

LIVRET D'ACCUEIL

SOINS MÉDICAUX & DE RÉADAPTATION

“LE FIEF DE LA MARE”



SOMMAIRE

Le mot de la directrice	2
Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)	4
Présentation	6
Site	6
Fonctionnement	6
Coordonnées et situation géographique	6-7
Admission au Fief de la Mare	8
Formalités	8
Continuité des soins	8
Documents nécessaires	9
Votre séjour, votre environnement	10
Stationnement	10
Chambres	10
Télévision	10
Téléphone / Wifi	10
Courrier	10
Linge	10
Coiffeur / Esthéticienne	10
Animaux	11
Tabac - Alcool	11
Repas	11
Prise en charge de votre douleur	12
Hygiène	12
Vos devoirs	13
Équipes hospitalières...	13
Vos biens et valeurs	14
Liberté de circulation	15
Permissions de sortie	15
Visites	15
Pratiques religieuses	15
Vos droits	16
Être informé(e)...	16
... pour participer aux décisions vous concernant	16
Information de vos proches...	16
Personne de confiance	16
Directives anticipées	16
Dossier patient	17
Informatisation des données de santé	17
Messagerie sécurisée de santé	17
Facturation des prestations	18
Tarifs, facture...	18
Votre sortie	19
Continuité des soins	19
Prévention et éducation à la santé	20
Tabac	20
Alcool	20
Don d'organes et de tissus	21
Don de sang-plasma-plaquettes	21
CeGIDD	22
À votre écoute	23
Représentation des usagers...	23

LE MOT DE LA DIRECTRICE



Madame, Monsieur,

Nous vous accueillons au sein des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis et nous vous souhaitons la bienvenue.

Notre établissement est un hôpital de référence sur son territoire et propose une large gamme de spécialités pour l'enfant, l'adulte et la personne âgée, complète et cohérente, dans une logique de coordination et de complémentarité avec les autres structures qui le composent.

Il assure des missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide médicale urgente.

Plus de 4 500 personnes oeuvrent au quotidien pour prendre soin de vous et s'attachent à vous assurer une prise en charge adaptée à vos besoins, au service de la qualité et de la sécurité des soins.

Ce livret a été rédigé à votre attention et à celle de vos proches, afin de vous informer sur les conditions, les modalités et les prestations de votre séjour au sein du Service de Soins Médicaux et de Réadaptation.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations complémentaires, rapprochez-vous de l'équipe de soins du service dans lequel vous êtes admis.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions pour votre confiance.

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 thérapies innovantes. La tumorotheque 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 tumorotheque ou la transmission des infor-

mations 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'usager: 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

SITE

Notre établissement, créé en 1981, a bénéficié d'une restructuration pour mieux s'adapter aux besoins des usagers. Des travaux ont été engagés en 2013 au Fief de la Mare afin de créer un nouvel établissement pour l'amélioration du confort des résidents.

Depuis juin 2018, les **Hôpitaux La Rochelle -Ré-Aunis** sont honorés de vous proposer leur nouvelle structure rassemblant :

- L'EHPAD "**Maison de Baillac**".
- L'UHR (*Unité d'Hébergement Renforcée*).
- Le **CENTRE DE GÉRONTOLOGIE** (*Unité de Soins de Longue Durée / Soins Médicaux et de Réadaptation / Hôpital De Jour*).

Le service de **SMR** propose 60 lits d'hospitalisation.

FONCTIONNEMENT

Le **Centre de gérontologie "Le Fief de la Mare"** est rattaché juridiquement aux **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** et géré administrativement par le Conseil de surveillance présidé par :

- Le maire de La Rochelle :
M. Jean-François FOUNTAINE
- La directrice du Groupe Hospitalier Littoral Atlantique :
M^{me} Valérie BENEAT-MARLIER
- La directrice chargée des filières gériatriques et des SMR. Directrice des sites du Fief de la Mare, de St-Martin-de-Ré et de l'EHPAD de Surgères :
M^{me} Béatrice CRAMIER

COORDONNÉES ET SITUATION GÉOGRAPHIQUE

CENTRE DE GÉRONTOLOGIE

"Le Fief de la Mare"

EHPAD Maison de Baillac

rue du Moulin des Justices
17022 La Rochelle Cedex

- Accueil **05 46 45 61 40**
- Fax **05 46 45 61 44**
- Responsable **05 46 45 61 41**
administratif des admissions - facturations
- Accueil infirmier
SMR 3 **05 46 45 61 55**
SMR 4 **05 46 45 61 57**
- Cadre de santé
SMR 3 **05 46 45 61 82**
SMR 4 **05 46 45 61 58**
- Assistante sociale **05 46 45 89 55**



Pour nous écrire :

CENTRE DE GÉRONTOLOGIE
"Le Fief de la Mare"

rue du Moulin des Justices

BP 519

17022 La Rochelle Cedex



ADMISSION AU FIEF DE LA MARE

VOTRE ADMISSION EN SMR

FORMALITÉS

Une prescription médicale, adressée par le médecin du service d'hospitalisation ou le médecin traitant, via le **logiciel TRAJECTOIRE**, est étudiée par le médecin du service.

L'admission est programmée en fonction des critères d'admission.

À votre arrivée :

Les informations et les pièces nécessaires à votre admission et à la facturation des frais de séjour et du forfait hospitalier seront transmises au service des admissions :

- Carte vitale.
- Carte de mutuelle.
- Bulletin d'hospitalisation.
- Carte d'identité.

Informations concernant votre état civil.

Personnes à prévenir en cas de nécessité.

Pensez à informer l'équipe de :

- votre souhait de bénéficier d'une chambre particulière (*attribuée par le service de soins selon la disponibilité*). L'agent d'accueil vous demandera de signer le document recueillant votre souhait.
- votre désir de ne pas révéler votre identité.

Vous serez informé sur les services mis à votre disposition au sein du Pôle de Soins de Suite (*téléphone, télévision, WiFi, coiffeur...*).

Dans le dossier qui vous sera remis à votre entrée, vous trouverez notre livret d'accueil.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

vous accompagne à votre chambre et vous renseigne sur le fonctionnement de l'établissement.

Pensez à l'informer de votre souhait d'être accompagné dans vos démarches et entretiens médicaux par une personne de confiance que vous voulez bien désigner.

LE MÉDECIN DÉTERMINE :

- la durée de votre séjour,
- les soins prescrits,
- le traitement pharmaceutique,
- la rééducation,
- et éventuellement les régimes.

Les familles et les proches peuvent être reçus par les médecins, le cadre de santé ou l'assistante sociale sur rendez-vous.

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui sera consultée si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir une information.

CONTINUITÉ DES SOINS

Les soins sont assurés 24h/24. Un médecin est présent du lundi au vendredi. Une permanence médicale est assurée la nuit, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Le cadre de santé, ou en son absence l'infirmière, sont à votre disposition pour répondre à vos besoins.

Lors de votre hospitalisation, pensez à vous munir des documents nécessaires à l'information du médecin hospitalier (*ordonnance concernant le traitement médicamenteux en cours, comptes rendus médicaux, opératoires, d'examens biologiques récents et/ou radiologiques récents, rendez-vous*).

Si vous suivez un traitement médical au moment de votre admission, le médecin hospitalier évaluera s'il convient que ce traitement soit poursuivi pendant la durée de votre hospitalisation, en considérant votre état de santé et la nature des médicaments qu'il aura lui-même prescrit.

Votre traitement pourra être modifié et les médicaments en votre possession vous seront alors retirés (*ils vous seront remis le jour de votre sortie*).

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.

VOTRE SÉJOUR, VOTRE ENVIRONNEMENT

STATIONNEMENT

Un parking visiteur gratuit est à votre disposition à l'entrée de l'établissement.

CHAMBRES

Les chambres sont équipées chacune d'une salle d'eau avec douche et d'une penderie avec étagères pour vos effets personnels ainsi qu'une sonnette d'appel.

L'aménagement "mobilier" est identique dans chaque chambre à savoir un lit médicalisé, un fauteuil de chambre, un repose pied, une table de nuit et une chaise.

En fonction de certaines nécessités médicales, un changement de chambre pourra s'effectuer au cours de votre séjour.

Les chambres particulières font l'objet d'un supplément de facturation.



TÉLÉVISION

Une télévision est installée dans la chambre moyennant une redevance financière. Votre demande doit être adressée au **Relais H** de l'établissement (n° direct 55 614 depuis votre chambre).

TÉLÉPHONE / WIFI

Un téléphone est installé dans chaque chambre par lequel vos correspondants peuvent vous joindre directement. Votre numéro de ligne directe vous sera communiqué lors de votre admission, communiquez le à vos correspondants pour leur éviter l'attente au standard.

Pour vos appels extérieurs un crédit téléphonique est à souscrire à l'accueil.

Un code confidentiel vous sera remis contre le versement d'un forfait non remboursable (par crédit de 3€).

Accès WiFi, se renseigner à l'accueil.

COURRIER

Votre courrier est distribué chaque jour ouvrable. Pour en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom et prénom. Vous pourrez aussi envoyer du courrier. Remettez-le au personnel soignant ou à l'accueil sous enveloppe suffisamment affranchie.

LINGE

Le linge de maison est fourni et entretenu par la blanchisserie des **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis**.

La blanchisserie ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel. Les patients doivent s'organiser avec leurs proches.

COIFFEUR / ESTHÉTICIENNE

Un coiffeur et une esthéticienne peuvent intervenir à votre demande. Les frais restent à votre charge.

Un salon est mis à votre disposition. Se renseigner à l'accueil pour les rendez-vous et le tarif.



ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent être admis dans l'établissement.



TABAC - ALCOOL

Le **tabac** nuit gravement à la **santé** et il génère des risques d'**incendie**, il est donc strictement interdit de fumer en dehors des lieux dédiés. L'usage des cigarettes électroniques est strictement interdit au sein de l'établissement.

La consommation d'**alcool** ou de **produits illicites** est interdite dans l'établissement.

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

REPAS

Une cuisine traditionnelle, conformément au respect des normes les plus récentes, vous sera proposée en **chambre**.

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- **Petit déjeuner** à partir de 7h30
- **Déjeuner** à partir de 12h
- **Dîner** à partir de 18h30

Un effort tout particulier est fourni pour que vos repas soient servis à des heures convenables et à bonne température.

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** 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...

Sur prescription médicale :

- Les régimes spéciaux sont établis et surveillés par une diététicienne.

Concernant les visiteurs, ils ont la possibilité d'apporter des aliments et des boissons non alcoolisées au patient qu'ils visitent, mais il leur est conseillé de préférer des produits non périssables et de les apporter dans des récipients isothermes et le plus près possible de la consommation par le patient. Pour éviter toute interférence avec les prescriptions médicales, il leur est demandé d'en informer un membre de l'équipe soignante.

Le cadre de santé et le responsable administratif sont à votre disposition en cas de problème.



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.

Une **équipe mobile pluridisciplinaire (douleur et soins palliatifs)** existe au sein de l'établissement.



HYGIÈNE

Le lavage des mains contribue à la lutte contre les infections

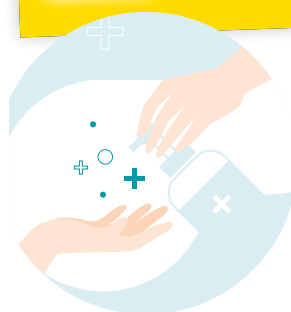
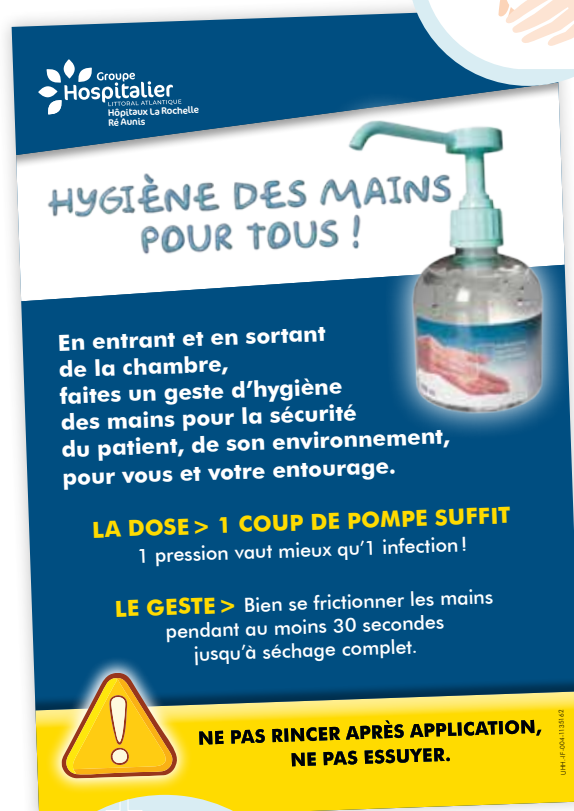
Pensez-y et parlez-en à vos **visiteurs** à qui nous recommandons de **se laver les mains** à leur arrivée et à leur départ de la chambre.

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

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.

**Une stricte hygiène corporelle est de règle à l'hôpital.
Chacun est tenu de l'observer.**



VOS DEVOIRS

Ils tendent à rendre la vie en collectivité agréable pour tous :

- Soyez discret, courtois, respectueux de la personnalité de la dignité des autres.
- Respectez les opinions et les croyances de ceux qui vous entourent.
- Respectez le calme et le repos de vos voisins.
- Respectez les locaux et le matériel mis à votre disposition.
- Respectez le personnel quel que soit son grade.

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

Vous êtes accueillis et soignés par du personnel spécialisé : les professionnels qui interviennent auprès de vous pendant la durée de votre séjour sont identifiables par leur nom et leur fonction inscrits sur leur tenue professionnelle :

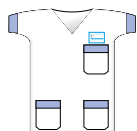
LES MÉDECINS

Sont chargés de la coordination des soins au sein de l'établissement. Ils élaborent et mettent en œuvre, le projet de soins individualisé avec le concours de l'équipe soignante.

LES CADRES DE SANTÉ

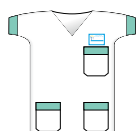
Se tiennent à votre disposition et veillent au bon déroulement des soins et de l'accompagnement dans votre vie quotidienne.

LES INFIRMIER(ÈRE)S



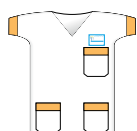
Appliquent les prescriptions du médecin et dispensent les soins nécessaires à votre état de santé.

LES AIDES-SOIGNANT(E)S



Travaillent en binôme avec les infirmiers et participent aux soins de nursing ainsi qu'au service hôtelier.

LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS



Sont chargé(e)s en priorité du bio-nettoyage et du service hôtelier.

DES MASSEURS- KINÉSITHÉRAPEUTES

prennent en charge la rééducation prescrite soit par le médecin de l'établissement sur consignes du médecin adresseur.

UNE ASSISTANTE SOCIALE ET UNE DIÉTÉTICIENNE

présentes sur des permanences hebdomadaires, apportent leurs compétences techniques spécialisées.

LE SERVICE TECHNIQUE ET L'ADMINISTRATION

veillent à répondre à l'ensemble de vos autres besoins.

**UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE
FORMÉE À LA GÉRIATRIE.
UNE PERMANENCE DES SOINS
ASSURÉE 24H/24.**

LES ÉTUDIANTS & STAGIAIRES

Lieu de formation, l'établissement accueille 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.



VOS BIENS ET VOTRE SÉCURITÉ

ARGENT & OBJETS DE VALEUR

Lors de votre séjour, il est recommandé de n'apporter que ce qui vous sera nécessaire, notamment des objets utiles ou des biens de faible valeur.

Un **inventaire** sera dressé en votre présence. Nous vous recommandons de déposer votre argent et vos biens de valeur au coffre des **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis**, objets et bien de valeurs uniquement: bijoux, CB, chèquiers et espèces (*papers d'identité et les documents importants ne peuvent pas être déposés*).

Adressez-vous pour cela au cadre de santé du service.

Veillez à ce que votre **appareil dentaire** ou **audifit**, si vous le retirez, soit placé dans un **conditionnement facilement identifiable** par le personnel du service.

Les **HLRRA** ne sauraient être tenus responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens, titres et valeurs que vous conserverez pendant votre hospitalisation.

Le retrait de vos biens déposés pourra être effectué par vous-même ou une personne que vous aurez mandatée. Il peut se faire pendant votre séjour, à votre sortie ou les jours suivants, sur présentation d'une pièce d'identité de la personne hospitalisée, du mandataire et d'une procuration.

OÙ EFFECTUER LE RETRAIT DE VOS BIENS ?

Adressez-vous aux **ADMISSIONS** :
du lundi au vendredi,
de 9^h à 12^h et de 13^h30 à 16^h30
(fermé les week-ends et jours fériés).

VOTRE SÉCURITÉ

Afin de prévenir les risques d'incendie et de panique, nous vous demandons de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service sur la porte de votre chambre, précisées par le personnel, et de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.

Si vous percevez un bruit, une odeur ou une lueur insolite, gardez votre sang-froid et prévenez le personnel hospitalier.

Il est d'interdit d'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue, ou de se servir d'appareils électriques (plaque chauffante, grille-pain).

Parce que le tabac nuit gravement à la santé et qu'il génère des risques d'incendie, il est strictement **interdit de fumer** dans l'établissement.

L'introduction et la consommation de **boissons alcoolisées** sont interdites dans l'enceinte de l'hôpital.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il vous est recommandé d'**user avec discrétion** des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations bruyantes.

Le **respect des locaux et du matériel** mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et au bon déroulement de votre séjour.

Tout comportement ou propos devenant une gêne pour les autres patients ou pour le fonctionnement du service peuvent amener la directrice, à prendre des mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.



LIBERTÉ DE CIRCULATION VOS DÉPLACEMENTS

Si votre état de santé le permet, pendant la durée de votre séjour, vous pouvez vous déplacer dans la journée au sein de l'établissement.

Vous devrez être vêtu(e) d'une tenue décente.

À partir de 21^h nous vous demandons de vous abstenir de tout déplacement hors service.

PERMISSIONS DE SORTIE

Après accord médical et administratif, vous pouvez obtenir à titre exceptionnel **une autorisation de sortie d'une durée maximum de 48h**. Elles doivent être demandées 48h à l'avance auprès du service médical.

VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus dans l'établissement. Cependant, les horaires des visites sont établis pour ne pas gêner le bon fonctionnement du service. Les visites sont autorisées l'après-midi, le matin étant réservé aux soins.

Un aménagement est envisageable en fonction des situations, en s'adressant à l'infirmier(ère).

Votre état de santé peut imposer une limitation ou une interdiction des visites. La visite des enfants est autorisée à partir de l'âge de 11 ans.

Dans tous les cas, les visiteurs doivent respecter les consignes suivantes :

- limiter le nombre de visiteurs présents au même moment,
- respecter le repos et l'intimité des autres patients,
- observer un minimum de discrétion et de silence.

Les salons des familles sont à votre disposition dans chaque secteur pour accueillir vos proches et échanger avec les autres patients.



Les espaces verts de l'ensemble du site sont à votre disposition.

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes en pots sont interdites dans certains services.

Il est possible de déjeuner avec votre famille ou vos amis sous réserve des places disponibles dans la salle de restauration. Dans ce cas, il convient de prévenir 48h à l'avance et d'acheter les tickets repas à l'accueil de l'établissement (au tarif en vigueur).

Cette possibilité est réservée en priorité aux patients dont la famille est éloignée ou dont l'état de santé ne leur permet pas d'obtenir une permission de sortie. **Pour toute précision, adressez-vous à l'équipe soignante.**

PRATIQUES RELIGIEUSES

Vous pouvez demander, auprès du cadre de santé de l'unité, à recevoir le représentant du culte de votre choix.

AUMÔNERIE CATHOLIQUE

Joignable au **05 46 07 01 77**

AUMÔNERIE PROTESTANTE

Joignable au **05 46 41 14 20**

CULTE MUSULMAN

Joignable au **06 23 36 15 31**

CULTE ISRAÉLITE

Joignable au **06 12 33 28 61**



VOS DROITS

ÊTRE INFORMÉ(E)...

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 majeur(e) protégé(e), l'information vous sera délivrée ainsi qu'à vos représentants légaux (*tutelle à la personne*).

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.

... POUR PARTICIPER AUX DÉCISIONS VOUS CONCERNANT

Hors des situations prévues par la loi, vous participerez activement à votre prise en charge et aux choix thérapeutiques qui vous concernent. **Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.**

Le consentement du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. Seule l'autorisation pour des actes de soins importants (*intervention chirurgicale*), sera formalisée par écrit par les représentants légaux (*tutelle à la personne*).

En cas d'urgence, le médecin peut décider de prodiguer les soins indispensables sans avoir recueilli le consentement préalable de la personne ou de son représentant légal.

INFORMATION DE VOS PROCHES ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Sauf opposition de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, **votre 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 vos familles et vos proches sur rendez-vous.

Des professionnels de santé extérieurs à l'établissement (médecin traitant, kinésithérapeutes...) peuvent accéder aux informations de santé, afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge possible.

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 PATIENT

Un dossier est constitué à l'occasion de toute venue dans l'établissement, en consultation ou en hospitalisation. Il comporte des données administratives, médicales et paramédicales, dont une partie sur support informatique.

La réglementation prévue par le code de santé publique précise les pièces qui peuvent vous être communiquées et la durée de conservation d'un dossier médical.

Pour accéder à votre dossier, vous devrez adresser votre demande écrite à :

**Madame la Directrice
à l'attention de la personne chargée
des relations avec les usagers**

**Hôpitaux
La Rochelle-Ré-Aunis
Rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex**

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 des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis.

MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis ont mis en place 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.

POUR EN SAVOIR

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



FACTURATION DES PRESTATIONS

TARIFS DES PRESTATIONS

Ils sont affichés aux différentes antennes du **"Bureau des admissions"**.

VOTRE FACTURE D'HOSPITALISATION

Elle 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.
Pour les soins dispensés en secteur public, ils comprennent l'ensemble des charges liées à votre hospitalisation : honoraires médicaux, examens de laboratoire, de radiologie, d'exploration fonctionnelle, frais d'opération, médicaments, frais d'hôtellerie (à l'exclusion du téléphone et du téléviseur).
- **Un forfait journalier** qui constitue votre contribution aux dépenses d'hôtellerie.
Il est fixé chaque année par le ministère chargé de la Santé.

CE QUE VOUS PAIEREZ

Vous aurez à acquitter le forfait journalier et le **"ticket modérateur"** qui représentent la partie non couverte par la caisse d'assurance maladie (en général 20 % des frais d'hospitalisation).

Certaines mutuelles et assurances peuvent prendre en charge partiellement ou complètement cette part restant à votre charge. S'il a été établi lors de votre admission que la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier ou la partie restant à votre charge, les sommes restant dues vous seront réclamées le jour de votre sortie.

Le personnel de l'accueil et des admissions reste disponible pour vous renseigner, à tout moment, à ce sujet.

LES POURBOIRES SONT INTERDITS

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 à la directrice qui fera suivre votre courrier au(x) service(s) concerné(s).



VOTRE SORTIE

CONTINUITÉ DES SOINS À VOTRE SORTIE

Sauf opposition de votre part signalée auprès de l'équipe médicale, votre médecin traitant sera informé des motifs et du déroulement de votre séjour.

Si des soins infirmiers ou de rééducation sont nécessaires après votre sortie, des informations seront également transmises aux infirmiers et rééducateurs libéraux dont vous aurez communiqué les coordonnées à l'équipe soignante.

Dans le cas d'un transfert vers une autre structure, toutes les informations utiles à la continuité des soins seront communiquées aux équipes médicales et paramédicales de l'établissement concerné.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Lorsque votre état de santé le permettra, le médecin du service fixera la date de votre départ.

Votre hospitalisation peut se poursuivre à votre domicile dans le cadre de l'Hospitalisation À Domicile, sous certaines conditions. Renseignez-vous auprès du médecin ou du cadre de santé.

Si une prescription médicale justifie un transport sanitaire, vous avez le libre choix de l'entreprise de transport. Si vous n'avez pas de société d'ambulance attitrée, le bureau des sorties fera appel à une des entreprises agréées du département.

Vous pouvez également demander à quitter l'établissement. Néanmoins, si le médecin estime cette sortie prématurée, il vous informera des risques encourus pour votre santé et nous vous demanderons d'attester par écrit votre décision.

Le jour de votre sortie, les documents médicaux suivants vous seront remis par l'infirmière du secteur :

- lettre à votre médecin traitant,
- ordonnances (*médicaments, soins, prescriptions spécifiques...*),
- résultats d'examen de laboratoire pratiqués par l'établissement,
- fiches diététiques (*si régime prescrit*),
- questionnaire de sortie qui vous permettra de nous faire part de vos critiques et/ou suggestions.

Pour obtenir tout certificat médical ou arrêt de travail, adressez-vous également à l'infirmière du service.

Le jour de votre départ adressez-vous au bureau de l'accueil dans le hall de l'établissement pour :

- obtenir un bulletin de situation,
- clore votre dossier d'hospitalisation (*frais de téléphone, de télévision...*).



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 cardio-vasculaires (*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.

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**.

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** :

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 donneurs 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.



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

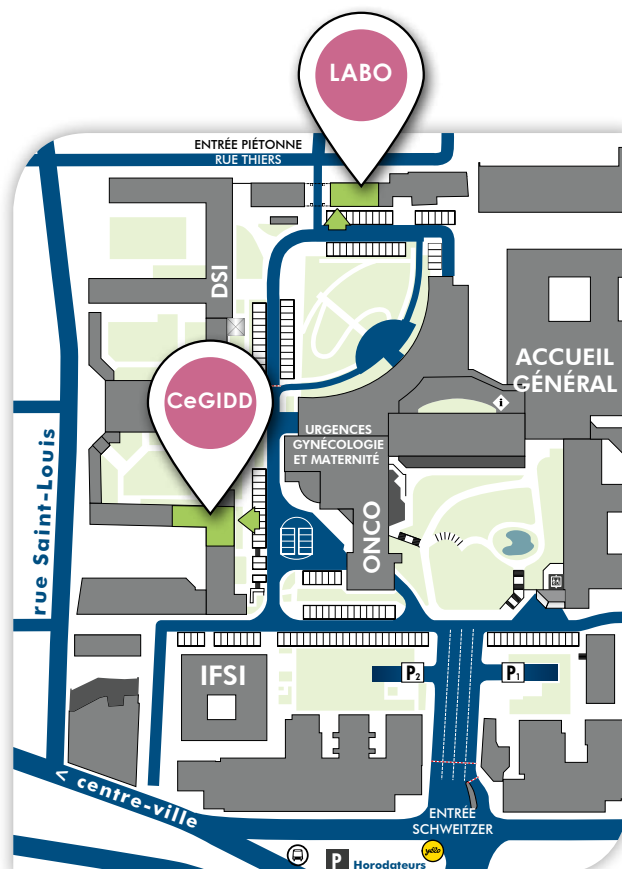
1 rue du Dr Schweitzer

(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



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.LaRoche11e@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



Site "Le Fief de la Mare"
EHPAD "Maison de Baillac" / SMR / USLD
rue du Moulin des Justices - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Standard > 05 46 45 50 50



Établissement et Service d'Accompagnement par le Travail
Résidence "Le Treuil Moulinier":
Foyer d'hébergement et foyer de vie
rue du Moulin des Justices - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Résidence > 05 46 45 61 61



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



Site "Château de Marlonges"
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
Unité de Soins Palliatifs (USP)
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](#) [i](#)