

LIVRET D'ACCUEIL

Votre séjour en Médecine, Chirurgie, Obstétrique,
ou en Service de Soins Médicaux et de Réadaptation.



SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Le mot de la direction | 3 |
| Présentation du Centre Hospitalier de Rochefort | 5 |
| Une organisation au service du patient | 5 |
| Un acteur économique | 6 |
| Un acteur de santé | 6 |
| L'organisation administrative | 6 |
| Qualité et sécurité des soins | 7 |
| Votre admission au CH de Rochefort | 8 |
| Formalités | 8 |
| Documents nécessaires à la prise en charge de vos frais de séjour | 9 |
| Facturation des prestations | 10 |
| Frais d'hospitalisation ou de consultation | 10 |
| Tarifs des prestations | 10 |
| Votre facture d'hospitalisation | 10 |
| Ce que vous paierez | 11 |
| Votre séjour au quotidien | 12 |
| Stationnement | 12 |
| Votre transport en ambulance... .. | 12 |
| Droits du patient | 12 |
| Les équipes hospitalières... .. | 14 |
| Prise en charge de votre douleur | 15 |
| Soins de supports | 16 |
| Hygiène | 16 |
| Repas | 16 |
| Vos biens et votre sécurité | 17 |
| Vos déplacements | 18 |
| Vos proches | 18 |
| Visites | 18 |
| Pratiques religieuses | 17 |
| Services et prestations | 19 |
| Prévention et accompagnements | 20 |
| Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie | 20 |
| Centre de consultation en addictologie CSAPA | 20 |
| Dépistages | 20 |
| Dispositif d'annonce | 20 |
| Soins palliatifs | 20 |
| Évaluation gériatrique | 21 |
| Don du sang | 21 |
| Don d'organes et de tissus | 21 |
| Votre sortie | 22 |
| Continuité des soins à votre sortie | 22 |
| À votre écoute | 23 |
| Représentants des usagers | 23 |

LE MOT DE LA DIRECTION



Madame, Monsieur,

Soyez les bienvenus au Centre Hospitalier de Rochefort !

Tout faire pour que vous soyez accompagnés, informés, aidés dans votre parcours de soins, c'est ce qui unit les 1 200 professionnels de l'hôpital, mais aussi les représentants des usagers et toutes les personnes mobilisées à votre écoute.

Ce livret a pour but de vous éclairer sur votre venue à l'hôpital et les prestations au sein de notre établissement, et sur les suites ou les personnes que vous pourrez solliciter.

Le Centre Hospitalier de Rochefort accueille des spécialités pour l'enfant, l'adulte et la personne âgée, complètes et cohérentes, grâce à une coopération territoriale importante, dans une logique de coordination et de complémentarité avec en particulier le Centre Hospitalier de La Rochelle.

Nos établissements assurent ensemble des missions de soins, d'enseignement, de recherche, de prévention, d'éducation à la santé et d'aide médicale urgente, pour apporter une réponse adaptée à vos besoins, au service de la qualité et de la sécurité des soins.

Si vous rencontrez des difficultés ou si vous avez besoin d'informations complémentaires, n'hésitez pas à solliciter l'équipe de soins du service dans lequel vous êtes accueillis.

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

La Direction Générale

LE CENTRE HOSPITALIER DE ROCHEFORT

UNE ORGANISATION AU SERVICE DU PATIENT

PRÉSENTATION



LE CH DE ROCHEFORT

L'hôpital de Rochefort situé dans la zone de Béliçon depuis mars 2011, accueille les patients dans toutes les disciplines de chirurgie, de médecine, de gynécologie-obstétrique, de réadaptation et de gériatrie.

Il dispose d'une maternité au sein du Pôle Femme Enfant, et d'un plateau technique de qualité.

Les Instituts de Formation en Soins Infirmiers et d'Aides-Soignants sont installés en centre-ville de Rochefort.

L'établissement dispose de structures transversales qui participent à la qualité de la prise en charge :

- Une Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA).
- Le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA).
- Le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des IST (CeGIDD).
- Le Dispositif d'Annonce (DA).
- Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP).
- Une Équipe Mobile d'Évaluation Gériatrique (EMEG).
- La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) qui a pour mission de permettre l'accès aux soins aux personnes les plus démunies.
- L'Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP) chargée d'assurer les soins médicaux et paramédicaux des détenus de la maison d'arrêt de Rochefort.

LE CENTRE DE RÉADAPTATION DE GÉRONTOLOGIE

au sein duquel sont implantés :

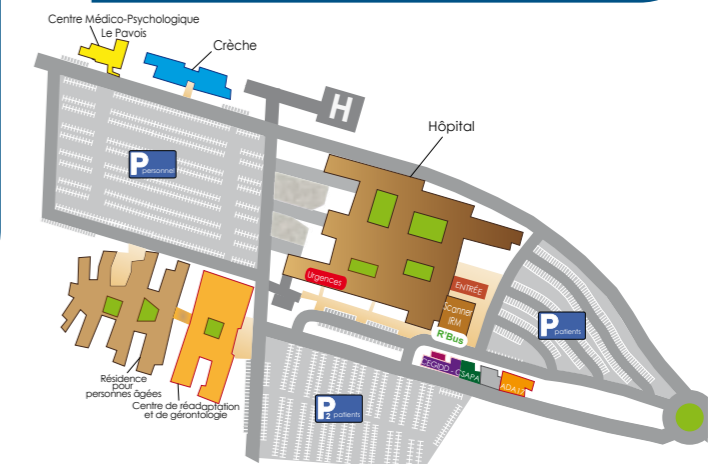
- Les Unités de Soins de Longue Durée (USLD) qui accueillent en hébergement des personnes âgées nécessitant une surveillance médicale, des traitements constants.
- Un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), lieu de vie permettant de recevoir des personnes en perte d'autonomie.
- Un accueil de jour.
- Une Unité d'Accompagnement Spécialisé pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de démences apparentées, appelée "Les Terrasses" (UVA).
- Le service de médecine gériatrique spécialisée (MGS) avec une unité sécurisée et des chambres seules.
- Les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) service au sein duquel le patient est acteur de sa réadaptation, en collaboration avec les équipes médico-soignantes.
- L'hôpital de jour de gériatrie (HDJ)

CRÈCHE HOSPITALIÈRE

Le CH de Rochefort gère une crèche.

La crèche peut accueillir 45 enfants jusqu'à 3 ans. Elle est ouverte aux enfants du personnel hospitalier.

Dans le cadre d'un accord avec la mairie de Rochefort et la Caisse d'Allocations Familiales, elle accueille également des enfants dont les parents ne travaillent pas à l'hôpital.



LE CENTRE HOSPITALIER DE ROCHEFORT, UN ACTEUR ÉCONOMIQUE

Le Centre Hospitalier de Rochefort est un acteur économique important du bassin d'emploi de Rochefort et de ses environs, dont il constitue le premier employeur. Ce sont ainsi plus de 1200 agents (*dont environ 120 médecins*) qui sont employés par l'hôpital pour assurer l'ensemble des activités de soins, administratives, techniques et logistiques.

Établissement public de santé, le CH de Rochefort dispose d'un budget de près de 120 millions d'euros (*montant 2022*).

Acteur de santé publique et de prévention, le CH de Rochefort inscrit le développement de ses activités dans une logique de développement durable, par une gestion responsable au niveau social et environnemental.

LE CENTRE HOSPITALIER DE ROCHEFORT, ACTEUR DE SANTÉ

Pour répondre aux besoins de santé, le CH de Rochefort dispose de 486 lits et places d'hospitalisation, auxquelles s'ajoutent les unités de consultations situées au sein ou à l'extérieur des sites hospitaliers.

Chaque année le CH de Rochefort enregistre plus de 25 000 entrées et 37 000 passages par le service des urgences.

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*), des professionnels libéraux (*réseaux ville-hôpital*) et de la future CPTS.

Le 1^{er} juillet 2018, une Direction commune a été mise en place entre les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis, les CH de Rochefort, de Marennes et l'EHPAD "Val de Gères" à Surgères. Le Centre Hospitalier de l'Île d'Oléron a rejoint ce regroupement en janvier 2021. Ensemble, ils constituent le Groupe Hospitalier Littoral Atlantique.

Le Centre Hospitalier assure également des missions d'enseignement et de recherche avec le soutien des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis :

L'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et l'Institut de Formation des Aides-Soignant(e)s implantés au centre de Rochefort (*8 et 12 rue Victor Hugo*) forment près de 200 soignants.

Chaque semestre, l'établissement accueille en formation une vingtaine d'étudiants en médecine, dits internes.

Tous concourent à faire avancer la recherche et font progresser les moyens de diagnostic et de traitement des maladies.

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU CH DE ROCHEFORT

Le CH de Rochefort constitue un établissement public de santé, doté de la personnalité morale de droit public et de l'autonomie administrative et financière.

Le Conseil de surveillance se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion de l'établissement.

La Directrice Générale, assistée du directeur délégué et de l'équipe de direction, 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 **Commission Médicale d'Établissement (CME)**, représentant les personnels médicaux (*médecins, pharmaciens, sages-femmes*).
- La **Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)** représentant les différentes catégories de personnels paramédicaux.
- Le **Comité Social d'Établissement (CSE)**, 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, le CH de Rochefort s'est organisé en pôles d'activités regroupant plusieurs services partageant des savoirs faire et des moyens humains et matériels.

L'établissement met à votre disposition une charte du patient hospitalisé, consultable dans les chambres.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

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

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

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

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un 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 par la Haute Autorité de Santé (HAS), qui mène une appréciation globale et indépendante de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site Internet de la HAS : www.has-sante.fr. En parallèle de cette démarche, l'établissement est engagé dans une démarche de labellisation

pour différents secteurs spécifiques : laboratoire, blanchisserie, maternité ...

Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)

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

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



VOTRE ADMISSION AU CENTRE HOSPITALIER

FORMALITÉS

VOTRE ADMISSION EST PROGRAMMÉE?

Les formalités administratives doivent être réalisées avant votre hospitalisation. Dans le cas contraire, vous devez vous présenter au secrétariat médico-administratif, situé à l'entrée du service dans lequel vous êtes hébergé, le jour de votre hospitalisation.

- Vous souhaitez bénéficier d'une **chambre particulière** (attribuée par le service de soins selon la disponibilité)? L'agent d'accueil vous invitera à vous adresser au comptoir HAPPYTAL® situé dans le hall afin de recueillir votre souhait.

VOTRE HOSPITALISATION SE FAIT EN URGENCE OU DE FAÇON NON-PROGRAMMÉE?

Lorsque votre état de santé le permet et si vous avez en votre possession tous vos papiers (voir chapitre suivant), vous ou vos accompagnants (famille, ambulanciers...) pourrez vous présenter à l'accueil administratif des Urgences pour effectuer les formalités relatives à votre admission. En cas d'hospitalisation, votre dossier sera complété ultérieurement.

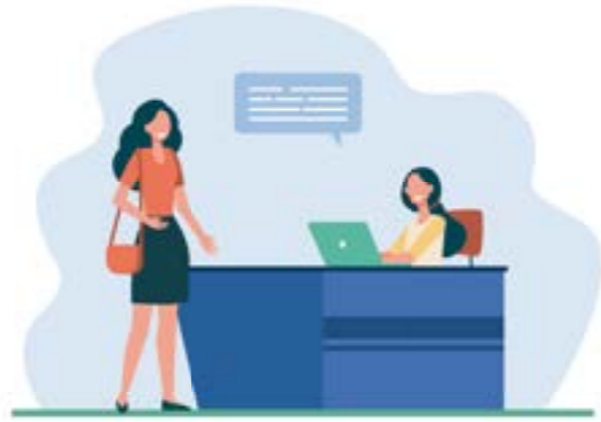
LORS DE VOTRE ADMISSION...

Vous devez présenter les documents suivants:

- Votre éventuelle **convocation** (sauf entrée aux Urgences).
- Une **pièce d'identité** : carte d'identité, passeport ou livret de famille.
- Votre **carte vitale**, à défaut votre attestation justifiant de l'ouverture des droits à l'Assurance Maladie.
- Votre **carte de mutuelle** ou d'assurance privée.
- Une **autorisation parentale** en cas d'acte lourd réalisé sur un mineur.
- Une **autorisation pour les patients sous tutelle**.

Pensez à informer l'agent d'accueil qui effectue votre admission administrative de:

- Votre désir de **ne pas révéler votre présence**.
- Votre souhait d'**être accompagné dans vos démarches et entretiens médicaux** par une personne de confiance que vous voulez désigner.



CONTINUITÉ DES SOINS:

Lors d'une hospitalisation programmée, pensez à vous munir des documents nécessaires à l'information du médecin hospitalier (ordonnance concernant le traitement médicamenteux en cours, comptes rendus d'examens biologiques ou radiologiques récents).

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

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



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

- Votre **carte d'identité** ou votre **passeport** ou votre **carte de séjour**.

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL:

- Votre **carte vitale** ou son attestation à jour, si vous êtes en activité, sans emploi ou retraité.
- Votre **cahier de soins** si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant.
- Vos feuillets "**accident de travail**" ou "**maladie professionnelle**" délivrés par votre employeur si vous êtes concerné.

VOUS ÊTES ADHÉRENT(E) À UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ:

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

VOUS ÊTES BÉNÉFICIAIRE DE LA CSS, COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE:

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

VOUS N'ÊTES NI ASSURÉ(E) SOCIAL, NI BÉNÉFICIAIRE DE LA CMU:

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

Un(e) assistant(e) social(e) 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'assistant(e) social(e).

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.

En cas de difficultés, n'hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé du service de soins afin qu'il puisse vous orienter vers le service social.



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 **passeport**.
- 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 **passeport**.
- Un **accord de prise en charge de votre organisme social ou de votre assurance**.

FACTURATION DES PRESTATIONS

FRAIS D'HOSPITALISATION OU DE CONSULTATION

CONSULTATIONS EXTERNES

L'établissement vous propose des consultations dans de nombreuses spécialités. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du secrétariat du service concerné (les numéros de téléphone de chaque service figurent dans l'annuaire).

En secteur public, vous devez vous présenter au guichet des consultations externes avec les documents nécessaires à votre prise en charge. Vous pouvez éventuellement bénéficier d'une exonération partielle ou totale de vos frais en fonction de vos droits de prise en charge.

À défaut, vous devrez effectuer votre règlement en totalité auprès du secrétariat.

En secteur libéral (secteur privé), les consultations sont à régler sur place.

Veillez vous adresser au médecin concerné.

HOSPITALISATION

En hospitalisation, il existe également un secteur public et un secteur libéral (secteur privé).

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) dans le secteur privé d'un praticien, ce dernier doit vous délivrer une information complète et précise des conséquences de votre choix: seront mentionnés les honoraires qui pourront vous être demandés à votre sortie.

Ce mode d'hospitalisation donne lieu à un contrat écrit préalablement à votre hospitalisation.

Veillez vous adresser au secrétariat du médecin concerné.

TARIFS DES PRESTATIONS

Ils sont affichés dans les salles d'attente de chaque service.

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 PAIEZ

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

Certaines mutuelles et assurances peuvent prendre en charge partiellement ou complètement cette part restant à votre charge.

S'il a été établi lors de votre admission que la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier ou la partie restant à votre charge, les sommes restant dues vous seront réclamées le jour de votre sortie.

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



LES POURBOIRES SONT INTERDITS

Si vous désirez remercier le personnel, faites-le de vive voix.

Vous pouvez exprimer votre opinion en répondant au questionnaire de sortie ou en écrivant à M^{me} la directrice qui fera suivre votre courrier au(x) service(s) concerné(s).



VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN

STATIONNEMENT

Des places de stationnement sur le parking des Urgences du Centre Hospitalier sont réservées aux personnes à mobilité réduite.



VOTRE TRANSPORT EN AMBULANCE, VSL OU TAXI CONVENTIONNÉ

La prescription médicale doit être établie par votre médecin, préalablement au transport. C'est votre état de santé qui conditionne le mode de transport le mieux adapté.

Les frais de transport sont remboursables dans les cas suivants

(sauf si vous utilisez un taxi non conventionné) :

- Hospitalisation.
- État de santé nécessitant obligatoirement une position allongée, demi-assise ou en surveillance constante.
- Soins en rapport avec une **Affection de Longue Durée (ALD)** et maladie présentant une **déficience** ou une **incapacité**.
- Transports en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- Transport de longue distance (plus de 150 km aller).
- Transports en série (au moins 4 transports de plus de 50 km aller, sur une période de 2 mois, au titre d'un même traitement)...

Plus d'informations sur le site www.ameli.fr

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. L'autorisation des représentants légaux (parents, tuteur) sera formalisée par écrit.

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.

RECHERCHE

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit, ou un matériel, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord. Votre consentement doit toujours vous être demandé. Il doit être recueilli par écrit. Vous êtes, bien entendu, libre de refuser de participer à la recherche ou, à tout moment, de mettre fin à votre participation. avant votre sortie.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des **directives anticipées** pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu s'impose aux médecins, sauf dans 2 cas : lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du patient 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-rochefort.fr

DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical et de soins ("dossier patient") 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.

Tous les documents originaux y compris les radiographies sont conservés dans le dossier d'hospitalisation. Si vous avez fournis des documents d'imagerie effectuée hors de notre établissement, pensez à demander à les récupérer.

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

Centre Hospitalier
1 avenue de Beligon - BP 30009
17301 ROCHEFORT Cedex

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de l'établissement : www.ch-rochefort.fr

INFORMATISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

Le CH de Rochefort dispose 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 La Rochelle-Ré-Aunis, 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 du CH de Rochefort, en contactant la cellule juridique de l'établissement au **05 46 88 51 78**, ou par courrier à l'adresse postale suivante : À l'attention du Directeur d'établissement, Direction des Droits des Usagers et de la Qualité, Centre Hospitalier de Rochefort, 1 avenue de Bélignon, 17300 ROCHEFORT

MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

L'Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé (ASIP Santé) a développé un système afin de répondre aux exigences de dématérialisation et de sécurisation des données à caractère médical. Le CH de Rochefort utilise 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.

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

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

SMS

L'établissement utilise des SMS à l'attention des patients, notamment pour des rappels ou consignes dans le cadre des venues programmées en consultation ou hospitalisation.

Votre numéro de téléphone vous sera demandé lors des formalités d'admission. Vous êtes libre de refuser l'envoi des SMS.

PRESCRIPTIONS

Dans le cadre de l'équipe constituée autour de votre médecin, il vous est proposé que votre prise en charge thérapeutique bénéficie de l'expertise d'un pharmacien hospitalier exerçant au sein de l'établissement.

Cette prise en charge collaborative a pour but d'assurer une réponse adaptée à vos besoins de santé en lien avec vos traitements. Dans le cadre de cette prise en charge le pharmacien pourra renouveler et adapter certaines de vos prescriptions selon un protocole. Il est en contact étroit et direct avec l'équipe médicale et soignante qui s'occupe de vous et contactera le médecin chaque fois que nécessaire pour décider de la conduite à tenir.

Ce protocole a été mis en œuvre par décision de la direction générale de l'établissement après avis de la commission médicale de l'établissement et a été déclaré auprès du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé. Son détail peut vous être remis sur simple demande. Il vous est possible de vous opposer à ce protocole en informant un membre de l'équipe médicale. Votre opposition sera tracée dans votre dossier médical.

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

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

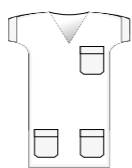
Les professionnels qui interviennent auprès de vous pendant la durée de votre hospitalisation sont identifiables par leur nom et leur fonction figurant sur la tenue professionnelle ou à défaut sur un badge.

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

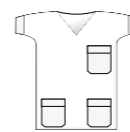
ÉTUDIANTS et STAGIAIRES

Lieu de formation, le CH de Rochefort accueille de nombreux étudiant(e)s à l'occasion de stages professionnels (étudiant(e)s en médecine, élèves infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, manipulateurs en électroradiologie...).

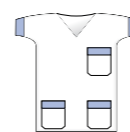
Leur implication dans la prise en charge des patients est essentielle dans leur formation. Toutefois, la présence des étudiant(e)s pendant la visite du médecin n'est pas imposée.



Le médecin (blouse blanche) décide avec vous des modalités de votre prise en charge et prescrit les soins nécessaires (médicaments, examens...).



Le cadre de santé ou de service (tenue blanche) est chargé de vous assurer les meilleures conditions de séjour possible. Si vous avez un renseignement à demander ou une suggestion à formuler, adressez-vous à lui. Il est responsable de l'unité de soins où vous êtes hospitalisé et coordonne l'activité du personnel qui vous entoure.



L'infirmier(e) (tenue liseré bleu) est chargé(e) d'appliquer les prescriptions du médecin et vous dispense les soins nécessaires à votre état de santé.



L'étudiant(e) infirmier(e) (tenue blanche, pantalon + tunique) est encadré(e) par les infirmier(e)s et met en pratique ses connaissances.



L'aide-soignant(e) (tenue liseré vert), titulaire d'un certificat d'aptitude, travaille en binôme avec l'infirmier(e) et participe aux soins de nursing ainsi qu'au service hôtelier.



Le kinésithérapeute ou la diététicienne (tenue blanche) intervenant dans différents services.



L'agent des services hospitaliers (tunique bleue, pantalon blanc) est chargé(e) du bio-nettoyage.



Les équipes hôtelières (tunique jaune, pantalon blanc) sont notamment chargées des repas.



Agents des services de logistique, Technique et Biomédical (haut rouge bordeaux).

Vous verrez également en **pédiatrie** et en **maternité** des :



Sages-femmes (tenue blanche)



Puéricultrices (tunique mauve)



Auxiliaires de puériculture (tunique fushia)

Tous les professionnels de santé, qui se succèdent à votre chevet 24 heures sur 24 selon vos besoins, sont tenus au secret professionnel.

Dans certains cas, un membre de la famille peut être autorisé à passer la nuit près du malade, si celui-ci se trouve en chambre à un lit. Cette personne peut également prendre ses repas près du malade ou au restaurant du personnel. Pour l'accompagnant, vous avez la possibilité de régler directement les prestations (restauration, couchettes...) à l'accueil de votre étage ou

à la régie centrale, bureau vitré situé au RDC face au patio. À défaut, une facture vous sera envoyée par courrier. Les tarifs sont affichés à l'accueil du service dans lequel vous êtes hébergé.

Afin de bénéficier de ces prestations, une quittance vous sera remise par le secrétariat médico-administratif ou la régie centrale, après paiement. Dans tous les cas, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

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.

Reconnaître / Il existe plusieurs types de douleur : les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...), leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées. Les douleurs provoquées par certains soins et examens (pansement, pose de sonde, de perfusion...), elles peuvent être prévenues. Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie...), ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager / Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse...).

Évaluer / L'évaluation de la douleur c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Pour mesurer l'intensité de la douleur plusieurs échelles sont à votre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter aux mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé. L'échelle visuelle analogique se présente, le plus souvent, sous la forme d'une règle à deux faces, une destinée au patient, l'autre au médecin ou au soignant.

SOINS DE SUPPORTS

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

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

L'**Équipe mobile territoriale de Soins Palliatifs** peut réaliser une évaluation globale de la situation afin d'élaborer un projet de soins pour prévenir, évaluer, soulager les symptômes physiques, sociaux, spirituels auxquels est confronté le patient en situation palliative.

Cette équipe intervient en soutien, à la demande des différents services, de l'entourage, du patient, sur accord du médecin référent. Elle contribue à améliorer le confort et la qualité de vie des patients atteints de maladies sévères.

Pluridisciplinaire, elle est **composée de médecins, infirmier(e)s, psychologue, kinésithérapeute, assistant(e) social(e), cadre de santé et secrétaires.**

L'**Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)** intervient auprès des patients hospitalisés ayant une conduite addictive quel que soit le ou les produits: alcool, drogue, médicament, jeux...

Elle permet d'évaluer la situation, d'informer le patient et si besoin, d'accompagner vers une démarche de soins.

HYGIÈNE

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

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

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

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.

Une douche est à votre disposition dans le service d'hospitalisation. Faites-en la demande auprès de l'équipe soignante.

REPAS

Vos repas sont servis à des heures régulières :

- **Petit déjeuner**: à partir de 8^h.
- **Déjeuner**: à partir de 12^h.
- **Dîner**: à partir de 19^h.

Les repas sont élaborés par la Cuisine Centrale des Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis conformément au respect des normes les plus récentes.

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 contrôlés.

Sur prescription médicale, les régimes spéciaux sont établis et surveillés par un(e) diététicien(ne).

Le premier jour de votre hospitalisation, le menu du jour vous est servi. Dès le lendemain, si votre état de santé le permet, vous choisirez les plats qui vous sont proposés. Les menus peuvent être adaptés pour tenir compte de vos goûts.

Le cadre de santé du service et l'intendant(e) sont à votre disposition en cas de problème.

Concernant les visiteurs, ils ont la possibilité d'apporter des aliments ou des boissons au patient qu'ils visitent, mais il leur est conseillé de préférer des produits non périssables. Sinon, 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.

"Mon Restau Responsable"

Le CH de Rochefort s'engage pour une alimentation saine, durable et de qualité et entre dans la démarche "Mon Restau Responsable®".

Le Groupe Hospitalier souhaite inscrire sur la durée notre restauration collective dans la politique de Développement Durable en termes d'achats responsables, d'économie d'énergie...



VOS BIENS ET VOTRE SÉCURITÉ

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Il vous est conseillé de remettre à votre entourage vos bijoux et valeurs et de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour.

En cas d'impossibilité, nous vous conseillons de solliciter le personnel soignant afin de déposer vos valeurs, bijoux et argent contre la remise d'un inventaire. Vous pouvez effectuer un retrait total le jour de votre sortie, ou partiel pendant votre séjour, à l'accueil administratif des Urgences de 7^h30 à 22^h.

Si le retrait n'est pas effectué à la sortie et pour les hospitalisations supérieurs à 15 jours, les valeurs font l'objet d'un dépôt auprès du Trésor Public, 42 avenue Wilson à Rochefort.

Vous pourrez les obtenir sur présentation de votre inventaire et d'une pièce d'identité.
05 46 87 80 60

Si vous souhaitez les conserver avec vous, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou vol. Un coffre est disponible dans la plupart des chambres (*pour un dépannage, signalez-le au personnel du service*).

LINGE ET OBJETS PERSONNELS

Il vous est demandé d'apporter votre linge personnel (*chemise de nuit, pyjama, robe de chambre, gants de toilette, serviettes de table, chaussons*) et vos objets de toilette (*brosse à dent, dentifrice, rasoir, savon à barbe...*) dont vous serez responsable. Le linge hôtelier dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par l'établissement qui en effectue le change aussi souvent que nécessaire.

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.

Il est interdit d'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue, de se servir d'appareils électriques (*plaque chauffante, grille-pain*) ou d'apporter des liquides inflammables. Il est également interdit de poser des récipients remplis d'eau sur les appareils électriques.

Parce que le tabac nuit gravement à la santé et qu'il génère des risques d'incendie, il est strictement **interdit de fumer** (*cigarette électronique incluse*) dans les chambres, dans l'établissement et à proximité de l'entrée.

Par mesure de sécurité, le service peut demander d'éteindre les téléphones portables.

RÈGLES DE VIE

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

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

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

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

VOS DÉPLACEMENTS

Pendant la durée de votre hospitalisation, si votre état de santé le permet, vous pouvez vous déplacer hors du service dans la journée, en informant un membre de l'équipe soignante.

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

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

PERMISSIONS DE SORTIE :

Les malades peuvent bénéficier, avec l'autorisation du médecin, de permissions exceptionnelles d'une durée maximum de 48 heures.

VOS PROCHES

Vous avez la possibilité, si vous êtes dans une chambre à un lit et si cela est médicalement autorisé, qu'un de vos proches reste auprès de vous la nuit.

Des repas peuvent lui être servis au tarif visiteur.

Informez-vous auprès de l'équipe soignante.

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 (13h-19h), le matin étant réservé aux soins.

Il appartient au médecin et au cadre de santé de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication médicale. D'autres limitations peuvent être apportées par décision du directeur en fonction de la situation sanitaire.

Votre état de santé peut imposer une limitation ou une interdiction des visites.

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.
- La présence d'enfants de moins de 14 ans n'est pas autorisée sauf accord médical.
- Évitez les visites trop longues et trop fréquentes qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement.
- Tout apport de denrées alimentaires extérieures doit être impérativement soumis à l'autorisation de l'équipe soignante.

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

Pour toute précision, consultez la fiche de présentation de service ou 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.

Deux aumôniers agents hospitaliers sont présents sur site :

CATHOLIQUE

Blandine VERNIER
Aumônier catholique
05 46 88 52 83
aumonerie.catholique@ght-atlantique17.fr
Présente les lundis, mardis et jeudis
(transfert d'appel les autres jours)

PROTESTANT

Nathalie PAQUEREAU
Aumônier protestant
nathalie.paquereau@ght-atlantique17.fr
05 56 45 88 12
Présente les jeudis après-midi (transfert d'appel les autres jours)

COORDONNÉES DES AUTRES CULTES

ORTHODOXE

Paroisse Rochefort
Père GADENN
06 72 00 45 32

ANGLICAN

Révérend M^{me} Marshall Nikola
17400 Mazeray
07 82 09 50 64

JUIF

Maison Communautaire Israélite
34, cours des Dames
17000 La Rochelle
07 68 10 26 00

MUSULMAN

Monsieur BOUSEM
Président de la mosquée de Rochefort
06 21 32 55 58

BOUDDHISTE

Catherine NEBOUT
Centre bouddhiste Gueloupa
06 66 55 53 10

Un espace de recueillement est à votre disposition au rez de chaussé.

Il est ouvert à tous,
du lundi matin au vendredi soir.

SERVICES ET PRESTATIONS

SERVICE DE LOCATION DE TÉLÉVISEUR COULEUR

L'usage d'une radio peut être autorisé par le cadre de santé du service.

Des télévisions sont à votre disposition, moyennant un prix de location journalière. Un tarif dégressif peut être appliqué: se renseigner auprès de l'hôtesse de la société prestataire de service, dans le hall d'accueil, du lundi au vendredi de 8^h30 à 18^h, le samedi de 14^h à 17^h ou au poste 81070 pendant ces plages horaires.

En dehors de ces horaires, vous pouvez avoir accès à la télévision par l'intermédiaire d'un serveur vocal en composant le 110. La location est à régler à la société prestataire de service.

L'utilisation de téléviseurs personnels est interdite.

Dans tous les cas, veillez à ne pas importuner votre voisin qui désire se reposer.

LIVRES

Vous pouvez bénéficier d'un service gratuit de prêt de livres, organisé en collaboration avec la bibliothèque municipale de la ville de Rochefort.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier pendant la durée de votre séjour. Recommandez à vos correspondants de mentionner le service où vous êtes hospitalisé.

Tout courrier doit être affranchi et transmis au cadre de santé.

TÉLÉPHONE

Le jour de votre admission, présentez-vous à l'accueil dans le hall où il vous sera attribué un numéro de téléphone personnel qui vous permettra de recevoir directement vos appels (2€ la ligne). Pensez à le diffuser auprès de vos proches.

Pour téléphoner de votre chambre, adressez-vous à l'accueil qui vous remettra un code confidentiel contre le versement d'un forfait (forfait remboursable).

Pour tout renseignement, le service d'accueil est à votre disposition dans le hall, au rez-de-chaussée, du lundi au vendredi de 8^h30 à 18^h et le samedi de 14^h à 17^h.

CONCIERGERIE

Retrouvez le comptoir Happytal, situé à l'accueil de l'hôpital pour divers services, dont la demande de chambre individuelle. Ouvert de **lun à vend de 9h à 18h**

PRESTATIONS PARTICULIÈRES

Le RELAIS H vous accueille :

- De 8^h à 18^h, du lundi au vendredi.
- De 12^h à 18^h le samedi, dimanche et les jours fériés.



Il n'est pas distribué d'eau de source en bouteille. Seules, les eaux minérales seront délivrées, à titre exceptionnel, et après accord du médecin.

Des **distributeurs** de boissons, confiseries, sandwiches, sont à votre disposition dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée.



PRÉVENTION ET ACCOMPAGNEMENTS

Le CH de Rochefort est doté de moyens et de compétences spécialisés dans la prévention et la prise en charge de certaines pathologies ou problèmes de santé publique: tabagisme, diabète, asthme, addiction.

UNE ÉQUIPE DE LIAISON ET DE SOINS EN ADDICTOLOGIE

L'**Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)** intervient auprès des personnes hospitalisées dans les différents services de l'hôpital pour faire le point de la situation par rapport à une conduite addictive qu'elle soit, avec le tabac, l'alcool, le cannabis ou d'autres drogues, ou bien comportementale avec les jeux d'argent, l'alimentation...

Elle propose la possibilité d'une rencontre, l'occasion de prendre le temps de répondre aux questions du patient, d'être à l'écoute de ses attentes, de discuter avec lui des différentes pistes possibles et d'accompagner un projet si besoin.

L'équipe intervient à la demande du médecin du service. Le patient ou sa famille peuvent également demander le passage de l'équipe dans sa chambre.

Une rencontre avant une hospitalisation programmée (*chirurgie, maternité, hospitalisation ambulatoire...*) est possible, en consultation, pour accompagner le projet du malade : diminution, arrêt transitoire ou prolongé du tabac, du cannabis, de l'alcool ou d'une autre substance, mise en place ou évaluation d'un traitement...

Secrétariat ELSA

05 46 88 56 34

UN CENTRE DE CONSULTATION EN ADDICTOLOGIE CSAPA

Le **Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)** est un centre de consultations ambulatoire où peuvent s'adresser toutes personnes en questionnement ou en difficulté par rapport à une addiction, ainsi que les personnes de l'entourage (*conjoint, parents...*) qui souhaitent un soutien.

Le CSAPA est situé à gauche du parvis de l'hôpital dans le bâtiment violet.

C'est un centre où les soins sont gratuits et confidentiels avec une équipe pluri-professionnelle pour accompagner chacun dans ses besoins.

Il prend en charge plus spécifiquement les personnes en difficultés par rapport au tabac, à l'alcool, aux jeux d'argent et autres addictions comportementales.

Il existe un accueil spécifique pour les 12-25 ans ; la Consultation Jeune Consommateur (CJC)

CSAPA

05 46 88 56 30

DÉPISTAGE

Le **Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic** des IST (CeGIDD) prend en charge les patients infectés par le VIH, les hépatites et des Infections Sexuellement Transmissibles (IST).

Il propose un traitement ambulatoire des IST dépistées délivré sur place. Il contrôle la guérison et effectue les vaccinations.

Il prend en charge les accidents d'exposition virale, le risque de grossesse : contraception d'urgence, dépistage de grossesse et orientation vers un centre d'orthogénie (*Interruption Volontaire de Grossesse*).

CeGIDD

05 46 88 56 38

DISPOSITIF D'ANNONCE

Le **Dispositif d'Annonce (DA)** est destiné aux patients porteurs d'une pathologie cancéreuse, annoncée au patient par le médecin référent soutenu par les acteurs du DA.

L'équipe est constituée d'un(e) infirmier(e) et d'un(e) psychologue. Elle a pour mission d'accompagner le malade et sa famille, tout au long de son parcours de soins, en lien avec les médecins et les autres professionnels de santé.

Les patients peuvent faire appel directement à cette équipe.

Équipe du Dispositif d'Annonce

05 46 88 50 18

SOINS PALLIATIFS

L'**Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)** est destinée aux patients atteints d'une maladie grave. Le médecin d'un service peut la faire intervenir auprès d'un malade hospitalisé.

L'équipe est composée d'un médecin, d'un(e) psychologue, de 2 infirmier(e)s (*l'un(e) est formé(e) en hypnose et l'autre aux soins palliatifs*). Elle peut venir à la rencontre du patient pour aider à soulager ses souffrances physiques et psychiques, participer à l'organisation de sa sortie de l'hôpital et soutenir ses proches. Son intervention peut être sollicitée par l'intermédiaire du médecin du service.

05 46 88 51 76

ÉVALUATION GÉRIATRIQUE

L'**Équipe Mobile d'Évaluation Gériatrique (EMEG)** est spécialisée dans la prise en charge des personnes âgées de plus de 75 ans, hospitalisées dans les services de médecine et de chirurgie de l'Hôpital (*hors unités de gériatrie*) présentant une fragilité ou des troubles cognitifs (*troubles de la mémoire, de la perception, ralentissement de la pensée...*).

À la demande du médecin référent, elle effectue différents bilans afin d'adapter au mieux la prise en charge du patient, voire l'orienter vers un service spécialisé.

Un(e) ergothérapeute peut réaliser une visite au domicile du patient, à sa sortie de l'hôpital, afin d'aider à optimiser l'aménagement de son environnement.

L'EMEG conseille, évalue, fait le lien entre les différents professionnels intervenant auprès du patient (*services d'hospitalisation, médecin traitant, services d'aide à domicile, structures de coordination...*). L'équipe est composée d'un médecin gériatre, d'un(e) infirmier(e), d'un(e) psychologue et d'un(e) ergothérapeute.

EMEG

05 46 88 51 74

DON DE SANG

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

Des collectes de communes sont organisées régulièrement, vous pouvez les retrouver sur

www.dondesang.efs.sante.fr

DON D'ORGANES ET 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 Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis 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 POUR DONNER VOS ORGANES OU VOS TISSUS EN VUE D'UNE GREFFE

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.**



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 infirmier(e)s et rééducateurs/trices libéraux/ales dont vous aurez communiqué les coordonnées à l'équipe soignante.

Dans le cas d'une admission dans un centre de rééducation ou de convalescence, toutes les informations utiles à la continuité des soins seront communiquées aux équipes médicales et paramédicales de l'établissement concerné.

Lors de leur sortie de l'hôpital, les enfants sont confiés aux parents, au représentant légal ou aux personnes mandatées.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Avant de quitter le Centre Hospitalier, nous vous demandons de procéder aux formalités suivantes :

- **Attendre l'accord du Médecin responsable** pour sortir. Sinon, vous devez signer une déclaration attestant que vous sortez contre avis médical après avoir été informé des risques encourus.

- **Remplir le questionnaire de sortie**, qui est destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil, de séjour et la qualité des soins. Ce questionnaire peut être remis au cadre du service, dans la boîte aux lettres destinée à cet usage dans le hall d'accueil ou renvoyé, par courrier, à la Direction.
- **Passer impérativement au secrétariat médico-administratif de votre étage**, afin de clore votre dossier d'hospitalisation et obtenir un bulletin de situation si nécessaire.

Pour regagner votre domicile, le médecin vous renseignera sur le transport le mieux adapté à votre état de santé, soit :

- La voiture particulière d'un de vos parents ou amis.
- Un transport en commun.
- Un transport professionnalisé (taxi ou VSL, Véhicule Sanitaire Léger).
- Un transport en ambulance.

Une prescription médicale est nécessaire au remboursement des frais de transport par la Sécurité Sociale.

Vous pouvez faire appel à l'entreprise de transport de votre choix. Une liste d'entreprises est tenue à votre disposition.



À VOTRE ÉCOUTE

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

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

- Un **questionnaire de sortie** est mis à votre disposition. Il est disponible sous format papier ou en version dématérialisée à compléter depuis votre téléphone en flashant sur le QR code affiché dans votre chambre.

- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être invité(e) par mail à répondre à un **questionnaire E-Satis en ligne**. Ce questionnaire totalement anonyme permet de recueillir votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge. Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse mail lors des formalités d'admission ou de sortie.

EN CAS D'INSATISFACTION

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

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

Tél. > 05 46 88 51 78

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

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

POUR EN SAVOIR

Si vous souhaitez en savoir plus sur la **Commission Des Usagers**, et la façon dont votre plainte ou votre réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition auprès du service, de la personne chargée des relations avec les usagers et sur le site : www.ch-rochefort.fr/fr/enquete/

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

Vous pouvez les contacter à l'adresse mail suivante : ru.ch.rochefort@gmail.com

ESPACE DES USAGERS

En collaboration avec France Assos Santé, représentant l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé, l'établissement a ouvert cet espace situé au rez-de-chaussée de l'hôpital, en face de l'accueil.

Il a pour vocation d'être un lieu de paroles, d'échanges et d'information pour les patients et leurs proches afin de les aider à trouver, en dehors de tout parcours de soins, des informations sur leurs droits, sur une pathologie, une prise en charge, sur l'hôpital et son offre de soins.

Un salarié de France Assos Santé et des bénévoles de plusieurs associations conventionnées avec l'établissement assurent les permanences de l'espace. Vous pouvez contacter l'espace des usagers :

Tél. > 07 56 34 08 26
avion@france-assos-sante.org





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 avenue de Bélignon
17300 Rochefort
Standard > 05 46 88 50 50

www.ch-rochefort.fr |    