d'un **CeGiDD** : Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (*hépatite, VIH...*).

Une infirmière, une secrétaire, un médecin sont là pour vous accueillir et vous informer :

- Gratuitement et dans le respect de votre anonymat.
- Avec une consultation médicale et une personnalisation de l'information au moment de la prescription du test et de la remise du résultat.

CeGIDD de La Rochelle

1 rue du Dr Schweitzer

(Service accessible par l'enceinte de l'hôpital St-Louis - près de l'IFSI)

17000 La Rochelle

Tél. 05 46 45 52 40

Horaires d'ouverture consultables sur www.ch-larochelle.fr



Le test est un dépistage efficace. Il permet de détecter les anticorps dirigés contre le **VIH** (*Virus de l'Immunodéficience Humaine*).

Au test classique s'associe maintenant un dépistage précoce à 15 jours - 3 semaines.

Pour en parler ► **SIDA Info Service**
Tél. : 0 800 840 800

L'**hépatite C**, une personne atteinte sur trois l'ignore encore. Si vous vous sentez concerné, parlez-en lors de votre consultation.

Pour en parler ► **Hépatites Info Service**
Tél. : 0 800 845 800



DON D'ORGANES & DE TISSUS

Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une personne et/ou améliorer sa qualité de vie. Les HLRA sont autorisés à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus à but thérapeutique et scientifique.

La loi relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain précise, qu'après sa mort, toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

SI VOUS ÊTES D'ACCORD POUR DONNER VOS ORGANES OU VOS TISSUS EN VUE D'UNE GREFFE

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner en cas de décès :

www.dondorganes.fr

Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur et réciproquement. Le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement anonyme et gratuit.

SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD...

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner, et demandez votre inscription au [registre national des refus](http://www.registrenationaldesrefus.fr).

www.registrenationaldesrefus.fr

Un formulaire vous sera adressé. Il devra être complété, obligatoirement signé et accompagné d'une photocopie d'une pièce d'identité. L'inscription est individuelle et possible dès l'âge de 13 ans.

Ce registre est toujours interrogé avant d'envisager un prélèvement.

Vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision.

PRÉVENTION SUICIDE

Une équipe pluri professionnelle est en charge de la coordination du Programme Régional de Santé, financée par l'Agence Régionale de Santé, sur la prévention du suicide et la promotion de la santé mentale.

Leur **mission** est de prévenir la **dépression** et le **suicide** chez les adolescents et jeunes adultes, sur le territoire Nord Charente-Maritime, en :

- Organisant des actions d'informations.
- Animant un réseau.
- Formant les professionnels intervenant auprès de personnes en crise suicidaire.
- Développant des programmes de prévention.

Si vous êtes en **détresse** et/ou avez des **idées suicidaires**, si vous voulez **aider une personne en souffrance**, si vous êtes professionnels de santé et que vous souhaitez des **conseils**, échanger, si vous êtes endeuillés par suicide, vous pouvez **contacter le numéro national de prévention du suicide** :

3114
LE NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

Accessible 24h/24 et 7j/7 gratuitement, dans la France entière.
Un professionnel du soin, spécifiquement formé à la prévention du suicide, sera à votre écoute.

DON DE SANG-PLASMA

La transfusion sanguine joue un rôle vital dans le traitement de nombreuses maladies.

Un site de l'**Établissement Français du Sang**, situé au niveau -1 de l'hôpital St-Louis (*accès par l'entrée principale, suivre les panneaux*) accueille les donateurs aux horaires suivants :

- Lundi, mardi, jeudi, vendredi, de 8^h à 13^h
- Mercredi, de 14^h à 19^h
- 1^{er} et 3^e samedi du mois, de 8^h à 12^h

Pour tout renseignement ► **05 46 28 92 92**

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

Le laboratoire de l'hôpital St-Louis est ouvert au public et aux patients de l'établissement (*voir plan page précédente*).

Avec ou sans prescription médicale, vous avez la possibilité de venir faire vos prélèvements sanguins, urinaires, gynécologiques... SANS RDV (*sauf certains examens spécifiques ou spécialisés dont hyperglycémie provoquée orale, test de stimulation ACTH...*).

Les biologistes sont à votre disposition pour tout renseignement concernant votre prescription ou vos résultats d'examens.

Facilité d'accès, places réservées, résultats disponibles en ligne.



À VOTRE ÉCOUTE

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de nous **partager votre expérience**, qu'elle soit positive ou négative, vos **remarques** et **suggestions** sur nos services et le déroulé de votre prise en charge :

- Un **questionnaire de sortie** est mis à votre disposition. Il est disponible sous format papier ou en version dématérialisée à compléter depuis votre téléphone en flashant sur le QR code affiché dans votre chambre.
- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être invité(e) par e-mail à répondre à un **questionnaire E-Satis en ligne**. Ce questionnaire totalement anonyme permet de recueillir votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge. Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse e-mail lors des formalités d'admission ou de sortie.

EN CAS D'INSATISFACTION

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au **responsable concerné**.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la **personne chargée des relations avec les usagers**.

Tél. > 05 46 45 69 38

Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la **Commission Des Usagers (CDU)**. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Il vous recevra vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La **Commission Des Usagers** veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches en faisant part de ses observations et de ses recommandations à la Direction de l'établissement.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Des représentants des usagers, membres d'associations agréées et désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, siègent à la **Commission Des Usagers**.

Ils participent aux travaux des commissions et comités chargés de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Si vous souhaitez rencontrer un médiateur siégeant à la Commission Des Usagers ou connaître la liste des représentants et leurs coordonnées associatives, vous pouvez adresser au secrétariat de la Commission :

**HÔPITAUX
LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS
Commission Des Usagers
Médecin médiateur**

1 rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 01

DDUQ.LaRoche@ght-atlantique17.fr

05 46 45 69 38



Hôpital Saint-Louis
1, rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1
Standard > 05 46 45 50 50



Hôpital Marius Lacroix
208, rue Marius Lacroix - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Standard > 05 46 45 50 50



Le Fief de la Mare
Centre de gérontologie - EHPAD Maison de Baillac
rue du Moulin des justices - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Standard > 05 46 45 50 50



Résidence "Le Treuil Moulinier"
MAS/FO/FOH/SAVS/ESAT/SAFPH
rue du Moulin des justices - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Résidence > 05 46 45 61 61



Hôpital Saint-Honoré
53, rue de l'hôpital
17410 St-Martin-de-Ré
Standard > 05 46 09 20 01



Château de Marlonges
Soins Médicaux et de Réadaptation
Unité de Soins Palliatifs
5, rue de la Grosse Motte
17290 Chambon
Standard > 05 46 27 48 48



Hôpitaux La Rochelle Ré Aunis
Centre Hospitalier de Rochefort
Centre Hospitalier de Marennes
EHPAD "Val de Gères" Surgères
Centre Hospitalier de l'Île d'Oléron

1 rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1
Standard > 05 46 45 50 50
www.ch-larochelle.fr | [in](#) [f](#) [@](#)