

LIVRET D'ACCUEIL

UNITÉ DE SOINS
DE LONGUE DURÉE

“LE FIEF DE LA MARE”





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 aux Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis.

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 agréable séjour et vous remercions pour votre confiance.

Valérie BENEAT-MARLIER
Directrice générale

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 qualité & gestion des risques	5
Présentation	6
Site	6
Fonctionnement	6
Coordonnées et situation géographique	6
Votre projet de vie	8
Notre travail	8
Nos valeurs	8
Le personnel	8
Votre confort, votre environnement	9
Chambres	9
Téléphone	9
Liberté de circuler	9
Visites	9
Accompagnants	9
Hygiène	9
Tabac	9
Nos prestations	10
Repas	10
Linge	10
Activités	10
Bibliothèque	10
Café des familles	10
Coiffure	11
Pédicurie	11
Courrier	11
Pratiques religieuses	11
Vos droits	12
Être informé(e)...	12
... pour participer aux décisions...	12
Information de vos proches...	13
Personne de confiance	13
Directives anticipées	13
Dossier patient	13
Informatisation des données de santé	14
Messagerie sécurisée de santé...	14
SMS	14
Votre admission	15
Demande d'admission	15
Frais de séjour	15
Solutions financières	16
Aides financières	16
Déduction fiscale	16
Informations diverses	17
Accueil administratif	17
Accompagnement social	17
Dépôt des biens et des valeurs	17
Vos devoirs	17
À votre écoute	18

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 CENTRE DE SOINS DE SUITE DU CHÂTEAU 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 un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).



LE SITE "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 **1 990 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 près de 100 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

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 QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

L'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques est notre constante préoccupation. Notre objectif est de garantir une prise en charge de qualité, adaptée aux besoins de chaque résident, favorisant son implication et celle de son entourage.

Cette ambition vise à la satisfaction globale de l'usager: l'accueillir, l'écouter, l'informer, l'impliquer, l'accompagner 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 est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

Afin d'améliorer nos prestations, votre avis et celui de vos proches sera régulièrement recueilli notamment au travers d'enquêtes de satisfaction.

D'une manière plus générale, l'établissement est évalué au travers du nouveau dispositif d'évaluation construit par la **Haute Autorité de Santé (HAS)** qui s'appuie sur un référentiel national commun à tous les Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS).



PRÉSENTATION

SITE

Les USLD (*Unités de Soins de Longue Durée*) sont des structures d'hébergement et de soins accueillant des personnes dont l'état nécessite une surveillance médicale constante.

Les USLD sont des structures sanitaires dans des établissements de santé.

L'**USLD** du site "**Fief de la Mare**" a une capacité d'accueil de **92 lits** répartis en **2 unités** :

- **Phare 1** (1^{er} étage) : **46 lits**.
- **Phare 2** (2^e étage) : **46 lits**.

Le bâtiment a bénéficié d'une restructuration et d'une rénovation qui se sont achevées en 2018 et ont permis aux résidents de bénéficier de conditions de confort améliorées.

FONCTIONNEMENT

Les unités d'hébergement sont rattachées juridiquement aux **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** et gérées administrativement par le Conseil de surveillance présidé par :

- Le maire de La Rochelle :
M. Jean-François FOUNTAINE
- La directrice générale 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 & SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Site "Le Fief de la Mare" Unité de Soins de Longue Durée

rue du Moulin des Justices
17138 Puilboreau

Accueil **05 46 45 61 40**

Fax **05 46 45 61 44**

**Responsable administratif, admissions
& facturation** **05 46 45 61 41 / 42 / 43**

Accueil infirmier:

Phare 1 **05 46 45 61 51**

Phare 2 **05 16 49 40 80**

..... **05 16 49 40 82**

Cadres de santé:

Phare 1 **05 46 45 61 54**

Phare 2 **05 46 45 61 56**



Pour nous écrire:

SITE "LE FIEF DE LA MARE"
rue du Moulin des Justices
BP 519
17022 La Rochelle Cedex 1

Pour nous rejoindre en bus,
prendre la ligne Yélo n° 39



VOTRE PROJET DE VIE

NOTRE TRAVAIL

Notre travail s'appuie sur :

- Un pôle de compétences gériologiques.
- Un accueil et un projet de vie personnalisés.
- Un accompagnement pour votre famille et vos proches.
- Une prise en charge par une équipe pluridisciplinaire à votre écoute.

NOS VALEURS

HUMANITÉ-RESPECT-EQUITÉ

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.

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.



LE PERSONNEL

► LE MÉDECIN GÉRIATRE:

Est chargé de la coordination des soins au sein de l'établissement. Il élabore et met en œuvre le projet de soins individualisé avec le concours de l'équipe soignante.

► LES CADRES DE SANTÉ:

Veillent au bon déroulement des soins et de l'accompagnement dans votre vie quotidienne.

► LES INFIRMIER(E)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 infirmier(e)s et participent aux soins de nursing ainsi qu'au service hôtelier et aux activités occupationnelles.

► LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS:

Sont chargé(e)s en priorité du bio-nettoyage et de l'hôtellerie.

► PÉDICURE, PSYCHOLOGUE, PSYCHOMOTRICIENNE:

Apportent leurs compétences techniques spécialisées.

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE FORMÉE À LA GÉRIATRIE.

UNE PERMANENCE DES SOINS ASSURÉE 24H/24.



VOTRE CONFORT, VOTRE ENVIRONNEMENT

CHAMBRES

L'établissement propose des chambres à 1 et 2 lits meublées avec sonnette d'appel. Il est néanmoins possible et conseillé de la personnaliser (*petits mobiliers, photos...*).



TÉLÉPHONE

Vous avez la possibilité d'ouvrir une ligne téléphonique auprès du bureau des admissions. Pensez à diffuser le numéro à vos proches. À défaut, vos proches peuvent contacter le standard du Groupe Hospitalier au **05 46 45 50 50** et préciser le numéro de votre chambre et le service.

Les communications demeurent à votre charge.

LIBERTÉ DE CIRCULER

Vous êtes libre d'aller et venir. Toutefois, merci de signaler votre absence à un(e) infirmier(ère) du service, pour faciliter l'organisation des soins et vous faire confirmer la possibilité de sortir du service. **Les absences de + de 24 heures sont à concerter avec le MÉDECIN et le CADRE DE SANTÉ.**

VISITES

Les visites de votre famille ou de vos proches sont les bienvenues.

Conscients du réconfort et du soutien moral qu'apporte la présence des proches et amis, les visites sont facilitées au maximum. Cependant, pour ne pas perturber le travail des services, les visites sont déconseillées avant 12h. Le site est fermé aux visiteurs à partir de 21h.

ACCOMPAGNANTS

Il est possible, si vous êtes dans une chambre à un lit et sous réserve de l'accord médical, qu'un membre de votre famille reste auprès de vous la nuit (*au tarif de la nuitée*).

Des repas peuvent être servis aux accompagnants (*au tarif visiteur*).

Informez-vous auprès du CADRE du service, ou en son absence, auprès d'un(e) infirmier(e).

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 l'établissement.

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.

TABAC

Le tabac nuit gravement à la santé et il génère des risques d'incendie, il est donc strictement **INTERDIT DE FUMER dans l'établissement.**



NOS PRESTATIONS

REPAS



Les **repas** sont pris dans les différentes **salles à manger**, sauf contre-indication du médecin.

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- **Petit déjeuner** à partir de 7^h30 en chambre
- **Déjeuner** à partir de 12^h15 en salle à manger
- **Dîner** à partir de 18^h30 en salle à manger
- **Une collation est servie dans l'après-midi.**

Les **régimes** sont pris en compte par le service restauration, à la demande de l'équipe.

Il est possible d'organiser des repas avec votre famille ou vos amis sous réserve d'en informer le service 3 jours auparavant. Les tickets sont disponibles à l'accueil (*au tarif en vigueur*).

LINGE



- Le linge hôtelier est fourni et entretenu par la blanchisserie des **Hôpitaux La Rochelle -Ré-Aunis**.
- Le linge est entretenu sans supplément tarifaire par une société extérieure, s'il a bénéficié d'un marquage (*à votre charge*).

L'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte des vêtements si le marquage n'est pas effectué, ni de la détérioration du linge délicat.

ACTIVITÉS

L' "**AGORA**", notre **salle d'animation**, est à votre disposition au rez-de-chaussée, dans le hall central de l'établissement, du lundi au vendredi (*hors jours fériés*) de 9^h à 17^h.

Des prestations d'animations y sont organisées régulièrement (*ou dans les services*).

Le **programme mensuel** est affiché à l'entrée du service et à côté de la salle d'animation.

Des **associations de bénévoles** interviennent dans les "**Phares 1 & 2**" :

- **VMEH** (*Visite des Malades en Établissements Hospitaliers*) présents tous les mercredis après-midis.
- **ASP 17** (*association pour le développement des soins palliatifs en Charente-Maritime*) présents tous les lundis après-midis, mardis après-midi et vendredi après-midis.

BIBLIOTHÈQUE

Une **bibliothèque** présentant quelques ouvrages est à votre disposition dans la **salle d'animation "AGORA"** du lundi au vendredi de 9^h à 17^h.



CAFÉ DES FAMILLES.



Un temps d'écoute et d'échange est proposé régulièrement à votre entourage.

Il est animé par la **psychologue**.

COIFFURE

Vous pouvez bénéficier des services de **prestation coiffure** avec le prestataire de votre choix (*conventionné avec l'établissement*). Les **frais** sont à votre **charge**, à régler directement auprès de lui.

PÉDICURIE

À votre demande, votre **pédicure** peut intervenir dans le service à vos frais, sauf prescription médicale.

COURRIER

Votre **courrier** et vos **journaux** sont distribués quotidiennement. Pour poster votre courrier (*affranchissement à votre charge*), veuillez vous adresser au secrétariat, une **boîte aux lettres** est à disposition à l'accueil.

PRATIQUES RELIGIEUSES

Vous pouvez recevoir et contacter le représentant du culte de votre choix.

► AUMÔNERIE CATHOLIQUE

Joignable de votre chambre au **55 900** (*gratuit*) ou au **05 46 45 50 10** du lundi matin au vendredi soir.

Office catholique
à la Chapelle Saint-Louis:
le mardi à 18^h et le vendredi à 10^h30.

► AUMÔNERIE PROTESTANTE

Joignable de votre chambre au **55 812** (*gratuit*) ou au **05 46 45 88 12**

► 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).

Vous pouvez consulter 2 chartes pour plus de renseignements :

- La charte de la personne hospitalisée.
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

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 (*hospitalisation sans consentement*), 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. Dans certaines situations l'autorisation du tuteur sera formalisée par écrit.

INFORMATION DE VOS 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.**

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 ou médecin référent, 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 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.

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 tuteur.



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 2 cas :

- Lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du patient.
- 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 consulter votre dossier, vous devez adresser votre demande à :

Madame la directrice
à l'attention de la personne chargée
des relations avec les usagers
Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis
1 rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1
dduq.larochelle@ght-atlantique17.fr



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 (HLRRA)** 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 HLRRA.**

MS SANTÉ & DMP

L'**Agence du Numérique en Santé (ANS)** a développé un système afin de répondre aux exigences de dématérialisation et de sécurisation des données à caractère médical.

Les **HLRRA** 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.

Si vous avez activé **"Mon espace santé"**, et sauf opposition de votre part, les comptes rendus d'examen, de consultation ou d'hospitalisation viennent alimenter votre **Dossier Médical Partagé (DMP)**. Ainsi le partage d'informations entre les différents professionnels de santé qui vous prennent en charge est plus facile et plus fluide.

SMS

Les **HLRRA** 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**.



VOTRE ADMISSION

BUREAU DES ADMISSIONS

- Site "Le Fief de la Mare"
EHPAD "Maison de Baillac" /SMR /USLD
BP 519 - 17022 La Rochelle Cedex
- **05 46 45 61 40**
- Ouvert du **lundi** au **vendredi**
de 9^h à 17^h (sauf jours fériés)

L'article D.311 du CASF prévoit que la participation de la personne admise, voire le cas échéant de sa famille ou de son représentant légal, est obligatoirement requise pour l'établissement du contrat de séjour. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant par les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences de sa prise en charge et en veillant à sa compréhension (article 4 de l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003).

DEMANDE D'ADMISSION

- 1/ Votre **demande d'admission** sera adressée par le médecin traitant de la personne via le site **ViaTrajectoire**.
- 2/ Le **dossier médical** sera transmis au **médecin coordonnateur** qui évaluera le niveau de dépendance à l'aide de la **grille "AGGIR"** (6 niveaux de dépendance, du Gir 1 pour les plus dépendants au Gir 6 pour les plus autonomes) et la charge en soins à l'aide de la **grille "PATHOS"** du futur résident.
- 3/ Votre **dossier complet** (médical + administratif) sera placé en **liste d'attente**.
- 4/ La **commission d'admission**, composée de la directrice, du médecin coordonnateur, des cadres de santé, étudiera le dossier.
- 5/ Une **visite de pré-admission** sera organisée avec vous, votre famille et le médecin coordonnateur.
- 6/ **Plusieurs documents seront remis** :
 - Notre **livret d'accueil**.
 - Notre **règlement** de fonctionnement.
 - L'arrêté de **tarification**.

Dès qu'une place sera disponible, le cadre administratif prendra contact avec vous, votre famille ou votre représentant légal.

Un CONTRAT DE SÉJOUR sera remis lors de l'admission.

FRAIS DE SÉJOUR

En USLD, la totalité des **frais de séjour** est à votre charge, à moins que vous ne soyez bénéficiaire de l'aide sociale.

Votre **avis mensuel de paiement** vous sera transmis par l'établissement à terme échu.

Le paiement est à adresser au :

TRÉSOR PUBLIC
(Centre des finances publiques)

26 av. de Fétilly
17000 La Rochelle

	FRAIS COUVERTS	FIXÉ PAR
TARIF HÉBERGEMENT	- L'hôtellerie. - La restauration. - L'administration générale. - L'animation. - Les frais liés au bâtiment (chauffage, entretien...).	Le Conseil départemental
TARIF DÉPENDANCE	- Les prestations d'aide, d'accompagnement et de surveillance. - Les protections pour les personnes incontinentes. - Les fournitures, matériel et mobilier liés à la dépendance.	Le Conseil départemental : le degré de dépendance est évalué à l'aide de la grille AGGIR*
TARIF SOINS	- Soins courants. - Visites des médecins et kinésithérapeutes. - Pharmacie. - Examens biologiques ou radiologiques simples.	La sécurité sociale

* Un ticket modérateur reste obligatoirement à votre charge. Il correspond au tarif GIR 5-6. Si vous êtes classé GIR 1-2 et GIR 3-4, vous bénéficierez de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

SOLUTIONS FINANCIÈRES

AIDES FINANCIÈRES

Vous pouvez bénéficier des aides suivantes :

- **Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) :** l'APA est conditionnée par l'âge (*plus de 60 ans*) et le niveau de dépendance. Elle n'implique ni obligation alimentaire, ni récupération sur succession :
 - **Pour les personnes domiciliées en Charente-Maritime,** l'APA n'est pas individualisée. Le Conseil départemental la verse directement à l'établissement sous réserve que vous ayez constitué un dossier auprès du Conseil départemental.
 - **Pour les personnes domiciliées dans un autre département,** vous devez constituer un dossier auprès du Conseil départemental de votre département d'origine et préciser si vous souhaitez que cette allocation vous soit versée ou réglée directement à l'établissement.
- **Allocation de logement :** sous réserve de ne pas dépasser le plafond d'octroi.
- **Aide de vos proches :** en cas de ressources insuffisantes, une participation des obligés alimentaires (*enfants et petits-enfants*) sera mobilisée en fonction de leurs revenus.

- **Aide sociale hébergement :** si vos ressources sont insuffisantes, une demande d'aide sociale hébergement peut être déposée auprès du **Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)**.

Pour les personnes venant d'autres départements, la demande est à formuler auprès de la mairie du dernier domicile.

Dans le cas d'un accord de prise en charge par le Conseil départemental, vous devrez en contre partie verser 90% de vos ressources au département par l'intermédiaire du Trésor Public. Si votre conjoint demeure à domicile, le Conseil départemental lui laissera à disposition l'équivalent du minimum vieillesse. Cette aide sera récupérable sur succession.

Les obligés alimentaires devront répondre à une enquête en vue de déterminer leur éventuelle participation.

DÉDUCTION FISCALE

Les frais d'hébergement et de dépendance ouvrent droit à une réduction d'impôt de 25% des sommes versées. Ils sont retenus dans la limite de 10 000€ par personne. Le calcul se fait sur la partie des frais réellement à charge, déduction faite des aides.



INFORMATIONS DIVERSES

ACCUEIL ADMINISTRATIF

- Assure les **démarches** auprès des **organismes** dont vous dépendez.
- Informe les **tuteurs** et les **familles**.
- Coordonne l'information auprès du **Trésor public**.
- Procède à la **facturation** et à la gestion des éventuels **contentieux**.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Une **assistante sociale** peut intervenir à l'USLD pour des demandes particulières (*ex: mise sous protection, changement de structure, démarches spécifiques, etc.*).

Elle est joignable du lundi au vendredi au :
05 46 45 89 55

En amont de l'entrée, l'assistante sociale peut vous renseigner sur les **aides possibles** (*APA, aide sociale*) et vous fournir des informations sur les **mesures de protection**.



LES POURBOIRES SONT INTERDITS

Il est interdit à l'ensemble du personnel, de recevoir des **POURBOIRES** ou des **CADEAUX**, tant des résidents que de leur famille.

Aller à l'encontre de cette mesure serait encourager les meilleurs soins aux personnes les plus aisées et nier l'égalité de l'accès aux soins des résidents.

DÉPÔT DES BIENS & DES VALEURS

À votre entrée, vous êtes invité à effectuer le dépôt des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant votre séjour dans l'établissement. Ce dépôt s'effectue auprès du **comptable public** lorsqu'il concerne des **sommes d'argent**, des **titres** et **valeurs mobilières**, des **moyens de règlement** ou des **objets de valeur**.

Les disponibilités, valeurs, moyens de paiement et biens mobiliers conservés dans votre chambre ne sont pas placés sous la responsabilité de l'établissement. L'ensemble des biens conservés dans votre chambre reste placé sous votre responsabilité pleine et entière. Un **coffre-fort** peut être mis à disposition dans votre chambre.

L'établissement ne peut pas être tenu pour responsable du vol, de la perte ou de la détérioration de vos biens y compris dans le cas des prothèses dentaires, auditives ainsi que les lunettes. Sa responsabilité ne serait retenue que dans le cas où une faute serait établie à son encontre ou à celle des personnels dont il doit répondre. La preuve de la faute est à la charge du demandeur.

En tant que résident et/ou représentant légal, vous avez été informé(s) des règles relatives aux biens et aux objets personnels, en particulier sur les principes gouvernant la responsabilité de l'établissement et ses limites, en cas de vol, de perte ou de détérioration de ces biens.

VOS DEVOIRS

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

- Soyez discret, courtois, respectueux de la personnalité et 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 le personnel, quel que soit son grade, ainsi que les locaux et le matériel mis à votre disposition.

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 smartphone en flashant 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**.

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 **CDU** 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 (**ARS**), 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 oeuvre de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

**Vous pouvez les contacter
à l'adresse e-mail suivante :**
ru-ghlrra@laposte.net





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](#) [@](#)