

# LIVRET D'ACCUEIL

## SITE "CHÂTEAU DE MARLONGES"

Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Unité de Soins Palliatifs (USP)







Madame, Monsieur,

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

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

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

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

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

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Valérie BENEAT-MARLIER  
Directrice Générale

## SOMMAIRE

<b>Le mot de la directrice</b>	<b>3</b>
<b>Les Hôpitaux</b>	
<b>La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)</b>	<b>4</b>
Les HLRRA, une organisation autour de 5 sites	4
Les HLRRA, acteurs économiques	5
Les HLRRA, acteurs de santé	5
L'organisation administrative des HLRRA	5
Démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	6
<b>Présentation</b>	<b>7</b>
Site	7
Fonctionnement	7
Coordonnées et situation géographique	7
<b>Votre admission</b>	<b>8</b>
Formalités	8
Continuité des soins	8
Documents nécessaires...	9
<b>Votre séjour</b>	<b>10</b>
Stationnement	10
Droits du patient	10
Vos devoirs	12
Les équipes hospitalières...	12
Prise en charge de votre douleur	13
Hygiène	13
Animaux	13
Tabac - Alcool	13
Repas	14
Vos biens et votre sécurité	15
Liberté de circulation - vos déplacements	16
Permissions de sortie	16
Visites	16
Pratiques religieuses	16
<b>Votre confort, votre environnement</b>	<b>17</b>
Chambres	17
Télévision	17
Téléphone / WiFi	17
Courrier	17
Linge	17
Maison des familles	17
Coiffeur / esthéticienne	17
Pédicure	17
Prestations particulières	17
<b>Prévention et éducation à la santé</b>	<b>18</b>
Tabac	18
Alcool & Autres addictions	18
CeGIDD	19
Don d'organes et de tissus	20
Prévention du suicide	20
Don du sang - plasma - plaquettes	20
<b>Facturation des prestations</b>	<b>21</b>
Tarifs des prestations	21
Votre facture d'hospitalisation	21
Ce que vous paierez	21
<b>Votre sortie</b>	<b>22</b>
Continuité des soins à votre sortie	22
<b>À votre écoute</b>	<b>23</b>
Représentation des usagers aux HLRRA	23

# LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS

## UNE ORGANISATION AUTOUR DE 5 SITES

### LE SITE DE MARLONGES

Il comprend 58 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) dont 5 lits identifiés en soins palliatifs, et une Unité de Soins Palliatifs (USP) de 10 lits.



### 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".

### L'HÔPITAL DE ST-MARTIN-DE-RÉ

au sein duquel sont implantés une activité de médecine, un service de Soins 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<sup>er</sup> 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 groupement en janvier 2021. Ensemble, ils constituent le Groupe Hospitalier Littoral Atlantique.

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

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

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

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

**Si vous souhaitez en savoir plus sur la conservation des prélèvements dans la tumorothèque ou la transmission des informations au registre des Cancers en Poitou-Charentes, une fiche informative est à votre disposition sur le site : [www.ch-larochelle.fr](http://www.ch-larochelle.fr)**

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

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

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

La directrice, assistée de directrices-adjoints, est chargée de la mise en œuvre des orientations définies par le Conseil de surveillance, et d'assurer la gestion et la conduite générale de l'établissement. Les décisions importantes sont préparées en concertation avec plusieurs instances consultatives :

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

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



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

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Notre objectif est de garantir une prise en charge de qualité, adaptée aux besoins de chaque patient, favorisant son implication et celle de son entourage.

Cette ambition vise à la satisfaction globale de l'utilisateur : l'accueillir, l'écouter, l'informer, le soigner et satisfaire au mieux ses attentes. Elle s'inscrit également dans un objectif de maîtrise des risques, de fiabilisation des organisations et d'optimisation des moyens, en favorisant l'évolution et l'amélioration des conditions de travail des personnels.

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

Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables liés aux soins est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels et leur exprimer votre ressenti.

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un **Événement 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](http://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 QR Code ►



# PRÉSENTATION

## SITE

Le **site de Marlonges** est composé de **2 services**, le **SMR** (*Soins Médicaux et de Réadaptation*) et l'**USP** (*Unité de Soins Palliatifs*). Le site de Marlonges bénéficie d'une implantation privilégiée au cœur du Pays d'Aunis. Entièrement rénové et agrandi en 2010, il se situe dans l'enceinte du Château de Marlonges datant du 17<sup>e</sup> siècle, au sein duquel vous pourrez profiter d'un parc aménagé et arboré de 0,40 hectares.

Le **SMR** se compose de 58 lits (*dont 5 sont des lits identifiés en soins palliatifs*) répartis en 2 secteurs, dont 50 chambres particulières.

L'**USP**, qui a ouvert ses portes en septembre 2021, se compose de 10 chambres individuelles dont 6 bénéficient d'une terrasse privative.

## FONCTIONNEMENT

Les unités de soins 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 du Groupe Hospitalier Littoral Atlantique :  
Mme Valérie BENEAT MARLIER
- > Le directeur du site de Marlonges :  
M. David CUZIN

## COORDONNÉES ET SITUATION GÉOGRAPHIQUE

### SITE DE MARLONGES

5, rue de la Grosse Motte  
17290 CHAMBON

Standard ..... **05 46 27 48 48**

## POUR NOUS REJOINDRE

### Depuis La Rochelle :

Prendre la N11 en direction de Poitiers Nantes Niort. Sortie D115 vers Surgères. Continuer direction Surgères. À 6,5 km prendre à droite direction Bouhet. À Bouhet suivre direction Chambon. À Chambon suivre direction Marlonges.

### Depuis Rochefort :

Sortie 32 : suivre D911 en direction de Surgères. Après Muron prendre à gauche «Les Bugaudières». Continuer sur D112. Au «Gué Charreau», prendre à droite vers Marlonges.



# VOTRE ADMISSION

## BUREAU DES ADMISSIONS

- > 5, rue de la Grosse Motte  
17290 CHAMBON
- > **05 46 27 48 48**
- > Ouvert du lundi au vendredi de 8<sup>h</sup>30 à 18<sup>h</sup>



## FORMALITÉS

À votre arrivée :

### L'AGENT DES ADMISSIONS

qui vous accueille, reçoit les informations et les pièces nécessaires à votre admission et à la facturation des frais de séjour et du forfait hospitalier :

- > 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'agent d'accueil qui effectue votre admission administrative de :

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

L'agent d'accueil vous informe sur les services mis à votre disposition au sein du site de Marlonges (*téléphone, télévision, WiFi, coiffeur...*).

Dans le dossier qui vous sera remis à votre entrée, vous trouverez :

- > notre livret d'accueil.

## L'ÉQUIPE SOIGNANTE

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

Vous pourrez être accompagné dans vos démarches et entretiens médicaux par la personne de confiance que vous aurez renseigné dans le document remis à votre arrivée.

## 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 samedi midi. Une permanence médicale est assurée la nuit, ainsi que les 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'examen 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 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 la 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'assistante sociale qui pourra vous prendre en charge dans la fiche de présentation du service.

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

Vous devrez vous acquitter de la **facture de vos frais de séjour ou d'hospitalisation**; il peut vous être demandé de verser un **acompte**.

Une assistante sociale de l'établissement peut 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** en vue du rendez-vous avec l'assistante sociale.

En l'absence de ces documents, l'intégralité des frais d'hospitalisation ou de consultation sera laissée à votre charge et il vous sera demandé de les régler à votre sortie.



### >> 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

## STATIONNEMENT

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

## DROITS DU PATIENT

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

**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 mineur ou du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. Seule l'autorisation pour des actes lourds (*intervention chirurgicale...*) sera formalisée par écrit par les représentants légaux (*parents, tuteur*).

**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 DES PROCHES ET 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 de votre état de santé et des 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.

## 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.

**Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès du service ou sur le site [www.ch-larochelle.fr](http://www.ch-larochelle.fr)**

## 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 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  
1, rue du Dr Schweitzer  
17019 La Rochelle Cedex 1

**Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de l'établissement : [www.ch-larochelle.fr](http://www.ch-larochelle.fr)**

## INFORMATISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

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

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

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

Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes au partage ou à l'échange de données vous concernant. Vous disposez également d'un droit de rectification. Pour cela, vous pouvez vous adresser au Directeur des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis.

## MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

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 HLRA 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.

## 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 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 :

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 et aux activités occupationnelles.

### LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS :



Sont chargé(e)s en priorité du bio-nettoyage et participent à la distribution du petit-déjeuner.

### DES ÉQUIPES DE RÉÉDUCATEURS :

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

### DES PSYCHOLOGUES, DES ASSISTANTES SOCIALES ET UNE DIÉTÉTICIENNE :

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

### L'ÉQUIPE HÔTELIÈRE, LE SERVICE TECHNIQUE ET L'ADMINISTRATION :

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

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE. UNE PERMANENCE DES SOINS ASSURÉE 24H/24.

### >> LES ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES

Lieux de formation, les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis accueillent de nombreux étudiants à l'occasion de stages professionnels (étudiants en médecine, élèves infirmier(ère)s, aides-soignant(e)s).

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



## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

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

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température. L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

Dès l'apparition de la douleur, prévenez l'équipe soignante. En parler, c'est aider les professionnels à mieux vous soulager, en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas.



## 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.**

## 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 est servie conformément aux règles et normes les plus récentes.

### Horaires des repas :

- > Petit déjeuner ..... à partir de 7<sup>h</sup>15
- > Déjeuner ..... à partir de 11<sup>h</sup>45
- > Dîner ..... à partir de 18<sup>h</sup>45
- > Une collation est servie dans l'après-midi.

Des **repas à thème** sont organisés tout au long de l'année.

Un effort tout particulier est fourni pour que vos repas soient servis à des heures convenables et à bonne température. La qualité et la fraîcheur des aliments qui les composent sont rigoureusement contrôlées.

### 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.**



## VOS BIENS ET VOTRE SÉCURITÉ

### ARGENT ET 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.

Vous avez la possibilité de déposer vos biens de valeur dans le coffre de l'établissement (*adressez-vous pour cela à l'accueil*) pour une durée de 30 jours maximum, au delà, vos biens seront transférés à la Direction Départementale des Finances Publiques :

#### DDFIP 17

**Direction Départementale  
des Finances Publiques**

24, avenue de Fétilly  
17000 LA ROCHELLE

Standard ..... **05 46 00 39 39**

Le Groupe Hospitalier Littoral Atlantique ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens, titres et valeurs que vous conserverez pendant votre hospitalisation.

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

## 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'établissement.

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 le directeur, 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<sup>h</sup> 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 maximale 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, sur avis médical.

Votre état de santé peut imposer une limitation ou une interdiction des visites. La visite des enfants de moins de 11 ans peut également être déconseillée.

**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 ISRAËLITE

Joignable au ..... **06 12 33 28 61**



# VOTRE CONFORT, VOTRE ENVIRONNEMENT

## 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 (*tarif en vigueur*).



## TÉLÉVISION

Un poste de télévision couleur peut être installé dans votre chambre moyennant une redevance journalière. Votre demande est à faire au bureau d'accueil de l'établissement.

## 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.

Accès WiFi gratuit, 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. l'entretien du linge personnel devra être assuré par les proches et les familles. le site dispose, au besoin d'un service de pressing qui reste à votre charge.

## MAISON DES FAMILLES

Cette maison est destinée à accueillir l'entourage du patient selon certaines conditions et suivant disponibilité.

Se renseigner auprès des professionnels.

## 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 RDV et le tarif.

## PÉDICURE

Un pédicure peut intervenir dans le service à votre demande. Les frais sont à votre charge.

Se renseigner auprès du personnel soignant.

## PRESTATIONS PARTICULIÈRES

Un distributeur de boissons (*fraîches et chaudes*) et de denrées alimentaires est à votre service dans le hall d'accueil de l'établissement.

# PRÉVENTION ET ÉDUCATION À LA SANTÉ

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)** se sont dotés de moyens et de compétences spécialisés dans la prévention et la prise en charge de certaines pathologies, problèmes de santé publique, addictions...

## TABAC

**L'hôpital St-Louis est un lieu de santé sans tabac. Il est donc INTERDIT DE FUMER à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement.** Pour le moment, il existe une **tolérance** dans **quelques zones** signalées.

Il est possible de bénéficier d'un soutien pour aider à gérer la dépendance au tabac dès votre accueil dans le service. Parlez-en aux soignants qui vous prennent en charge.

### FUMER... C'EST PRENDRE UN RISQUE

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

Il abîme également les yeux, la peau, les dents, les cheveux.

En France, le tabac est responsable de **75 000 décès par an** et de **millions de journées d'hospitalisation**.

### ARRÊTER DE FUMER... C'EST POSSIBLE

Chaque jour, des milliers de fumeurs diminuent leur consommation ou arrêtent de fumer. Ils en découvrent les bienfaits : indépendance, souffle, goût, odorat, sommeil, santé, aspect financier et satisfaction de soi.

### ÊTRE AIDÉ MULTIPLIE LES CHANCES DE RÉUSSIR

La **consultation de tabacologie** des HLRRA permet une réflexion sur sa consommation de tabac, la prise en charge, le soutien, aide à trouver ses motivations, accompagne les fumeurs au long de leur démarche de changement.

## POUR EN SAVOIR

Le **SERVICE D'ADDICTOLOGIE** propose un **accueil unique** pour les prises de **RDV, les renseignements & un premier entretien d'évaluation et d'orientation.**

## ALCOOL & AUTRES ADDICTIONS

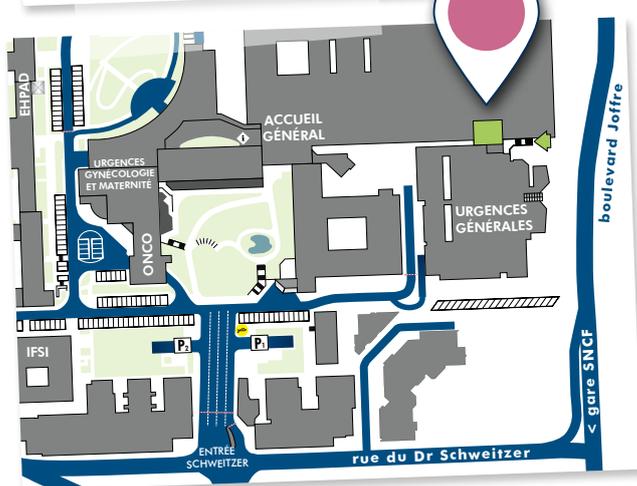
Vous avez un problème avec l'alcool ou une autre substance, un de vos proches souffre, venez en parler.

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

### SERVICE D'ADDICTOLOGIE

Boulevard Joffre (1<sup>er</sup> étage  
à droite de l'entrée des Urgences)  
17000 La Rochelle

Tél. ► **05 16 49 49 49**



## CENTRE GRATUIT D'INFORMATION DE DÉPISTAGE ET DE DIAGNOSTIC

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)** 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**

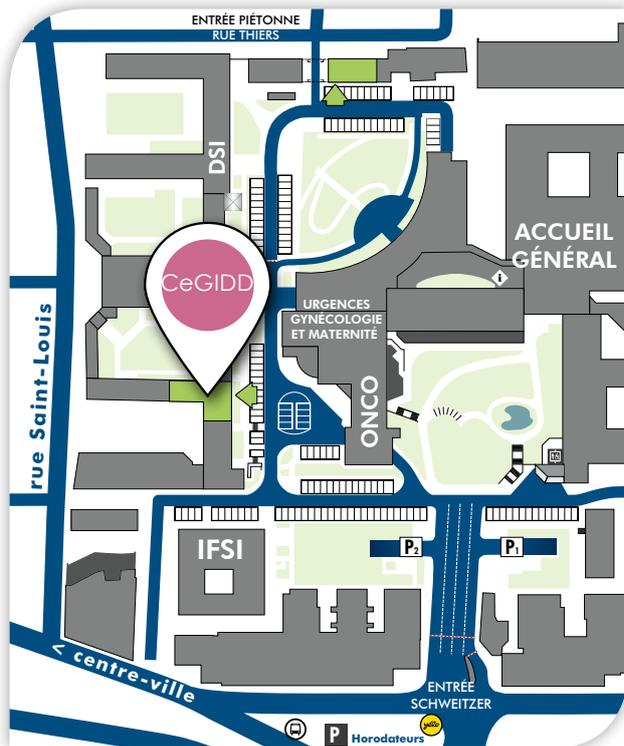
**Horaires d'ouverture**  
consultables sur  
[www.ch-larochelle.fr](http://www.ch-larochelle.fr)



Le CeGIDD propose désormais la prise de rendez-vous en ligne par la plateforme

**Doctolib**

Grâce à ce nouveau service accessible 24h/24 et 7 jours sur 7, la prise de rendez-vous est ainsi simplifiée.



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

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

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

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

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



## DON D'ORGANES & DE TISSUS

**Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une personne et/ou améliorer sa qualité de vie.** Les **HLRRA** 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.



LE NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE

## DON DE SANG-PLASMA

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

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

- > Lundi, mardi, jeudi, vendredi, de 8<sup>h</sup> à 13<sup>h</sup>
- > Mercredi, de 14<sup>h</sup> à 19<sup>h</sup>
- > 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> samedi du mois, de 8<sup>h</sup> à 12<sup>h</sup>

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



# 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 **2 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 au directeur 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.

Lors 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...*).



## À VOTRE ÉCOUTE

Afin d'améliorer continuellement la qualité des soins et services qu'il dispense, le centre hospitalier de Marennes a mis en place un dispositif de recueil de l'avis des personnes hospitalisées et de leurs proches qui s'appuie notamment sur l'analyse des questionnaires de sortie et des motifs des réclamations.

### **VOTRE AVIS NOUS INTERESSE :**

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 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.

### **EN CAS D'INSATISFACTION :**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction ou lui adresser un courrier.

**Tél. > 05 46 45 69 38**

Elle pourra vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission Des Usagers. 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 AUX HÔPITAUX LA ROCHELLE RÉ AUNIS**

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.

La liste des représentants des usagers et leurs coordonnées associatives sont disponibles sur simple demande auprès du secrétariat de la **Commission Des Usagers** :

- > par courrier adressé au Directeur des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis
- > ou par téléphone : **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](http://www.ch-larochelle.fr) | [in](#) | [f](#) | [@](#)