



SOMMAIRE

➤ Le mot de la Directrice :	page 2
➤ Le Centre Hospitalier en chiffres :	page 3
➤ Les formalités administratives :	page 3
➤ Quelques informations complémentaires :	page 5
➤ Votre séjour de A à Z :	page 7
➤ Les services de l'établissement :	page 19
➤ Les Consultations Externes:	page 23
➤ Les instances, commissions, comités :	page 24
➤ Les Chartes :	page 27

Annexes :

- 1 Le questionnaire de sortie
- 2 Formulaire de désignation de la personne de confiance
- 3 Les tarifs
- 4 Le plan du Centre Hospitalier
- 5 L'organigramme de Direction
- 6 Le contrat d'engagement contre la douleur



LE MOT DE LA DIRECTRICE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le livret d'accueil qui vous est remis a pour fonction essentielle de vous guider lors de votre séjour dans notre établissement.

Il devrait répondre à toutes les questions (ou presque) que vous pourriez vous poser, quant aux modalités de votre prise en charge administrative, mais également à toutes les questions pratiques qui accompagneront votre hospitalisation ou votre admission dans l'un de nos services de soins ou d'hébergement.

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas est un établissement public de santé.

Ouvert à tous, il accueille dans le respect total des principes d'égalité et de laïcité, chaque usager et apporte la ou les réponses médicales et/ou sociales adaptées à sa situation.

A travers leur fonctionnement, l'ensemble des équipes hospitalières s'emploie en permanence à vous assurer un accueil personnalisé et à vous prodiguer des soins de qualité.

L'ensemble des personnels et moi-même vous souhaitons un prompt rétablissement ainsi qu'un agréable séjour.

Françoise Dupêcher
Directrice Déléguée

Article L. 1112-2 du code de la santé publique, (dans chaque établissement de santé, un livret d'accueil est remis à toute personne hospitalisée prise en charge par l'établissement ou, le cas échéant, au proche de la personne hospitalisée).

Arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès ;

Arrêté du 3 janvier 2007 portant modification de l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne, et notamment l'accompagnement de cet accès ;

Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé.



LE CENTRE HOSPITALIER EN CHIFFRES

a. Le personnel :

L'ensemble du personnel médical, paramédical, administratif, logistique et technique représente environ 250 agents (en moyenne annuelle) qui s'efforcent d'assurer des soins de qualité et restent attentifs à vos attentes afin de rendre votre séjour le plus agréable possible.

b. L'activité : (Chiffres en moyenne arrondie base : année 2014)

Le Centre Hospitalier héberge et/ou hospitalise chaque année environ 1327 personnes, reçoit 8183 consultants.

La réalisation quotidienne de cette multitude d'actes de soins n'est évidemment pas sans difficultés. Malgré cela, nous avons la volonté de répondre le plus complètement possible aux attentes des personnes soignées, hébergées et aux besoins de santé de la population de notre territoire.

Cet établissement est donc résolument un hôpital de proximité, dont la place et le rôle sont confortés dans le bassin de vie qu'il dessert.

Notre souci constant, celui du Conseil de surveillance et de son président est de veiller à la qualité de l'accueil et des prestations qui vous sont proposées.

Notre établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé depuis 2011.

Le jour de votre sortie, vous pourrez nous faire part de vos critiques, suggestions et motifs de satisfaction en remplissant le questionnaire joint à ce livret.

Vous participerez ainsi à l'amélioration du fonctionnement et à la qualité des services.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

❖ Formalités administratives pour votre admission :

Ces formalités sont à réaliser au **service des admissions**, ouvert du lundi au vendredi de 8 H à 17 H 30.

En dehors de ces jours et heures d'ouverture, merci de bien vouloir vous adresser à l'Accueil Médical ouvert 7j/7 de 8h à 20h, qui collectera les informations nécessaires à votre prise en charge. Afin que votre dossier soit complet, vous ou l'un de vos proches devra présenter, très rapidement, les documents nécessaires au service des admissions.

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Dans ce cas, signalez-le dès votre arrivée, au personnel du service des admissions ou au personnel qui vous accueillera dans le service d'hospitalisation.



Hospitalisation, consultation externes :

Pour toute admission, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des admissions muni :

- D'une pièce d'identité,
- De votre carte vitale ou de l'attestation de droits délivrée par votre caisse de Sécurité Sociale (en cours de validité),
- De votre carte de mutuelle ou de l'attestation d'admission à la CMU,
- De votre attestation d'ouverture de droits à l'aide médicale d'Etat délivrée par votre Caisse de Sécurité Sociale.

Le cas échéant :

- Volet « Accident du travail »,
- Carte européenne de prise en charge pour les ressortissants de l'Union Européenne,
- Hors Union européenne : Une attestation d'assurance. Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance, le paiement de la totalité des frais vous sera exigé.

❖ Les frais d'hospitalisation

L'Assurance maladie prend en charge 80 % de ces frais, le reste étant soit à votre charge, soit réglé par votre assurance ou mutuelle complémentaire santé.

Le remboursement atteint 100 % dans un certain nombre de cas :

- à partir du 31^e jour d'hospitalisation ;
- femme enceinte de plus de 6 mois ;
- nouveau-né de moins d'un mois ;
- accident du travail ou maladie professionnelle ;
- hospitalisation liée à une affection de longue durée ;
- enfant mineur en danger ;
- ancien combattants et victimes de guerre bénéficiant de l'article 115
- personne percevant une pension d'invalidité ;
- personne relevant de la couverture maladie universelle ou de l'aide médicale d'Etat.

Le forfait journalier : Ce forfait, est dû par toute personne admise en hospitalisation complète. Son règlement vous incombe même si votre séjour est couvert en totalité par votre caisse d'assurance maladie, certaines mutuelles le prennent en charge. (=18 euros depuis le 01/01/10).

Le forfait de 18 euros : Une participation forfaitaire de 18 euros reste à la charge du patient pour les actes dont le tarif est égal ou supérieur à 91 euros.

CMU : Couverture Maladie Universelle : Si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la CMU de base ou complémentaire, les frais seront réglés directement par la Sécurité Sociale et/ou les organismes complémentaires.

Vous n'êtes pas assuré social et vous n'avez droit à aucune autre couverture sociale : vous êtes redevable de la totalité des frais (hospitalisation et forfait journalier).

Si vous estimez ne pas disposer des ressources suffisantes pour couvrir vos besoins de santé, signalez-le au cadre de santé du service. Le service social de l'établissement peut vous apporter son aide pour les démarches.



Chambres individuelles : Les tarifs sont affichés dans les services de soins et en annexe dans le présent document; pour plus d'information n'hésitez pas à vous informer auprès du cadre de santé du service.

Règlement : Lorsque vous recevez la facture (*avis des sommes à payer*) vous devrez adresser votre règlement directement à :

Trésorerie de Bourgneuf,
Place du Champ de Foire,
23400 Bourgneuf.
Tel : 05 55 64 01 39

Ouverture du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et le vendredi 8h30 à 11h30

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander à la trésorerie un échéancier de règlement.

- ❖ **En cas d'urgence** : Les renseignements administratifs indispensables sont demandés. Si une hospitalisation est nécessaire, les formalités administratives complémentaires sont accomplies ultérieurement dans l'unité d'accueil ou au service des admissions.

QUELQUES INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES



LA SORTIE

Le jour de votre sortie vous devrez disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèques, carte bancaire) pour vos frais restant à votre charge

Vous êtes également tenu de vérifier auprès des agents du service des Admissions que votre dossier administratif est complet.

DES PRÉCISIONS



- ❖ **Le refus d'examens médicaux en présence d'étudiant** :

Lors de votre hospitalisation ou consultation, il vous est possible, si vous le désirez, de refuser la présence ou les soins pratiqués par des étudiants. Il vous suffit de le signaler au cadre de santé ou au médecin du service.

- ❖ **Le médecin traitant, adressant, désigné** :

- Votre médecin traitant : C'est le médecin que vous avez déclaré comme étant votre médecin traitant.
- Votre médecin adressant : C'est lui qui vous adresse à l'hôpital. Il peut être votre médecin traitant, son remplaçant ou un autre médecin.
- Votre médecin désigné : C'est lui qui recevra le courrier du médecin hospitalier à votre sortie. Il peut être votre médecin traitant, adressant, ou un autre médecin.

- ❖ **La confidentialité** :

Respect des droits du patient relatifs à la confidentialité des informations : L'ensemble des professionnels concernés par l'identification du patient veille à respecter les droits dont jouit le patient au sein de l'établissement, particulièrement au regard de l'identité.

Les droits du patient sont notamment :

- d'être informé en cas de traitement informatisé des informations le concernant ;



- d'avoir accès à l'ensemble des informations le concernant collectées durant sa prise en charge qu'elles soient administratives, sociales, médicales...
- de demander la rectification des données erronées ou périmées ;
- d'avoir la garantie de la confidentialité des informations le concernant.

Le patient et ses proches sont informés de ces droits par :

- la personne qui saisit l'identité ;
- le livret d'accueil du patient ;
- la Charte de la personne hospitalisée présente dans le livret d'accueil et affichée dans l'ensemble des services de l'établissement.

❖ Le don d'organe :

Ref : Loi n°2004-800 du 6 août 2004 relative à la bioéthique.

Le principe d'inviolabilité du corps humain, inscrit dans le code civil signifie qu'un individu ne peut être contraint de subir une atteinte à son corps. Il en résulte qu'une atteinte au corps humain suppose, pour être autorisée, le consentement de l'intéressé.

Si vous **REFUSEZ** tout prélèvement d'organe le jour de votre décès, vous avez la possibilité de vous inscrire sur le Registre National des Refus, auprès de l'Agence de la biomédecine, vous aurez alors l'assurance qu'aucun organe ne vous sera prélevé.

Agence de la Biomédecine

1 Avenue du Stade de France
93212 Saint Denis la Plaine

☎ : 01 55 93 65 50

Fax : 01 55 93 65 55

web : www.agence-biomedecine.fr

Mail : communication@biomedecine.fr

OU

Registre National des Refus

Agence de la biomédecine
TSA 90001

1 Avenue du Stade de France
93212 Saint Denis la Plaine

☎ : 01 55 93 65 50

Fax : 01 55 93 65 55

web : www.agence-biomedecine.fr

Si au contraire vous êtes **favorable** au don d'organes, vous devez le signaler à vos proches, votre personne de confiance, afin que ceux-ci puissent témoigner de votre volonté, ou vous pouvez porter sur vous une carte de donneur d'organes.

Secrétariat FRANCE ADOT

373 rue de Périgueux

16000 ANGOULEME

☎ : 05 45 39 84 50

Fax : 05 45 39 74 87

Mail : franceadot@wanadoo.fr

❖ Les délais de conservation des dossiers médicaux

Décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement des données de santé et les instructions ministérielles DHOS/EI/DAF/DPACI n° 2007-322, DAF/DPACI/RES n°2007-014 du 14 août 2007 relatives à la conservation du dossier médical (l'hébergement des données informatisées nécessite l'accord de la personne concernée, cette particularité n'est pas applicable pour les archives « papier »).

Aux termes de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Les dispositions de cet article obligent à conserver l'ensemble des informations relatives à un même patient, quelle que soit la date à laquelle elles ont



été constituées ou recueillies par l'établissement de santé, tant que le dernier passage de ce patient ne remonte pas à plus de vingt ans. Ces nouvelles règles de conservation ont pris effet à compter du 5 janvier 2007. Les établissements de santé doivent les porter à la connaissance des usagers. L'article R. 1112-9 du code de la santé publique dispose à cet égard que « *les conditions d'accès aux informations de santé mentionnées à l'article L. 1111-7 ainsi que leur durée de conservation et les modalités de cette conservation sont mentionnées dans le livret d'accueil prévu à l'article L. 1112-2. Ces informations sont également fournies au patient reçu en consultation externe ou accueilli au service des urgences.* »

VOTRE SÉJOUR DE A À Z

ACCÈS AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



L'établissement favorise l'accès aux personnes à mobilité réduite :

- places de parking,
- accès aux services (ascenseurs ou rampes d'accès),
- toilettes adaptées à proximité du service des admissions.

ACCOMPAGNANTS



Après accord du médecin, un accompagnant peut rester temporairement auprès du patient : un lit est alors mis à sa disposition. Les accompagnants ont la possibilité de prendre les repas au self-service. Vous pouvez acheter des tickets repas au service des admissions. Pour les accompagnants des malades en soins palliatifs hospitalisés en service de médecine, une chambre peut être mise à leur disposition.

ANIMAUX



Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR



Il est vivement déconseillé de garder sur soi, argent, bijoux ou objets de valeur. **Le Centre Hospitalier, en cas de perte ou de vol, ne peut être tenu pour responsable.**

Pendant l'hospitalisation, il est possible, contre un reçu, de déposer temporairement des valeurs au service des Admissions. Celles-ci sont alors entreposées provisoirement dans un coffre puis déposées auprès de la

Trésorerie, Place du Champ de Foire, 23400 Bourgneuf Tél. : 05.55.64.01.39. Il vous appartiendra de les retirer à cette adresse du lundi au jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00, et le vendredi de 8h30 à 12h00.

ASSISTANTE SOCIALE



Vous avez la possibilité si vous le souhaitez de rencontrer une assistante sociale. Vous devrez en faire la demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou d'hébergement.

Vous pouvez également prendre rendez-vous auprès du secrétariat du Pôle Gériatrique au 05.55.54.51.44 (jours et heures de réception : lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 17h).

ASSOCIATIONS



- ▶ « Facettes », association loi 1901, a pour objectif de favoriser les activités et les liens entre les résidents du Centre Hospitalier et l'extérieur ainsi, l'association vous propose divers produits, eau, gâteaux, timbres, magazines, dans une boutique, située dans le service USLD, ouverte le mardi après-midi.

Les autres jours, vous pouvez vous adresser au Pôle Gériatrique (Tél. : 05.55.54.51.44)

- ▶ L'équipe de l'aumônerie regroupe des bénévoles qui souhaitent donner de leur temps pour parler, lire avec les résidents.
- ▶ « Accompagnement 23 » peut intervenir auprès des patients en soins palliatifs qui le souhaitent.



Pour plus de renseignements, veuillez vous adresser au cadre de santé du service.

ASSURANCE ET MUTUELLE



Il est vivement conseillé de conserver votre mutuelle complémentaire et votre assurance responsabilité civile. Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire, l'assistante sociale peut vous aider dans vos démarches.

BOISSONS



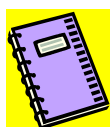
Le distributeur situé dans le hall d'accueil est à la disposition des usagers.
L'apport de boissons alcoolisées dans l'établissement est strictement interdit.

BRUIT



Pour le confort et le repos de vos voisins, merci d'user avec discrétion des appareils de radio, des téléphones,... Evitez également les conversations trop bruyantes.

CARNET DE SANTÉ



Vous pouvez présenter votre carnet de santé au médecin qui notera les vaccinations réalisées si nécessaire. Le carnet de santé doit rester en la seule possession du patient.



CHAMBRES

Le Centre Hospitalier propose, selon les disponibilités, des chambres à un ou deux lits. Chaque chambre (voir tarifs chambre individuelle en annexe) bénéficie d'un cabinet de toilette.

En EHPAD, les résidents ont la possibilité d'aménager la chambre à leur convenance, sous certaines réserves à définir avec le cadre de santé du service.



Pour des raisons de sécurité et d'assurance, les interventions pour travaux, réfectiondans les chambres doivent être exclusivement réalisées par le service technique du centre hospitalier ou des intervenants extérieurs dûment missionnés par la directrice.

COMMUNICATION DE VOTRE DOSSIER

❖ L'accès au dossier administratif :

Ce dossier est créé à l'entrée du patient ou résident, et peut être consulté sur place, sur demande écrite, à formuler auprès de Madame la Directrice, Centre Hospitalier Bernard Desplas - 23400 BOURGANEUF.

❖ La communication du dossier médical :

Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, au décret n°2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels de la santé et à l'arrêté du 5 mars 2004, chaque patient peut avoir accès à son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne après en avoir fait la demande écrite à Monsieur le Directeur du centre hospitalier (si vous êtes hospitalisé adressez-vous au cadre de santé du service d'hospitalisation, sinon au secrétariat de direction).



Les informations peuvent être : soit consultées sur place avec éventuellement la remise d'une copie, soit envoyées sous forme de copie, les frais de délivrance sont à la charge des demandeurs. (Copie : 0,18 € la page + frais postaux réels).

Les délais réglementaires pour la communication des informations sont de 48 h à 8 jours suivant la date de la demande. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie.

Pour tout complément d'information relatif à la communication de votre dossier, veuillez vous reporter au document relatif à la Commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPEC) en page 27.

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les services de chaque service concerné.

Afin d'en faciliter la distribution, il est demandé aux correspondants d'indiquer avec précision le **nom du service et du destinataire**.



Les mandats, lettres recommandées, colis, etc. sont remis par le service de l'établissement. Il est possible de confier le courrier affranchi au service des admissions avant 16 h 30.



CULTE



Tout usager a la possibilité de recevoir la visite d'un représentant du culte de son choix, soit directement, soit en en faisant la demande auprès du cadre de santé du service.

DÉMARCHEUR



Le démarchage est interdit au sein du Centre Hospitalier. La Direction vous met en garde contre toute sollicitation.

DOULEUR



La douleur n'est plus considérée comme inévitable lors de la maladie et des suites d'interventions chirurgicales. Une douleur aiguë est une préoccupation quotidienne de tous les acteurs de soins de l'hôpital. Le traitement de la douleur repose sur des protocoles écrits qui couvrent toutes les situations habituelles. Ces protocoles permettent la mise en place immédiate d'un traitement efficace. Des personnels sont formés et sensibilisés aux techniques de prise en charge de la douleur.

Au Centre Hospitalier, il existe une instance pluridisciplinaire, Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Ce comité propose et coordonne les actions de soins, d'enseignement, de recherche dans le domaine de la prise en charge de la douleur. Voir en annexe le contrat d'engagement contre la douleur

E-Satis



e-Satis est une enquête nationale de satisfaction, copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé.

A ce jour, cette enquête est applicable uniquement dans le service de médecine :

Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation.

Il s'agit d'une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail.

Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes.

Vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés.

Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser à tout moment de renseigner le questionnaire.

Votre adresse mail ne sera pas communiquée à des tiers, et sera, exclusivement, utilisée par l'établissement de santé, pour l'enquête de mesure de satisfaction e-satis.

Un document d'information est à votre disposition, faites-en la demande auprès du cadre de santé du service.



EN CAS DE DÉCÈS...

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose d'une chambre mortuaire.

La conservation du corps dans le service de soin ou d'hébergement est de 2h à minima et ne peut excéder 10h.

L'occupation d'un casier réfrigéré de la chambre mortuaire ne peut excéder 6 jours (maximum : 10 jours, soumis à l'autorisation de la Directrice du centre hospitalier). Ce service gratuit les 3 premiers jours, sera facturé au-delà de cette durée.

Dans l'éventualité où toutes les places seraient occupées, les proches du défunt seront amenés à prendre rapidement les dispositions nécessaires à la prise en charge du corps par une entreprise funéraire.

Sans information de proches, les mesures de transfert du corps vers une chambre funéraire seront prises par la Directrice du Centre Hospitalier.

Réf :

- Décret 97-1039 du 14 novembre 1997 modifié par décret 2000-318 du 7 avril 2000 relatif à la partie réglementaire du code général des collectivités territoriales
- Code des communes, art. R.361-13 et R.361-43.



INCENDIE

Si vous décelez des fumées, ou odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel du service. En cas d'incendie, respecter les consignes données par les personnels.

Conformément au Règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements recevant du public (Livre II, Titre II Arrêté du 10 décembre 2004 Chapitre IX Etablissements de soins) tous les personnels du centre hospitalier sont régulièrement formés aux consignes à appliquer en cas d'incendie.



INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Conformément à l'arrêté du 3 janvier 2012 fixant les conditions dans lesquelles l'établissement de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, un récapitulatif de ces indicateurs est affiché sur les tableaux d'affichage généraux de l'établissement



LINGE

Le linge de lit et les serviettes de toilette sont fournis et entretenus par l'établissement.

Lors d'une admission en urgence, le linge nécessaire est temporairement fourni par l'établissement.



Maison des usagers



Le Centre hospitalier Bernard Desplas a mis en place un lieu dédié aux usagers :
« La Maison des Usagers »

Cet espace neutre, situé sur la place de l'EHPAD Bellevue village, constitue un trait d'union entre les personnes hospitalisées, les résidents, leurs proches, les bénévoles, les associations, les représentants des usagers.



La Maison des Usagers permet :

- de s'informer sur ses droits (accès au dossier médical, modalités d'hospitalisation ou de consultations...)
- d'être accompagné dans le cadre d'une hospitalisation (par le biais des associations et des représentants des usagers.....)
- de prendre connaissance du milieu associatif

C'est également,

- pour les associations, les bénévoles, un espace privilégié pour vivre leurs engagements, en y assurant l'accueil et l'écoute dans le cadre de permanence organisées.
- pour le Centre Hospitalier, une démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

La Maison des Usagers fonctionne grâce à l'implication des représentants d'associations qui vous reçoivent sur rendez-vous.

Contacts : maison-des-usagers@ch-bourganeuf.fr

Le Collectif Inter-associatif sur la Santé (=CISS)*: Mme Borde - 05.55.80.11.39

Génération en mouvement : M. Leroy - 05.55.64.19.33

MODALITÉS DE TRANSPORT



Lors de votre sortie du Centre Hospitalier, pensez à solliciter votre entourage pour vous véhiculer. Sinon, vous pouvez faire appel à un moyen de transport privé : renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

OBJETS PERSONNELS



Les objets à usage personnel (brosse à dent, dentifrice, rasoir, pantoufles, robe de chambre, etc...) sont à la charge de l'usager.



Pour des raisons de sécurité, si vous utilisez des appareils électriques, sachez que l'usage de prises multiples est strictement interdit.

PERSONNE DE CONFIANCE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES, MANDAT DE PROTECTION FUTURE



Personne de confiance

Rôle : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera prévenue et consultée si le malade est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Désignation : Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade ou le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.



Directives anticipées

Définition : Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Comment les rédiger ? Il s'agit donc d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous même ce document, vous pouvez demander à deux témoins majeurs, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, de rédiger le document. Elles doivent attester que vous n'êtes pas en capacité de les rédiger et noter qu'elles sont bien l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom, prénom, date et lieu de naissance. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.

Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez lors de leur rédaction en état d'exprimer librement votre volonté.

Durée de validité : Vos directives anticipées sont valables trois ans. Cette durée est renouvelable. Il suffit pour cela que vous le confirmiez sur votre document en le signant ou avec l'aide de vos témoins si vous ne pouvez pas signer.

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement. Toute modification fait courir une nouvelle période de trois ans.

Conservation : Vos directives anticipées seront le cas échéant conservées dans votre dossier médical. Vous pouvez également conserver vous même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

Mandat de protection future

Toute personne majeure ou mineure émancipée, ne faisant pas l'objet d'une tutelle peut charger une ou plusieurs personnes, par un mandat de la représenter au cas où elle ne pourrait plus pourvoir seule à ses intérêts. Ce mandat de protection future peut être rédigé auprès d'un notaire ou sous seing privé.

Références :

LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 art. 11, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé,

LOI n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

SECRET PROFESSIONNEL



L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel, tel que défini dans la charte du patient hospitalisé, il respecte ces obligations.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

En cas de difficultés, le patient, sans attendre sa sortie, ou le résident, peuvent s'adresser au cadre de santé ou au médecin du service afin d'exprimer leur mécontentement.



Dans tous les cas d'insatisfaction, la Directrice peut être informée par courrier.
(voir le document : Commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge CRUQPEC en page 26)

PROTECTION JURIDIQUE



Lorsque l'état de santé le justifie, le juge des tutelles peut décider, sur la demande de la personne elle-même, du médecin ou de la famille une mesure de protection :

- la sauvegarde de justice, qui cesse lorsque la personne a recouvré ses facultés ou qu'une mesure plus contraignante est mise en place,
- La curatelle ou la tutelle dont la durée est de 5 ans, renouvelable.

La coordination gérontologique se tient à votre disposition pour tout complément d'information.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR



Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté, sur demande auprès du cadre de santé du service ou directement, au Secrétariat de Direction.

REPAS



Les repas sont établis par le responsable du Service Restauration, corrigés par le réseau LINUT et validés par la commission des menus, le Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN), les services économiques.

Selon les services, les repas sont servis en salle à manger ou dans la chambre du patient. Différentes catégories de régimes sont proposées. Ces derniers tiennent compte de votre état de santé, de vos goûts, de vos croyances religieuses.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS



Interlocuteurs de la direction du Centre Hospitalier Bernard Desplas, les représentants des usagers sont en mesure de faciliter l'expression des malades et de leur famille, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.

Ces représentants, nommés par l'Agence Régionale de l'Hospitalisation parmi les personnes proposées par les associations, représentent au niveau départemental les intérêts des patients, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Ils exercent leurs fonctions dans le cadre du bénévolat. Ce sont des administrateurs à part entière avec toutes les prérogatives qui sont rattachées à cette fonction. Dans le cadre des différents conseils dont ils sont membres (Conseil de surveillance, Commission de Relation des Usagers de la Prise en Charge et de la Qualité, Comité de Liaison Alimentation Nutrition, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, Commission Qualité), leurs actions s'organisent pour l'essentiel dans le domaine de l'amélioration de la qualité de la prise en charge du patient.



Vous pouvez donc contacter vos représentants :

- **Union Départementale des Associations Familiales (UDAF 23)** : 05.55.52.08.00

Mme Odette Borde et Mme Françoise Blanquart

- **Association Club Amitié des Aînés Ruraux** : 05.55.51.30.40)

M. Guy Leroy et Mme Christiane Dakhli

Ou encore vous adresser au Collectif inter associatif Sur la Santé du Limousin (CISS) qui regroupe plusieurs associations : 05 40 16 12 06 ou 05 44 00 00 57

RÉSEAUX



Dans le cadre de la recherche du meilleur service rendu au public, le Centre Hospitalier collabore à différents réseaux de spécialités :

Participation à des réseaux formalisés.

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas, établissement de proximité, est porteur d'un réseau gérontologique et d'un CLIC de niveau 3, regroupés au sein de son pôle gérontologique. Par ailleurs, il a développé de nombreux réseaux avec les établissements et structures environnantes afin de répondre à l'attente des usagers du bassin de vie de Bourganeuf.

✦ **ONCOLIM** Le réseau a pour objectif principal d'améliorer la prise en charge de patients atteints de pathologies cancéreuses en Limousin.

✦ **HEMATOLIM** Le réseau a pour objectif principal d'harmoniser les soins et d'optimiser la prise en charge des hémopathies (maladies du sang, de la moelle ou des organes lymphatiques) qui peuvent être bénignes (telle une anémie carencielle) ou malignes (tels les lymphomes ou les leucémies)) dans les structures hospitalières du Limousin.

✦ **DIABLIM** est un réseau de soins regroupant des professionnels de santé (Diététiciens, Infirmiers, Médecins Généralistes, Diabétologues et Podologues) impliqués dans la prise en charge du patient diabétique sur la région du Limousin. Ses objectifs sont de faciliter l'accès aux soins des patients diabétiques, garantir pour les patients, une prise en charge en accord avec les référentiels (HAS), faciliter l'information entre les professionnels de santé.

✦ **LINUT** L'objectif du réseau est d'optimiser la prise en charge nutritionnelle des sujets âgés de plus de 65 ans vivant en institution ou à domicile (lorsqu'ils sont pris en charge par des structures médicalisées).

✦ **COGLIM** : Le réseau mémoire COGLIM, réseau mémoire du Limousin s'adresse aux personnes qui présentent des troubles de mémoire, de langage ou d'une autre fonction cognitive (cérébrale). Il regroupe des professionnels de santé et médicosociaux, acteurs de soins en ville ou à l'hôpital, des 3 départements du Limousin et des régions limitrophes.

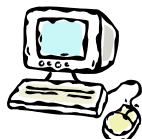
✦ **ICARLIM** : Le réseau de santé Insuffisant CARDiaque du LIMousin a pour objectif de faciliter la prise en charge au domicile et en institution des personnes en insuffisance cardiaque de la région Limousin.

✦ **RESEAU REGIONAL DE SOINS PALLIATIFS**: Le réseau a pour finalité d'harmoniser et mettre en cohérence les dispositifs de terrain développés par les équipes référentes en soins palliatifs et promouvoir des pratiques professionnelles de qualité intégrant le soin palliatif dans un projet de soin global personnalisé.

✦ **NEPHROLIM** : Les principaux objectifs du réseau sont de favoriser le dépistage précoce des maladies rénales, notamment chez les patients à risque, de maîtriser la progression de la maladie rénale chronique vers le stade terminal, d'améliorer la préparation et l'orientation des patients vers les méthodes de suppléance, de développer la prise en charge de proximité des insuffisants rénaux traités sur le territoire Limousin.



RESPECT DES DROITS DU PATIENT



INFORMATISATION

- loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, articles 26, 34 et 40

- loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

- Décret no 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L. 1111-7 et L. 1112-1 du code de la santé publique

A l'occasion de votre séjour dans le Centre Hospitalier, certains renseignements vous sont demandés.

Ces informations, ainsi que celles qui pourront être recueillies par le personnel administratif, médical et soignant tout au long de votre parcours hospitalier sont enregistrées et traitées par informatique sous la responsabilité du Directeur du Centre Hospitalier, dans le strict respect du secret professionnel et des règles déontologiques.

Le système informatique du centre hospitalier est un système sécurisé.

Certains éléments de votre dossier sont accessibles en externe par des professionnels dûment authentifiés et soumis au secret professionnel afin d'en faciliter la gestion administrative et d'améliorer votre prise en charge.

L'accès en interne à votre dossier informatisé est réservé aux équipes médicales, soignantes et administratives.

Pour des raisons techniques, des personnels de maintenance peuvent exceptionnellement accéder à des données vous concernant, dans des conditions garantissant **le strict respect de la confidentialité.**

Par ailleurs, certaines informations médicales/médico-sociales pourront être transmises format papier ou informatique à des professionnels de santé ou du domaine médico-social extérieurs à l'établissement impliqués dans votre prise en charge, comme votre médecin traitant ou des spécialistes extérieurs.

Une réunion mensuelle de coordination gérontologique, avec les acteurs du maintien à domicile, permet le suivi des personnes et le réajustement, si besoin des plans d'aides.

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent.

Pour avoir accès à vos données informatiques à caractère **médical**, adressez un courrier au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement :

Monsieur le Chef du Département de l'Information Médicale

Centre Hospitalier B. Desplas

Place Tournois

23400 Bourganeuf

Pour exercer vos droits de consultation ou de rectification à vos données informatiques à caractère **administratif**, adressez un courrier à :

Madame la Directrice

Centre Hospitalier B. Desplas

Place Tournois

23400 Bourganeuf

Vous pouvez également, **vous opposer à la saisie, au traitement et à la transmission de ces informations.** Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Directrice du Centre Hospitalier.



✚ IDENTIFICATION / IDENTITO VIGILANCE

Une bonne identification des patients est indispensable pour assurer la sécurité des soins. Conformément au Code de la sécurité sociale (art. L. 162.21), « ...*tout professionnel de santé a le droit de demander au patient d'attester de son identité, (...) à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie.* ».

L'ensemble des professionnels concernés par cette identification veille à respecter les droits dont jouit le patient au sein de l'établissement, particulièrement au regard de l'identité.

Notre Charte d'Identification de l'Usager est conforme à la Charte de la personne hospitalisée (circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006).

Celle ci s'applique à toutes les étapes d'identifications de l'usager. Elle constitue le fondement d'une identité fiable.

✚ DROIT A L'INFORMATION ET LE PRINCIPE DU CONSENTEMENT LIBRE ET ECLAIRE

De nombreux textes précisent le droit à l'information et le principe du consentement libre et éclairé :

- *Code de la santé publique*
- *Code de déontologie médicale*
- *Code civil*
- *Code de l'action sociale et des familles*
- *Convention européenne sur les droits de l'Homme et la biomédecine du 4 avril 1997*
- *Charte du patient hospitalisé*
- *Charte de la personne âgée dépendante*
- *Loi du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale*
- *Loi no 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé*
- *Loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, à la participation et à la citoyenneté des personnes handicapées*
- *Loi du 05 juillet 2011 relative aux droits des personnes et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques*
- *Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie*

Le résident ou le malade est mis au centre des décisions qui le concernent. Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Les droits du mineur sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale sous réserves de certaines dispositions prévues par la loi. En fonction de son degré de maturité, il reçoit lui-même une information et participe à la prise de décision. S'il est apte à exprimer sa volonté et apte à participer à la décision son consentement doit être systématiquement recherché.

La protection juridique des majeurs : lorsque certaines personnes en situation de handicap, ne peuvent pourvoir seules à leurs intérêts, des régimes de protection pour les personnes majeures sont destinés à protéger la personne et son patrimoine.

Pour les personnes sous tutelle, c'est le tuteur qui prend la décision en concertation avec la personne.



TABAC



Il est interdit de fumer dans les chambres et dans les lieux communs. Cette interdiction s'applique à tous les usagers : patients hospitalisés, résidents, visiteurs,..., ainsi qu'au personnel de l'établissement (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006. Circulaire du 27 novembre 2006 et du 29 novembre 2006). Le Centre Hospitalier Bernard DESPLAS adhère à la charte « Hôpital sans tabac ».

TÉLÉPHONE



Toutes les chambres sont équipées de postes téléphoniques vous permettant de recevoir des appels.

Pour émettre des appels vers l'extérieur, demandez le branchement de la ligne au service des admissions lors de vos formalités administratives ou à tout moment lors de votre séjour en composant le 9.

Un compte personnel sera ouvert avec une somme forfaitaire de 15 euros « virtuelle ». Au-delà de cette somme, vous ne pourrez plus appeler. Vous pourrez alors refaire créditer votre compte du montant désiré.

Si vous dépassez un crédit de 50 euros, vous devrez vous acquitter de la somme due avant que votre ligne soit remise en fonction.

Afin que vous ne soyez pas dans l'incapacité de communiquer, le personnel du service des admissions vérifie la veille d'un weekend et/ou jour férié que votre crédit est suffisant, si ce n'est pas le cas le personnel vous en informera directement.

TÉLÉVISION



Sur demande auprès des personnels du service, un téléviseur en location peut être mis à votre disposition. Les tarifs sont affichés dans la chambre.

En EHPAD, chaque chambre étant équipée d'une prise, le résident peut apporter son téléviseur après vérification des services techniques.

VIGILANCES SANITAIRES

L'établissement poursuit sa démarche qualité, entre autre en matière de sécurité sanitaire et de gestion des risques et de maîtrise du risque infectieux.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) travaille en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) du Groupement de Coopération Sanitaire - Syndicat Inter hospitalier de la Creuse (GCS-SIC) pour définir notamment des règles d'hygiène et des recommandations qui doivent être respectées. Vous pouvez obtenir des informations concernant ces dernières auprès du personnel de votre service. (voir en annexe le plan annuel de lutte contre les infections nosocomiales)



D'autres règles de sécurité sont également actives en matière de :

- matériovigilance pour le suivi des dispositifs médicaux,
- pharmacovigilance pour le bon usage des médicaments,
- hémovigilance pour la bonne pratique de la transfusion sanguine.....



VISITES



La matinée étant plus particulièrement réservée aux soins, les visites sont autorisées de 11 h 00 à 20 h 00. Pour les services de Médecine et de Soins de Suite et de Réadaptation, les enfants de moins de 15 ans doivent bénéficier d'une autorisation du chef de service. Les visites trop longues ou trop fréquentes sont à éviter.

VOTE PAR PROCURATION

Si vous ne pouvez pas vous déplacer ou être présent dans votre commune d'inscription électorale vous avez la possibilité de confier un mandat à un autre électeur.

Le vote par procuration est une procédure qui permet à un électeur (mandant) de se faire représenter au bureau de vote le jour du scrutin, par un autre électeur de son choix inscrit dans la même commune et le même bureau de vote (mandataire) auquel mandat est donné de voter en ses lieux et place.



Sur simple demande auprès du cadre de santé du service, des imprimés spécialement réservés à cet effet, seront mis à votre disposition.

LES SERVICES DE L'ETABLISSEMENT

Dès votre arrivée, une équipe multidisciplinaire se chargera de votre accueil et de votre état de santé. Ces professionnels sont à votre écoute, n'hésitez pas à vous informer auprès d'eux. Chacun d'entre eux porte sur sa tenue ou sur un badge son nom et sa fonction afin d'être facilement identifiable.

Cette équipe se compose d'un cadre supérieur de santé, de cadres de santé, qui sont responsables de l'organisation des soins et de la logistique du service, d'infirmier(e)s, d'aides soignant(e)s, d'aides médico-psychologiques, d'agents hospitaliers chargés de vos soins et de votre confort.

D'autres professionnels tels que, psychologue, kinésithérapeutes, techniciens en imagerie médicale, diététicienne, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie, assistante sociale, infirmière de liaison psychiatrique, peuvent également intervenir.

Les personnes peuvent être identifiées soit par l'étiquette figurant sur leur tenue, soit par un badge.

➤ L'Accueil Médical

Ouvert tous les jours de 8 heures à 20 heures, il prend en charge, dans des locaux climatisés, des patients ne présentant pas de détresse vitale et propose, en fonction de leur pathologie et des investigations complémentaires de :

- les traiter sur place,
- les préparer à une hospitalisation au Centre Hospitalier Bernard DESPLAS,
- les préparer à un transfert vers un autre établissement public ou privé.

➤ Le Service de Médecine

Le service de Médecine compte 26 lits répartis en 10 chambres individuelles et 8 chambres doubles.

Il s'agit d'un service de Médecine polyvalente à vocation de proximité.

Cette unité dispose de 4 lits identifiés en soins palliatifs. Une chambre spécifiquement aménagée à proximité du service de Médecine permet d'accueillir les proches des patients hospitalisés en soins palliatifs.



Le service bénéficie de la présence des spécialistes en consultation et travaille en complémentarité, dans le cadre des réseaux de soins, avec des services spécialisés sur le plan départemental et régional (hématologie, soins palliatifs, douleur, cancérologie, alcoologie...).

➤ Le Secrétariat Médical

Le secrétariat médical, ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures, ce service assure la prise de rendez-vous pour les consultations externes (excepté biologie et radiologie),

➤ Le Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

C'est un service d'une capacité de 33 lits qui accueille les patients après une hospitalisation en service aigu (médical ou chirurgical) et dont l'état de santé ne permet pas un retour à domicile immédiat. Il peut également accueillir des patients en provenance de leur domicile sous forme d'entrée directe.

L'objectif de ce service est de favoriser l'entretien et la récupération de capacités physiques et psychiques, d'organiser le retour à domicile ou l'orientation vers d'autres structures (EHPAD, famille d'accueil, accueil de jour...).

Le SSR est réparti sur 2 unités fonctionnelles :

- l'unité de Soins de Suite Convalescence : 19 lits répartis en 9 chambres individuelles et 5 chambres doubles qui reçoivent les patients de tout âge, convalescents d'affection médicale ou chirurgicale.
- l'unité de Soins de Suite Terrasse : 14 lits répartis en 12 chambres individuelles et 1 chambre double dont une Unité Cognitivo-Comportementale de 10 lits qui accueille les patients âgés présentant des troubles cognitifs justifiant une ré-autonomisation spécifique.

➤ L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

D'une capacité de 30 lits (chambres individuelles et chambres doubles), l'USLD accueille des personnes nécessitant une surveillance médicale importante.

➤ Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Le Centre Hospitalier dispose de 180 lits d'EHPAD répartis sur 2 sites :

- l'EHPAD Voie Dieu, situé à 800 mètres du Centre Hospitalier dispose de 80 lits et accueille les résidents les plus actifs.
- l'EHPAD Bellevue, au sein même du Centre Hospitalier, dispose de 100 lits, plus proche géographiquement des services médicaux et accueille les résidents plus dépendants.

Il est lui-même scindé en 3 unités (sur 3 étages) :

- Bellevue 2 avec 60 lits
- Bellevue 1 avec 20 lits (unité sécurisée)
- Bellevue-Jardin avec 20 lits (unité sécurisée).

Chaque secteur bénéficie de l'intervention du médecin coordonnateur néanmoins, chaque résident a le libre choix de son médecin traitant.

Les résidents peuvent, en fonction de l'évolution de leur état de santé, être transférés d'une unité à l'autre.

➤ La Coordination Gériatrique

Interlocuteur des malades, de leur famille, des soignants libéraux, des acteurs du maintien à domicile et des institutions de soins ou d'hébergement, la Coordination Gériatrique qui regroupe des compétences médicales, infirmières et sociales, intervient dans tous les services du Centre Hospitalier.

Étroitement liée au Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) avec qui elle constitue le Pôle Gériatrique de Bourgneuf, elle est au cœur d'un réseau ville-hôpital.



➤ **Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC)**

Le CLIC prend en compte tous les besoins des usagers en perte d'autonomie, vivant sur le bassin de vie de Bourganeuf, alors que la Coordination Gérontologique prend en compte leurs divers passages en établissement et les besoins de soins ou d'hébergement qui en résultent.

Le CLIC informe, renseigne, conseille, aide à la constitution de divers dossiers (APA, portage de repas, téléalarme, recherche de place en institution ou en Service de Soins à Domicile...) et participe à la mise en place du plan d'aide ainsi qu'à son suivi à domicile.

➤ **L'Accueil de jour :**

L'accueil de jour met à disposition des patients présentant une atteinte cognitive une structure d'accueil de 6 places fonctionnant toute l'année, 5 jours par semaine, du lundi au Vendredi, de 10 h à 17 h. (possibilité d'accueil en $\frac{1}{2}$ journée) Le transport est pris en charge par l'établissement.

Il propose des activités diverses s'inscrivant dans un projet de rééducation et d'entretien des capacités restantes et de reprise de l'estime de soi et, ainsi, apporte également une aide à l'aidant.

Pour information contacter le Pole gérontologique au : 05.55.54.51.44

➤ **Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD):**

Le SSIAD dispose de 45 places et participe, en collaboration avec les partenaires libéraux et institutionnels, au maintien à domicile des personnes âgées et handicapées du canton de Bourganeuf, de Royère de Vassivière et de Gentioux. Il apporte à ces dernières une aide dans l'accomplissement des actes de la vie courante : soins d'hygiène, de confort et de prévention.

➤ **Le Centre de prélèvements :**

Les prélèvements sont réalisés du lundi au samedi à partir de 8h00 sans rendez vous.

Ce centre de prélèvement prend en charge les examens de biologie médicale des patients hospitalisés ainsi que les prélèvements des patients externes réalisés à l'accueil médical.

Avant chaque examen, il y a lieu de se faire enregistrer auprès du service des admissions.

➤ **Imagerie médicale :**

Ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00. L'équipe des manipulateurs en électroradiologie vous accueille avec ou sans rendez-vous. (05 55 54 50 81)

Les actes de radiologie (sur prescriptions médicales) sont réalisés pour les patients hospitalisés et pour les consultants externes.

la télé radiologie permet de délivrer des comptes rendus par les radiologues extérieurs rapidement.

Avant chaque examen, il y a lieu de se faire enregistrer auprès du service des admissions.

➤ **La Pharmacie**

Le Centre Hospitalier Bernard DESPLAS dispose d'une pharmacie à usage interne qui permet de fournir différents services du Centre Hospitalier. La Pharmacie dispense également aux particuliers certains médicaments réservés aux hôpitaux tous les jours ouvrés de 14h30 à 17h00. Ces derniers doivent se faire enregistrer auprès du service des admissions au préalable puis aller à la Pharmacie avec leur ordonnance.

➤ **Le service des Admissions**

Ce service assure les formalités d'admissions, de frais de séjour et de consultations externes. Il prend également en charge le standard téléphonique et le courrier de l'établissement. Le service des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

➤ **Service Gestion des Risques / Qualité**

Afin de répondre aux besoins et attentes des usagers, à savoir de dispenser des soins de qualité, et de satisfaire aux exigences de la réglementation le Centre Hospitalier développe une politique structurée d'amélioration continue des pratiques professionnelles et de la sécurité des soins.



La gestion des risques est donc organisée pour identifier, évaluer et réduire, les risques encourus par les usagers, visiteurs et personnels.

Les programmes et plans d'action définissant les principaux axes de la politique d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques font l'objet d'un suivi par les instances compétentes.

Sur simple demande au cadre de santé du service, vous pouvez prendre connaissance des résultats des différentes procédures d'évaluation, du dernier rapport de certification, et des résultats des audits relatifs à la satisfaction des usagers.

➤ Service Financier

Ce service élabore et assure le suivi du budget du Centre Hospitalier. Parallèlement, il effectue la liquidation et le mandatement des factures des fournisseurs.

➤ Le service Informatique

Le Centre Hospitalier Bernard DESPLAS est doté d'un réseau informatique, info géré par le Syndicat Interhospitalier Limousin (SIL), structure de coopération et d'expertise des systèmes d'informations de Santé au service des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

➤ Ressources Humaines - Formation

Le service des ressources humaines anime et coordonne la gestion, les relations sociales, et la formation des personnels médicaux et non-médicaux.

➤ Le Secrétariat de Direction

Le secrétariat de direction assiste la Directrice et l'équipe de direction dans leurs missions.

➤ Les Services Economiques

Les services économiques recherchent les fournisseurs et les mettent en concurrence dans le cadre de la réglementation des marchés publics. Ils passent et réceptionnent les commandes. Ils assurent la gestion des stocks.

➤ La Blanchisserie

Le linge de lit et le linge de toilette sont fournis et entretenus par l'établissement.

Dans les services d'hébergement, le linge personnel non fragile, excepté celui nécessitant un nettoyage à sec, peut être pris en charge par le service de blanchisserie, sous réserve d'être correctement identifié (nom, prénom, Service). Dans le cas contraire le centre hospitalier est déchargé de toute responsabilité en cas de pertes, dégradation...

➤ Le Service Central d'Entretien

Une équipe est chargée de l'entretien des zones de circulation communes, des salles de réunion, des bureaux...Le personnel est régulièrement formé à l'hygiène par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) du Groupement de Coopération Sanitaire Service Inter établissements Creusois (GCSSIC) ainsi qu'aux méthodes d'entretien des locaux (métallisation des sols, désinfection,...).

➤ Le Service de Restauration

Les agents de cette unité élaborent en liaison froide, en moyenne 900 repas par jour, pour le Centre Hospitalier et l'EHPAD Voie Dieu. La salle de restauration est ouverte 5 jours sur 7, de 12h00 à 13h30 pour les accompagnants et le personnel.

Les repas sont établis par le responsable du Service Restauration, en lien avec le réseau LINUT et validés par la commission des menus, le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN), les services économiques.

Le personnel est formé régulièrement aux règles d'hygiène et de sécurité et travaille en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) du Groupement de Coopération Sanitaire Service Inter établissements Creusois (GCSSIC).



> **Le Service Technique**













Les agents du service technique prennent en charge la maintenance préventive et corrective des locaux, des installations et des matériels. Ils réalisent certains travaux et participent à la prévention de la légionellose.

LES CONSULTATIONS EXTERNES

Des services sans rendez-vous :

- **Un service de radiologie :**
Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 20h
- **Un accueil médical : (consultations médicales)**
Ouvert 7 j / 7j de 8h à 20h
- **Les prélèvements biologiques (prises de sang...) réalisés à l'accueil médical :**
Du lundi au vendredi, de 8h à 14h30 et le samedi de 8h à 12h
- **Le centre de planification et d'éducation familiale :**
Dr. Jean-Claude ÉTILÉ – pour les dates : information au 05.44.30.26.32

Des spécialités à votre disposition sur rendez-vous :

	Bucco dentaire <i>(réservé aux résidents des EHPAD)</i>	Dr. Bernard Saricassapian Le mercredi après-midi
	Cardiologie :	Dr. Karim Sourdais Le mercredi après-midi
	Chirurgie orthopédique/Traumatologique :	En attente
	Chirurgie digestive	Dr. Ghassan Nakhel Le mercredi après-midi
	Endocrinologie/Diabétologie	Dr. Jean-Marie Jadaud Un jeudi après-midi par mois
	Gynécologie/Obstétrique	En attente
	Hématologie	Dr. Amélie Penot Un lundi par mois
	Neurologie	Dr. Ansoumane Condet Le dernier jeudi matin de chaque mois
	Ophthalmologie	En attente
	Pneumologie	Dr. Jean Dutheil Le mardi après-midi
	Rhumatologie	Dr. Caroline Perret Un mardi après-midi par mois
	Suivi de grossesse, préparation à l'accouchement	Sages femmes Le jeudi (RDV : du lundi au vendredi de 9h à 17h au 05.55.51.70.01)

Pour tout renseignement et prise de rendez-vous, veuillez vous adresser au Secrétariat Médical, du lundi au vendredi, de 9h à 17h au 05.55.54.50.31



LES INSTANCES, COMMISSIONS, COMITES

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Présidence : Maire de Bourgneuf

Attributions : Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce un contrôle permanent de sa gestion.

Il délibère sur :

- Le projet d'établissement
- La convention constitutive des centres hospitaliers universitaires et les conventions passées
- Le compte financier et l'affectation des résultats
- Toute mesure relative à la participation de l'établissement à une communauté hospitalière de territoire dès lors qu'un centre hospitalier universitaire est partie prenante ainsi que tout projet tendant à la fusion avec un ou plusieurs établissements publics de santé
- Le rapport annuel sur l'activité de l'établissement présenté par le directeur
- Toute convention intervenant entre l'établissement public de santé et l'un des membres de son Directoire ou de son Conseil de surveillance
- Les statuts des fondations hospitalières créées par l'établissement.

LE DIRECTOIRE

Présidence : le Directeur

Attributions : le Directoire a pour missions :

- l'approbation du projet médical, préparé par le président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) avec le directeur ;
- la préparation du projet d'établissement (délibération du Conseil de surveillance), notamment sur la base du projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ;
- conseil auprès du Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

La COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

Présidence : un médecin de l'établissement élu parmi les membres de la CME

Attributions : La Commission Médicale d'Etablissement contribue à l'élaboration du projet médical, de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, et à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Des compétences précises lui sont conférées en cette matière.

La CME est à la fois consultée et informée dans tous les domaines de la vie de l'établissement (organisation, investissements, financement).

Le COMITÉ TECHNIQUE D'ÉTABLISSEMENT (CTE)

Président : le Directeur

Attributions : le CTE est une instance consultative qui associe les personnels hospitaliers à la gestion de l'établissement.

Le COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT)

Président : le Directeur

Attributions : le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail contribue à la protection de la santé et de la sécurité des personnels ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.



La COMMISSION DE SOINS INFIRMIERS ET DE RÉÉDUCATION MÉDICO TECHNIQUE (CSIRMT)

Présidence : le Directeur des soins

Attributions : la CSIRMT est consultée sur l'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et de l'accompagnement des malades dans le cadre du projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, la recherche dans le domaine des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et l'évaluation de ces soins, l'élaboration d'une politique de formation, l'évaluation des pratiques professionnelles, la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le projet d'établissement et l'organisation interne de l'établissement.

Les COMMISSIONS ADMINISTRATIVES PARITAIRES LOCALES (CAPL)

Présidence : le Président du Conseil de Surveillance

Attributions : les CAPL sont des instances représentatives où sont discutées les modalités de traitement des carrières des agents de la fonction publique.

Le COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Présidence : médecin

Attributions : le CLAN participe, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Le COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Présidence : pharmacien, Vice Présidence : médecin

Attributions : le CLIN lutte contre les infections nosocomiales au Centre Hospitalier par le biais d'un programme annuel d'actions qui comporte notamment : des actions de formation et d'information du personnel, la mise en place ou la mise à jour de procédures, une évaluation périodique des pratiques professionnelles dans le domaine de l'hygiène.

Le COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Présidence : médecin, infirmière

Attributions : le CLUD propose les orientations les mieux adaptées à la situation locale pour améliorer la prise en charge de la douleur, il coordonne les actions transversales.

Le COMITÉ DU MÉDICAMENT, DES DISPOSITIFS MÉDICAUX ET DES ANTIBIOTIQUES (CMDMAB)

Présidence : pharmacien, Vice Présidence : médecin

Attributions : le CMDMAB définit, en concertation avec les professionnels de santé, des priorités thérapeutiques pour élaborer une politique cohérente du médicament et des dispositifs médicaux stériles dans l'établissement, optimise les dépenses en médicaments et en dispositifs médicaux stériles, participe à l'élaboration des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutter contre la iatrogénie médicamenteuse.

La COMMISSION QUALITÉ

Présidence : Le Directeur.

Attributions : l'établissement, représenté par son Directeur, a décidé de confier le pilotage et le suivi de sa démarche qualité institutionnelle à une structure multi professionnelle représentative des métiers exercés dans l'établissement.



La COMMISSION DE GESTION DES RISQUES

Présidence : Le Directeur.

Attributions : l'établissement, représenté par son Directeur, a décidé de confier le pilotage et le suivi de sa démarche de gestion des risques à une structure représentative des différentes typologies de risques présents dans l'établissement.

Le CONSEIL DE PÔLE

Présidence : Responsable du pôle.

Attributions : favorise les échanges d'informations notamment ceux ayant trait aux moyens afférents aux pôles, participe à l'élaboration du projet de pôle et du rapport d'activité, donne un avis sur le contrat de pôle, fait des propositions sur le fonctionnement du pôle, au titre de ces différentes missions, il a vocation à favoriser l'expression des personnels.

Le CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Dans chaque EHPAD, Bellevue et Voie Dieu, il existe un Conseil de la Vie Sociale. C'est une instance collégiale qui fonctionne de manière démocratique ; lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'usager, il est animé par un cadre de santé.

Composition : deux représentants des personnes accueillies ou prises en charge, s'il y a lieu, un représentant des familles ou des représentants légaux, un représentant du personnel, un représentant de l'organisme gestionnaire (la Directrice)

Attributions : Le CVS donne un avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'EHPAD notamment sur l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, l'animation et les projets de travaux....

La COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPEC)

Président : la Directrice

Attributions : La CRUQPEC a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux ci et être informées des suites de leurs demandes.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

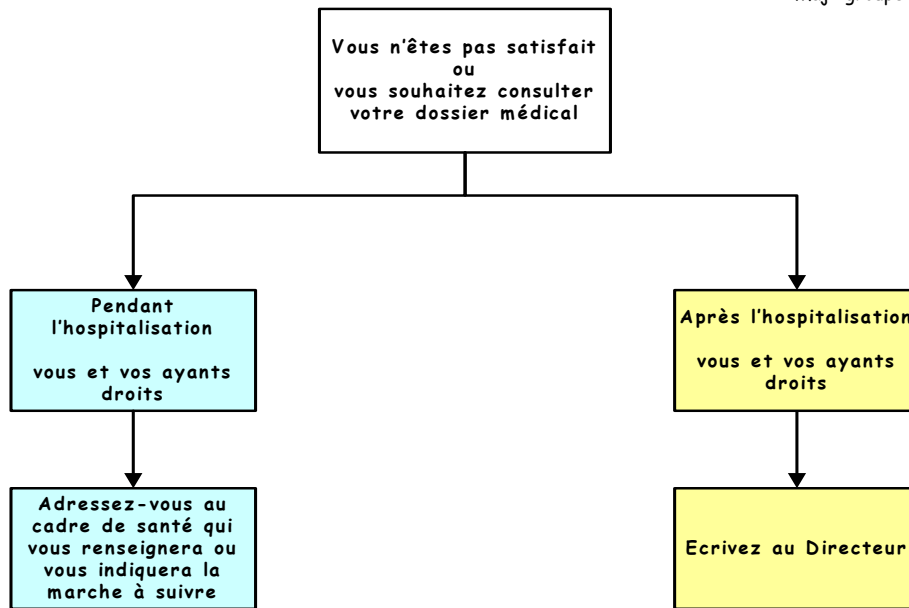
- Documents de référence :

Consultation de dossier :

Articles L1110.4, L1110.7, L1112.1 et R1111.1 à R1111.8 du Code de la Santé Publique
Arrêté du 5 mars 2004

Plainte ou réclamation :

Articles L1112.3 et R1112.79 à R1112.94
Décret n°2005-213 du 2 mars 2005



LES CHARTES

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille,



CENTRE HOSPITALIER
Bernard DESPLAS
23400 BOURGANEUF

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

1210.03.022

Version : 6

P 28 / 28

Maj : groupe travail, G. Fleury 14-03-16

notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* *Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :*

www.sante.gouv.fr

Éditions Sicom 06042 - Direction

Les chartes citées ci-dessous vous seront remises sur simple demande au cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou en contactant le secrétariat de direction (05 55 54 50 24)

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

MISSIONS ET VALEURS DU CENTRE HOSPITALIER

CHARTRE MARIANNE