

“

Un centre hospitalier
multi-sites proche
de vous.

”



Livret d'accueil

CH CHATEAUROUX

216 avenue de Verdun
BP 585 - 36019 CHÂTEAUROUX CEDEX
Tél. 02 54 29 60 00
www.ch-chateauroux-leblanc.fr

Nos sites



CH site de Châteauroux

216 avenue de Verdun
36000 Châteauroux



CH site Le Blanc

5 rue Pierre Milon
36300 Le Blanc



CSMR Châteauroux

16 rue Nicolas Ledoux
36000 Châteauroux



Pôle de psychiatrie site de Gireugne

rue de Gireugne
36250 Saint Maur

Édito

**MADAME,
MONSIEUR,**

Vous venez d'être hospitalisé(e) au centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc, Etablissement Public de Santé du territoire de santé de l'Indre.

« Ensemble, médecins, professionnels paramédicaux, administratifs, techniques et logistiques vous souhaitent la bienvenue »

Avec une capacité de 1112 lits et places, le centre hospitalier est l'établissement de référence de l'Indre.

Il est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de l'Indre composé des centres hospitaliers Val de l'Indre Buzançais Châtillon-sur-Indre, Issoudun, La Châtre, Levroux, Valençay, du Centre Départemental Gériatrique de l'Indre et d'EHPAD.

C'est donc dans un esprit de groupe que le centre hospitalier assure ses missions de soins, d'hébergement et d'enseignement.

C'est aussi dans une dynamique de territoire qu'il développe, consolide ses activités avec le souci permanent de garantir à tous les patients un meilleur accès aux soins en renforçant la coopération entre les hôpitaux publics et professionnels de santé libéraux du territoire autour d'un projet médical et soignant partagé.

L'ensemble des activités y sont représentées : cardiologie, pneumologie, soins médicaux et de réadaptation, médecine interne, oncologie, neurologie, gériatrie, anesthésie, réanimation, pharmacie, psychiatrie, gynécologie-obstétrique, pédiatrie et néonatalogie, imagerie médicale, urgences, hépato-gastro-entérologie, ophtalmologie, chirurgie (ORL, dentaire, digestive, vasculaire, orthopédique, urologique).

Ce livret est le fruit d'un travail collectif de la communauté hospitalière ; il est destiné à vous informer et vous guider tout au long de votre séjour.

Il répondra sans doute aux principales questions que vous vous posez mais, n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Tous les personnels de cet hôpital sont attachés à vous assurer la meilleure prise en charge. Leur pratique professionnelle respecte les exigences légales. Ils sont engagés dans des actions d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des soins.

Lors de votre départ, il vous sera proposé de répondre à un questionnaire écrit de satisfaction.

Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis, de vos suggestions, de vos remerciements ou de vos critiques afin de nous aider à progresser.

Ce livret vous appartient, vous pouvez l'emporter. Avec tous nos vœux de prompt rétablissement.

Le Président de la Commission Médicale d'établissement

La Direction

Sommaire

Centre hospitalier Châteauroux-Le Blanc



05

Présentation de l'établissement Châteauroux-Le Blanc

11

Les pôles et services qui vous accueillent

16

Votre admission

25

Votre séjour

31

Pour vous aider

32

Dépôt de valeurs

33

Traitement personnel

34

Transfusion sanguine et médicaments dérivés du sang

35

Dons d'organes et de tissus

36

Prise en charge de la douleur

38

Frais de séjour

39

Sortie et transport

41

Vos droits et vos devoirs

50

Hygiène

53

Sécurité

54

Qualité et gestion des risques

55

Autres services

Présentation de l'établissement Châteauroux-Le Blanc



Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc est un établissement public de santé et établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de l'Indre. Il est doté de la personnalité morale et de l'autonomie juridique et financière.

La gestion est assurée par un conseil de surveillance et un directeur nommé par le ministre de la santé.

L'équipe de direction

Le directeur est le représentant légal de l'établissement. Il est chargé d'exécuter les décisions du conseil de surveillance et a compétence générale sur le fonctionnement du centre hospitalier dont il assure la gestion quotidienne.

Il est assisté d'une équipe de direction :

- direction-adjointe en charge des affaires financières et de la coopération.
- direction-adjointe en charge des achats, de la logistique et des travaux.
- direction des soins.
- direction-adjointe en charge du site du BLANC.
- direction des I.F.S.I. - I.F.A.S. - I.F.A. de CHATEAUROUX et du BLANC.
- direction-adjointe en charge de l'E.H.P.A.D. d'ARGENTON-SUR-CREUSE et de l'E.H.P.A.D. de SAINT-GAULTIER.
- direction-adjointe en charge du C.H. de la CHATRE.
- direction-adjointe en charge des ressources humaines non médicales et des relations sociales.
- direction-adjointe en charge de la stratégie, des ressources humaines médicales et du territoire.
- direction-adjointe en charge des systèmes d'information hospitaliers, des relations avec les usagers et des affaires juridiques.



Les instances

- **Le conseil de surveillance** : Il est composé de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel médical et non médical de l'établissement, de personnes qualifiées et de représentants des usagers. Ses missions sont centrées sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère après avis des autres instances consultatives.
- **Le directoire** : il s'agit d'une instance qui appuie et conseille le(la) directeur(trice) dans la gestion et la conduite de l'établissement. Instance collégiale, le directoire est un lieu d'échange des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants (le président de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques en est membre de droit). Le président du directoire est le(la) directeur(trice) de l'établissement. Le vice-président du directoire est le président de la commission médicale d'établissement (CME). Par ailleurs, la présence de chefs de pôles permet d'assurer une plus grande cohérence entre stratégies de pôles et stratégie d'établissement notamment à travers les contrats de pôles.
- **La commission médicale d'établissement** : elle a pour mission principale de contribuer à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.



“

Un établissement polyvalent, au service de chaque patient. ”

- **Le comité social d'établissement (CSE)** : composé de représentants des personnels, il est consulté ou informé sur les questions relatives au fonctionnement de l'établissement.
- **La formation spécialisée en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail (F3SCT)** : Commission du CSE, elle est présidée par le chef d'établissement, elle contribue à la protection de la santé et de la sécurité du personnel (médical et non médical) de l'établissement et des agents mis à disposition, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Elle veille à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires prises en ces matières.
- **La commission des soins infirmiers, médico-techniques et de rééducation** : présidée par le directeur coordonnateur général des soins, elle est consultée sur l'organisation générale des soins, la recherche, la formation et l'évaluation des professionnels, ainsi que sur les thématiques de qualité et de sécurité des soins.
- **La Commission Des Usagers (C.D.U.)** dont la mission principale est de veiller au respect des droits des usagers (cf. rubrique «vos droits»).

Plan CH site de Chateauroux



216 avenue de Verdun
36000 Châteauroux



7

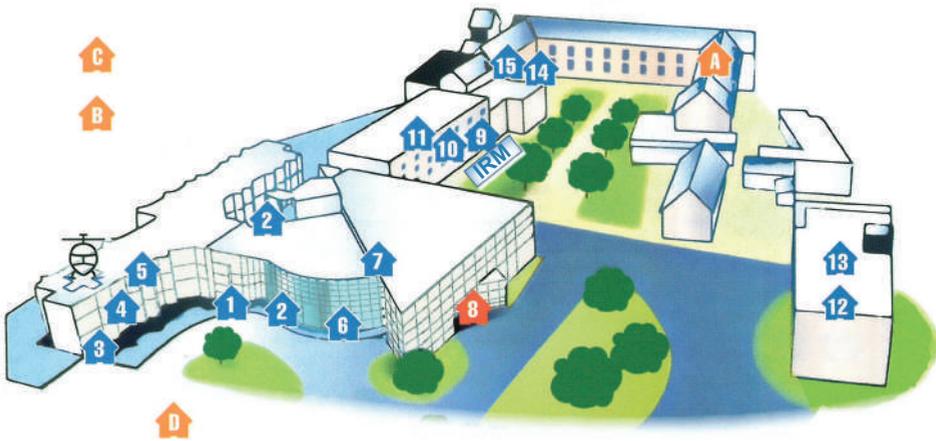
-  **Pavillon 1**
Unité d'hospitalisation à domicile (H.A.D.)
-  **Pavillon 2**
• Consultation de neuro-gériatrie
• Service départemental d'Hygiène et d'épidémiologie
• Direction du système d'information hospitalier, des relations avec les usagers et des affaires juridiques
• Direction des soins
-  **Pavillon 3**
Service de médecine interne, diabétologie, rhumatologie, maladies infectieuses, endocrinologie
-  **Pavillon 4**
• I.R.M. de l'Indre (R.D.C.)
• Unité de soins intensifs cardiaques (R.D.C.)
• Service d'imagerie médicale (sous-sol)
• Service de cardiologie (R.D.C. et 1^{er} étage)
• Service d'hépatogastro-entérologie (2^{ème} étage)
• Service de neurologie et de gériatrie (3^{ème} étage)
-  **Pavillon 5**
SERVICE DES URGENCES
• Service d'hospitalisation de courte durée (S.H.C.D.)
• S.A.M.U. 36 - Centre 15 - S.M.U.R
• Maison médicale
-  **Pavillon 6**
• Service d'oto-rhino-laryngologie de chirurgie cervico-faciale
• Service d'odontologie et de chirurgie dentaire + Hospitalisation de semaine (1^{er} étage)
-  **Pavillon 6 bis**
• Consultation anesthésie - Unité de chirurgie ambulatoire
-  **Pavillon 7**
• Consultation chirurgie orthopédique (R.D.C.)
• Consultation d'ophtalmologie (sous sol)
• Cafétéria (sous sol)
• Service d'oncologie médicale (cancérologie - 1^{er} étage)
• Service des maladies respiratoires (2^{ème} étage)
• Service de médecine polyvalente d'urgence (S.M.P.U. - 3^{ème} étage)

-  **Pavillon 8**
• Service de chirurgie générale-digestive-coelochirurgie et urologie (R.D.C.)
• Service de chirurgie orthopédique et traumatologique (2^{ème} étage)
• Service de chirurgie vasculaire-explorations vasculaires-angiologie-écho-doppler (2^{ème} étage)
-  **Pavillon 9**
• Equipe mobile de soins palliatifs
-  **Pavillon 10**
• Consultation nutrition et métabolisme (R.D.C.)
• Centre d'enseignements en soins d'urgence (C.E.S.U.)
• Consultation pluridisciplinaire de la douleur (R.D.C.)
• Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic des infection par les virus de l'immunodéficience humaine et des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles (Ce.G.I.D.D.) (1^{er} étage)
• Service social (1^{er} étage)
-  **Pavillon 11**
• Centre de planification et d'éducation familiales (R.D.C.)
• Centre d'interruption volontaire de grossesse (R.D.C.)
• Service de gynécologie obstétrique - Maternité (R.D.C. & 1^{er} étage)
• Service de pédiatrie-néonatalogie (2^{ème} étage)
-  **Pavillon 12**
• Secteur de psychiatrie infanto-juvénile (S.P.I.J.)
-  **A** • SERVICE DE REANIMATION POLYVALENTE (1^{er} étage - entrée côté cour d'honneur)
-  **B** • DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIÈRES ET DE COOPÉRATION (DAFCO)
-  **C** • STANDARD RENSEIGNEMENTS
-  **D** • CHAMBRE MORTUAIRE
-  **E** • CENTRE DE NÉPHROLOGIE
-  **F** • RADIOTHÉRAPIE
-  **G** • DIRECTION RESSOURCES HUMAINES
-  **H** • INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS, (I.F.S.I., I.F.A.S., I.F.A.) AIDES SOIGNANTS, AMBULANCIERS
-  **I** • PHARMACIE
-  **J** • Pavillon 15 ADDICTOLOGIE
-  **K** • DIRECTION ACHATS - LOGISTIQUE
-  **L** • SÉCURITÉ - SURETE

Plan CH site du Blanc



5 rue Pierre Milon
36300 Le Blanc



8

- 1** PAE Pôle d'Accueil et d'Encaissement
- 2** Consultations médicales et chirurgicales
- 3** Pharmacie
- 4** Services de soins de suite et de réadaptation en addictologie
- 5** Médecine
- 6** Imagerie médicale - scanner
- 7** Zone d'Hospitalisation de Courte Durée (ZHCD)
Salle de surveillance post-interventionnelle
- 8** Urgences / Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
- 9** Chirurgie HC de semaine
UFE – Centre de Planification
- 10** Unité Médico-Chirurgie et Ambulatoire (UMCA)
- 11** Administration
- 12** Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
- 13** Service de Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalent et gériatrique
- 14** Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
- 15** Hospitalisation à domicile (HAD)
- A** EHPAD Saint-Lazare (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)
- B** EHPAD Cubissole - Ville haute du Blanc, rue Blaise Pascal
- C** EHPAD Val d'Anglin - 36300 Concremiers
- D** IFSI IFAS - 5 rue Pierre Milon

Plan Pôle de psychiatrie site de Gireugne



rue de Gireugne
36250 Saint Maur



9

-  Pavillon de soins intensifs
-  Psychiatrie de la personne âgée
-  Pavillon d'accueil et d'orientation
-  Pavillon d'addictologie
-  Atelier
-  Cafétéria

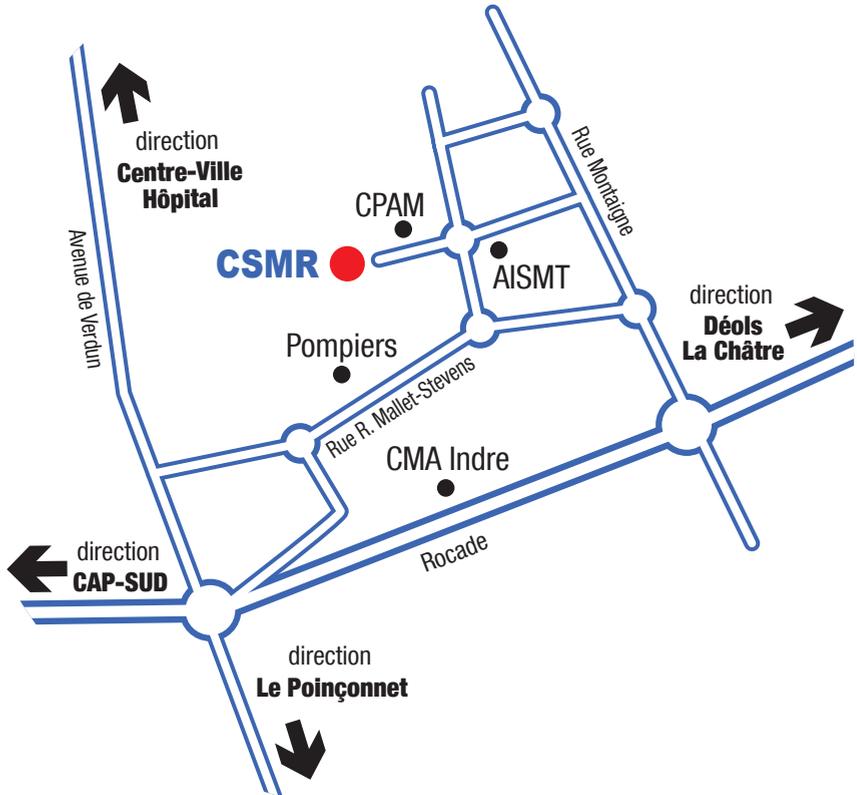
-  Gymnase
-  Bâtiment sécurité/ sureté
-  Bâtiment Polyvalent
 - Salle d'audiences
 - Aumônerie
-  Administration
-  Salle de formation - Reprographie

Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Châteauroux (CSMR)



16 rue Nicolas Ledoux
36000 Châteauroux

10



Les pôles et services qui vous accueillent



• Pôle Chirurgical

/Service de chirurgie orthopédique et traumatologique
(pavillon 8, 1^{er} étage)

Secrétariat hospitalisation :
02 54 29 60 05

Secrétariat consultation :
02 54 29 60 06 (pavillon 7,
rez-de-chaussée haut)

/Service de chirurgie digestive-coelochirurgie
(pavillon 8, rez-de-chaussée)

Secrétariat : 02 54 29 60 07

Secrétariat consultation :
(pavillon 7, rez-de-chaussée
haut)

/Unité de chirurgie urologique
(pavillon 8, RDC)

Secrétariat hospitalisation :
02 54 29 60 07

Secrétariat consultation :
02 54 29 62 02 (pavillon 7,
rez-de-chaussée haut)

/Service de chirurgie vasculaire et consultations médecine vasculaire
(pavillon 8, 2^{ème} étage)

Secrétariat chirurgie
vasculaire : 02 54 29 62 06

Secrétariat consultation
(pavillon 7, rez-de-chaussée
haut)

Secrétariat consultations
médecine vasculaire :
02 54 29 62 03

/Service d'oto-rhino-laryngologie et chirurgie cervico-faciale
(pavillon 6)

Secrétariat : 02 54 29 60 08

/Service d'odontologie
(pavillon 6)

Secrétariat : 02 54 29 60 08

/Service d'ophtalmologie
(pavillon 7)

Secrétariat : 02 54 29 62 08

Bloc opératoire

• Pôle « Femme-mère-enfant »

/Service de gynécologie obstétrique

(pavillon 11, RDC bas, RDC
haut et 1^{er} étage)

Secrétariat consultation :

02 54 29 60 94
ou 02 54 29 60 95 (RDC haut)

Secrétariat hospitalisation :
02 54 29 66 60 (1^{er} étage)

/Bloc obstétrical
(pavillon 11, RDC bas)

/Centre de santé sexuelle Centre d'Orthogénie (I.V.G.)

(pavillon 11, RDC haut)
02 54 29 65 82

/Service de pédiatrie-néonatalogie

(pavillon 11, 2^{ème} étage)

Secrétariat : 02 54 29 60 09

/Centre de Périnatalité de Proximité LE BLANC (C.P.P.)

Centre de santé de la femme LE BLANC

(niveau 1 bâtiment de
chirurgie)

Secrétariat : 02 54 28 28 40

• Pôle « Anesthésie-Réanimation-Urgence »

/S.A.M.U. 36-Centre 15-S.M.U.R.

(pavillon 5)

Secrétariat : 02 54 29 62 15
SMUR Le Blanc

/Service des urgences (S.A.U.) CHATEAUROUX

(pavillon 5)

Secrétariat : 02 54 29 65 00

/Service des urgences (S.A.U.) LE BLANC

Secrétariat : 02 54 28 28 38

/Centre d'Enseignement des Soins d'Urgences (C.E.S.U.)

(pavillon 10)

Secrétariat : 02 54 29 60 14

/Service d'Hospitalisation de Courte Durée (S.H.C.D.) Unité de Soins Intensifs Polyvalents (U.S.I.P.)

(pavillon 5)

Secrétariat : 02 54 29 62 90

/Prélèvements Multi-Organes et de Tissus (P.M.O.T.)

02 54 29 66 13

/Equipe de Liaison et soins en Addictologie (E.L.A.)

(pavillon 5)

Secrétariat : 02 54 29 62 14

/Service de Médecine Polyvalente d'Urgences (S.M.P.U.)

(pavillon 7, 3^{ème} étage)

Secrétariat : 02 54 29 62 07

/Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (U.S.M.P.)

Centre pénitentiaire «Le Craquelin», maison centrale de Saint-Maur

/Unité Accueil Médico-Judiciaire (U.A.M.J.)

/Service de réanimation polyvalente

(pavillon 5, 1^{er} étage)

Secrétariat : 02 54 29 62 84

/Service d'anesthésie

(pavillon 6 Bis)

Secrétariat : 02 54 29 60 30

/Unité de chirurgie ambulatoire

(pavillon 6 Bis)

02 54 29 61 30

/Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.)

Secrétariat : 02 54 29 66 41

/Unité Plan Blanc

• Pôle Médical et Médico-technique

/Médecine interne

(pavillon 3)

Secrétariat : 02-54-29-60-04

Secrétariat hôpital de jour :

02-54-29-66-78

/Ce.G.I.D.D.

(pavillon 10)

Secrétariat : 02-54-29-64-08

/Imagerie médicale

(pavillon 4, sous-sol)

Secrétariat radiologie/échographie :

02-54-29-60-11

Secrétariat scanner :

02-54-29-60-12

Secrétariat IRM :

02-54-29-60-10

Secrétariat GIE IRM :

02-54-29-62-10

/Hépatogastroentérologie,

(pavillon 4, 2^{ème} étage)

Secrétariat : 02-54-29-60-02

/Neurologie, gériatrie, unité neuro-vasculaire et équipe mobile gériatrique

(pavillon 4, 3^{ème} étage)

Secrétariat : 02-54-29-60-02

/Pharmacie

Secrétariat : 02-54-29-62-50

/Service diététique

(pavillon 9)

poste 6558



• Pôle Ville-hôpital

/Oncologie médicale,
(pavillon 7, rez-de-chaussée haut et 1^{er} étage)

Secrétariat 1^{er} étage :

02-54-29-62-56

Secrétariat rez-de-chaussée haut (hôpital de jour) :

02-54-29-62-58

/Maladies respiratoires
(pavillon 7, 2^{ème} étage)

Secrétariat : 02-54-29-60-03

/Cardiologie

(pavillon 4, rez-de-chaussée et 1^{er} étage)

Secrétariat : 02-54-29-60-01

/Hospitalisation A Domicile (H.A.D.)

(pavillon 1)

Secrétariat : 02-54-29-66-51

/Equipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P.)

(pavillon 9)

Secrétariat : 02-54-29-66-10

/Consultation de la douleur

(pavillon 10)

Secrétariat : 02-54-29-66-15

/Soins médicaux et de Réadaptation

(rue Claude-Nicolas Ledoux
36000 CHATEAUROUX)

Secrétariat : 02-54-29-53-00

/Equipe d'Appui Départementale en Soins Palliatifs (E.A.D.S.P.)

(23 rue Saint Exupéry
36000 CHATEAUROUX)

Secrétariat : 02-54-08-00-72

/Unité Nutrition Métabolisme

(Pavillon 10)

Secrétariat : 02-54-29-60-16

• Pôle Coopérations territoriales

Pôle inter-établissements
Centre Hospitalier
de LA CHATRE /
Centre Hospitalier de
CHATEAUROUX-LE BLANC

• Pôle Ressources support

- Direction générale
- Service Qualité-Hygiène-Sécurité-Environnement

> Unité d'hygiène et de prévention du risque infectieux

Secrétariat :

02.54.29.62.94

> Unité risques et qualité

Secrétariat :

02.54.29.65.18

- Direction de la Stratégie, des Ressources Médicales et du Territoire
- Direction du Système d'Information hospitalier, des relations avec les usagers et des affaires juridiques
- Département de l'Information Médicale
- Direction des Achats, de la Logistique et des Travaux
- Direction des Affaires Financières et de la coopération
- Direction des Ressources Humaines Non Médicales et des Relations Sociales
- Direction générale de la coordination des soins
- Direction de la coordination des Instituts de Formation
- Aumônerie
- Service social
- Secrétariats médicaux

• Pôle « Psychiatrie »

/Psychiatrie adulte Hospitalisation Site de Gireugne à St Maur

Soins intensifs (Pavillon A)

Secrétariat : 02 54 53 73 21

Personnes âgées (Pavillon B)

Secrétariat : 02 54 53 72 74

/E.M.P.P.A. (Equipe Mobile de Psychiatrie de la Personne Âgée)

(rattachée au Pavillon B :

02 54 53 73 03)

Accueil et orientation

(Pavillon C)

Secrétariat : 02 54 53 72 71

Addictologie (Pavillon D)

Secrétariat : 02 54 53 72 73

Autres sites

/La résidence Boursier à Vatan (appartements thérapeutiques)

Tél : 02 54 49 87 58

/L'Etape à Mers sur Indre

(foyer de vie associatif)

Tél : 02 54 31 11 12

Ambulatoire

/Centre Médico Psychologique (C.M.P) départemental pivot

- Centre d'Activités Thérapeutiques à Temps Partiel

(C.A.T.T.P.)

44 boulevard de la Valla,
36000 Châteauroux

Secrétariat : 02 54 22 49 67

/Antennes C.M.P. C.A.T.T.P.

Secrétariat (situé au pavillon C à Gireugne)

02 54 53 73 25

ARGENTON SUR CREUSE : 1 chemin de la vigne aux chèvres - 36200 ARGENTON SUR CREUSE

BUZANCAIS : 33 rue Aristide Briand - 36500 BUZANÇAIS

LE BLANC : 19 boulevard Chanzy - 36300 LE BLANC

LA CHATRE : 40 rue des oiseaux - 36400 LA CHATRE
secrétariat : 02 54 06 54 42

VALENCAY
2 rue Jean GIRAUDOUX
36000 VALENCAY

Secrétariat : 02 54 22 49 67

/E.M.P.P. (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité)

44 boulevard de la Valla,
36000 CHATEAUROUX
Tél : 02 54 27 12 72

/I.C.F. (Institut du Couple et de la Famille)

44 boulevard de la Valla,
36000 CHATEAUROUX
Tél : 02 54 07 19 32

/Unité sanitaire en milieu pénitentiaire

Dispositif de soins
psychiatriques (centre
pénitentiaire
« Le Craquelin » et à la
maison centrale de St
Maur).

/Psychiatrie infanto-juvénile

Consultations externes, hospitalisation de jour, Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (C.A.T.T.P.)

(site avenue de Verdun à
CHATEAUROUX)
(Pavillon 12)
Secrétariat : 02 54 29 60 32

/Antennes C.M.P.

CHATEAUROUX - 32 D
Espace Voltaire - 36000
Châteauroux

ISSOUDUN 27 rue
Marmouse - 36100
Issoudun

LA CHATRE 40 rue des
oiseaux - 36400 La Châtre

ARGENTON s/CREUSE 1
chemin de la vigne aux
chèvres - 36200 ARGENTON
S/CREUSE

LE BLANC 9 bis boulevard
Chanzy - 36300 Le Blanc

BUZANCAIS 28 route des
Hervaux - 36500 Buzançais

VALENCAY
2 rue Jean Giraudoux
36000 VALENCAY

• Pôle le Blanc

/Service des Urgences

Niveau 0 du plateau
technique.
Doté d'une antenne SMUR
en lien avec le SAMU 36.
Secrétariat : 02 54 28 28 38

/UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée)

3 lits situés au Niveau 0
Secrétariat : 02 54 28 28 38

/Service de Médecine Polyvalente

30 lits d'hospitalisation
complète dont 2 lits de
soins palliatifs
Niveau 4 du bâtiment de
Médecine
Secrétariat : 02 54 28 28 60

/Service de Chirurgie

Niveau 1 du bâtiment de
Chirurgie
6 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 30

/UMCA (Unité Médico-Chirurgicale)

Niveau 3 du bâtiment de
Chirurgie
7 lits de soins ambulatoires
Secrétariat : 02 54 28 28 30

/Unité Sommeil

Niveau 1 - 2 lits
Secrétariat : 02 54 28 28 60

/SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation)

(pavillon Thomassin)
10 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 27

/UCC (Unité Cognitivo-Comportementale) intégrée au SMR

(pavillon Thomassin)
10 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 27

/SMRA (Soins Médicaux et de Réadaptation en Addictologie)

(Niveau 3 du bâtiment
de médecine)
20 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 27

/Service Social – PASS (Permanence d'Accès Aux Soins)

Rattaché aux services
des Urgences, Médecine,
Chirurgie, SSR et SSRA
02 54 28 27 97
02 54 28 27 99

/Service d'imagerie médicale

(Niveau 0 du plateau
technique)
Secrétariat radiologie,
échographie, scanner :
02 54 28 28 80
IRM : 02 54 28 28 47

/Consultations externes

(Niveau 0 du plateau
technique)
Cardiologie, Pneumologie,
Gastro-entérologie,

Consultations gériatrique,
Médecine du sport
(pathologie ostéo-
articulaires)
Dépistage et traitement des
troubles du sommeil
Angiologie

Secrétariat : 02 54 28 28 60
(Niveau 0 du bâtiment de
médecine)

Consultations d'anesthésie
Chirurgie digestive,
Chirurgie orthopédique et
traumatologique,
Chirurgie dentaire,
Chirurgie ORL, Chirurgie
vasculaire,
Chirurgie
Ophtalmologique,
Chirurgie urologique,
consultations
dermatologiques

Secrétariat : 02 54 28 28 30

/UFE (Unité Femme Enfant)

Unité de consultations
gynécologiques,
obstétriques
Consultations pédiatrique
Centre de planification
et d'éducation familiale
(CPEF)

(Niveau 1 du bâtiment de
Chirurgie)

Secrétariat : 05 54 28 28 40

/USLD

30 lits situés au sein de
l'EHPAD de la Cubissole

Secrétariat : 02 54 28 28 58
ou 02 54 28 28 41

/HAD (Hospitalisation à Domicile)

5 places en lien avec l'HAD 36
Secrétariat : 02 54 28 28 68
ou 02 54 29 66 54



**Des pôles unis
pour votre
bien-être.**



/SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)

36 places

Secrétariat : 02 54 28 28 22

/EHPAD LA CUBISSOLE

80 places d'hébergement
permanent dont :

- 30 places en unité protégée
- 2 places d'hébergement
temporaire
- 6 places d'accueil de jour

Secrétariat : 02 54 28 28 58 ou
02 54 28 28 41

/EHPAD ST LAZARE

35 places d'hébergement
permanent

Secrétariat : 02 54 28 28 58
ou 02 54 28 28 41

/EHPAD RÉSIDENCE DE L'ANGLIN

30 places d'hébergement
permanent

Secrétariat 02 54 28 28 58
ou 02 54 28 28 41



Votre admission

Tous les soins sont payants. Toutefois, tout ou partie des frais peut être pris en charge par un tiers (Sécurité sociale, Mutuelle, Assurance). Pour éviter de faire l'avance des sommes dues, le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc accepte de pratiquer le tiers payant avec un grand nombre d'organismes. Malgré tout, il peut rester une somme restant à votre charge.

Pour faire valoir vos droits, nous vous demandons conformément au Code de la Santé publique et au Code de la Sécurité sociale de produire les documents suivants :

Pièces à fournir

• Lors de votre admission :

- Une pièce d'identité avec photographie (carte d'identité, carte de séjour, passeport)
- Votre livret de famille
- Votre carte vitale actualisée ou la pièce justificative de votre situation
- Votre carte mutuelle ou d'assurance complémentaire ou attestation CSS complémentaire ou AME en cours de validité
- Votre justificatif ALD si vous êtes atteint d'une affection de longue durée (volet 3 du protocole de soins)
- Pour les consultations externes un moyen de paiement (carte bancaire, chèque, paiement en ligne sur www.tipi.budget.gouv.fr, etc.)

Pour prévenir votre employeur, demandez un bulletin de situation qui vous permettra de confirmer votre hospitalisation.

• Dans le service de soins :

Votre carnet de santé (si vous en possédez un) et toutes informations médicales en votre possession (ordonnances de vos traitements en cours, radiographie, courriers médecins, examens de laboratoires...).

Traitement automatisé des données (R.G.P.D.)

Le sigle R.G.P.D. signifie «règlement général sur la protection des données». Ce dernier a pour finalité de renforcer la protection de vos données personnelles.

Qu'entend-on par « données personnelles ? »

Une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ».

Une personne peut être identifiée :

- Directement (ex : prénom, nom, etc.) ;
- Indirectement (ex : identifiant, numéro, données biométriques, voix, image, etc.).

“

**Soigner, c'est aussi
veiller au respect
de vos droits à
chaque instant.**

”



Qu'entend-on par traitement des données personnelles ?

Un traitement de données personnelles est toute opération ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, conservation, modification, consultation, etc.).

Quels sont les droits que je possède sur mes données personnelles ?

• Droit d'être informé(e) :

Avant la collecte de données, vous devez être in-

formé de la finalité de la collecte des données, de l'utilisation qui sera faite de vos données personnelles, de la durée de conservation des données, etc. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-detre-informe-sur-lutilisation-de-vos-donnees-0>

• Droit d'accès :

Vous pouvez, à tout moment, demander à notre établissement d'accéder aux données que nous possédons sur vous.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-dacces-connaître-les-donnees-qu-un-organisme-detient-sur-vous>

• Droit de rectification :

Vous pouvez demander la rectification des informations inexactes ou incomplètes vous concernant. Ce droit vous permet d'éviter que nous utilisions des informations erronées sur vous. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-de-rectification-corriger-vos-informations>

• **Droit d'effacement ou droit d'oubli :**

Vous avez le droit de demander à un organisme l'effacement de données à caractère personnel vous concernant. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-leffacement-supprimer-vos-donnees-en-ligne>

• **Droit de déréférencement :**

Vous pouvez demander aux moteurs de recherche de ne plus associer un contenu qui vous porte préjudice à votre nom et prénom. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche>

• **Droit à la portabilité :**

Ce droit vous offre la Possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format lisible et interprétable par une machine. Libre à vous de stocker ailleurs ces données portables ou de les transmettre facilement d'un système à un autre, en vue d'une réutilisation à d'autres fins. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-la-portabilite-obtenir-et-reutiliser-une-copie-de-vos-donnees>

18



“

Plus qu'un Centre Hospitalier, un partenaire de votre santé.

”

La protection des données à caractère personnel

Pourquoi l'établissement recueille-t-il mes données personnelles ?



Sur quelles bases juridiques reposent les traitements de données ?

Le traitement des informations médicales et administratives se base principalement sur :

- Une obligation légale (article 6.1.c. R.G.P.D.) ⇒ informations médico-administratives
- La sauvegarde des intérêts vitaux (article 6.1.d. R.G.P.D.) ⇒ informations médico-administratives
- La mission d'intérêt public (article 6.1.d. R.G.P.D.) ⇒ recherches, études et évaluations

Quelles données sont collectées ?



Dans le cadre de l'identitovigilance, l'établissement est amené à scanner certains documents (pièce d'identité, carte de mutuelle, etc.). Ils sont conservés pour une durée ne pouvant excéder 5 ans. Vous pouvez à tout moment vous opposer à la numérisation de ces documents mais cela peut engendrer une facturation directe (au patient) en cas de contentieux avec les organismes d'assurance maladie complémentaire.

Qui sont les destinataires de mes données ?

- 1 Les professionnels de santé (internes et externes) qui interviennent dans votre prise en charge.
- 2 Les sous-traitants internes (agents des admissions, du système d'information, de l'identitovigilance et des archives)
- 3 Les organismes publics (cadre légal).
- 4 Les prestataires externes¹, sous-traitants du centre hospitalier (exemple : laboratoire d'analyse médicale).
- 5 Les forces de l'Ordre ou représentants de justice (sur réquisition en cas d'ouverture d'une enquête).

Pendant combien de temps l'établissement conserve mes données ?

- Dossier administratif et médical ⇒ conservation conforme au code de la santé publique (Article R1112-7).
- Les données de recherches ⇒ conservation jusqu'au rapport et archivage conforme à la réglementation.
- Les images de vidéoprotection ⇒ conservation maximale de 30 jours (délai prolongé si enquête en cours).

Quels sont mes droits en matière de protection des données et comment les exercer ?



Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le site de la CNIL à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr>

Pour en savoir plus, vous pouvez vous adresser à notre déléguée à la protection des données aux adresses suivantes :

- Centre hospitalier de Châteauroux - Le Blanc
A l'attention de la déléguée à la protection des données
216, avenue de Verdun
36 019 CHATEAUROUX Cedex
- dpo@ch-chateauroux.fr

Responsable de traitement

Centre hospitalier de Châteauroux - Le Blanc
A l'attention de Mme la directrice générale
216, avenue de Verdun
36 019 CHATEAUROUX Cedex



¹ Dans ce cas, le centre hospitalier de Châteauroux - Le Blanc s'assure qu'ils respectent la réglementation en matière de protection des données personnelles.

• **Droit d'opposition au profilage :**

La collecte et l'analyse de l'activité des personnes permettent de construire des profils pour mieux cerner votre personnalité, vos habitudes d'achat et vos comportements. Parfois, ces décisions sont prises automatiquement à partir de ce profilage, sans l'intervention d'un humain. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/vos-droits-l'intervention-humaine-face-votre-profilage-ou-une-decision-automatisee>

20

• **Droit à la limitation des données :**

Vous avez le droit de demander à tout organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données. Ce droit ne supprime pas les données vous concernant mais permet temporairement de ne plus traiter vos données. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. :

<https://www.cnil.fr/fr/le-droit-la-limitation-du-traitement-geler-utilisation-de-vos-donnees>

Quels sont les devoirs du Centre Hospitalier de Chateauroux-Le-Blanc ?

Nous devons vous permettre de pouvoir exercer vos droits (précédemment énoncés) sur vos données personnelles. Nous devons recenser l'ensemble des traitements et des données vous concernant et concernant les patients ainsi que leur durée de conservation dans un registre. Pour cela, le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc s'évertue à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour protéger vos données personnelles.

Pour exercer vos droits, en application du règlement général sur la protection des données, vous pouvez vous adresser à notre déléguée à la protection des données (D.P.O.) à l'adresse suivante :

dpo@ch-chateauroux.fr

Pré-admission / Admission pour votre hospitalisation

La pré-admission est recommandée, parce qu'elle simplifie vos démarches administratives.

Elle est programmée à la suite d'une consultation au centre hospitalier de

Châteauroux-Le Blanc ou si vous devez être ré-hospitalisé(e). La démarche est à faire dès sa programmation. Les formalités d'admission et de pré-admission sont indispensables pour la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes assurant votre couverture maladie.

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de pré-admission, l'enregistrement de votre venue s'effectue le jour de l'hospitalisation, avant votre prise en charge par le service.

Admission en urgence

En cas d'arrivée en urgence, les soins sont prioritaires. Vous serez examiné(e) par un médecin et hospitalisé(e) si votre état le justifie.

Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé. Le complément devra être fourni dès que possible par vous-même ou votre entourage aux points d'accueil et d'encaissement du centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc.

Enfant mineur

Tout mineur doit être accompagné par son père ou sa mère, son tuteur légal ou par une personne majeure munie d'une autorisation d'opérer et de sortie, signée des 2 parents. Selon la loi du 4 mars 2002, il est impératif que l'autorisation de soins soit délivrée par les deux titulaires de l'autorité parentale pour une intervention chirurgicale programmée. Dans le cas contraire, il faut que vous apportiez la preuve que vous exercez seul(e) l'autorité parentale.

Patient sous tutelle

Il est impératif que l'autorisation de soins soit délivrée par l'autorité de tutelle pour une intervention chirurgicale programmée.

Soins en psychiatrie

Le Code de la Santé Publique (CSP) indique dans les articles L3211-1 à L3216-1 les modalités de soins psychiatriques.

« Une personne faisant l'objet de soins psychiatriques avec son consentement pour des troubles mentaux est dite en soins psychiatriques libres. Elle dispose des mêmes droits



liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux qui sont reconnus aux malades soignés pour une autre cause.

Cette modalité de soins est privilégiée lorsque l'état de la personne le permet. » (Article L3211-2 du CSP).

Lorsque l'état de la personne ne permet pas une hospitalisation en soins libres, plusieurs modes d'admission sont autorisés par la loi.

Il s'agit des :

- **soins psychiatriques à la demande d'un tiers :**

(Le tiers est toute personne susceptible d'agir dans l'intérêt du patient) en urgence ou non et des soins psychiatriques en cas de péril imminent sans tiers (Articles L3212-1 à L3212-12 du CSP), dès lors que les troubles mentaux rendent impossible le consentement du patient et que son état mental impose des soins immédiats assortis soit d'une surveillance médicale constante ou régulière.

• **soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État :**

(Articles L3213-1 à L3213-11 CSP) dès lors que les troubles mentaux du patient nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte, de façon grave, à l'ordre public.

Le décret n°2018-383 du 23 mai 2018 autorisant les traitements de données à caractère personnel relatifs au suivi des personnes en soins psychiatriques sans consentement institue dans son article 1 de la mise en œuvre par les agences régionales de santé de traitements de données à caractère personnel dénommés « HOPSYWEB » relatifs au suivi départemental des personnes en soins psychiatriques sans consentement. Ces traitements de données à caractère personnel ont pour finalité le suivi des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement.

Le patient est informé, dès lors que son état le permet, de sa situation juridique et de ses droits. Son avis et son consentement sont recherchés afin de l'associer aux soins qui lui sont prodigués.

En tout état de cause, le patient dispose du droit :

1. **de communiquer** avec le représentant de l'Etat dans le département ou son représentant, avec le président du tribunal judiciaire ou son délégué, avec le procureur de la République dans le ressort duquel est situé l'établissement et avec le maire de la commune ou son représentant.
2. **de saisir** la commission départementale des soins psychiatriques et, lorsqu'il est hospitalisé, la commission des usagers,
3. **de porter à la connaissance** du Contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence,
4. **de prendre conseil** d'un médecin ou d'un avocat de son choix,
5. **d'émettre** ou de recevoir des courriers ;
6. **de consulter** le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir les explications qui s'y rapportent,
7. **d'exercer** son droit de vote,
8. **de se livrer** aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Le juge des libertés et de la détention exerce un contrôle systématique des hospitalisations complètes en soins sans consentement, au plus tard le 12ème jour d'hospitalisation, puis au bout de 6 mois d'hospitalisation complète continue.



Il peut décider de mettre fin ou non à l'hospitalisation complète. S'il lève cette mesure, il peut acter que cette levée ne prendra effet qu'après un délai pouvant aller jusqu'à 24 heures, de sorte que l'équipe médicale établisse, si nécessaire, un programme de soins.

À tout moment de la prise en charge, la contrainte peut être levée.

Encadrement des pratiques d'isolement et de contention.

L'article 84 de la loi du 14 décembre 2020 instaure un encadrement légal des mesures d'isolement et de contention lors des hospitalisations sans consentement en psychiatrie.

Ces mesures ne peuvent être utilisées qu'en cas de danger pour le patient ou autrui et sur décision d'un psychiatre. Cette éventuelle utilisation est d'une durée limitée et fait l'objet d'une surveillance stricte.

La loi énonce notamment les modalités d'information du patient, les voies de recours, elle introduit également l'information et le contrôle du juge des libertés et de la détention sur ces mesures.



**Vous soigner
dans le respect
de votre vie
privée.** ”

Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au point d'accueil et d'encaissement et dans le service de soins.

Consultations privées

Pour tous les actes, les tarifs d'honoraires appliqués sont ceux conventionnés par la sécurité sociale. Ils sont affichés dans les salles d'attente. Si vous avez choisi d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin, vous devrez exprimer votre accord par écrit après qu'il vous en aura informé(e). Pour certains médecins, le paiement des consultations libérales s'effectue à la régie du point d'accueil et d'encaissement du service concerné de l'établissement. Une commission d'activité libérale est chargée de veiller au bon déroulement de cette activité.

Consultations publiques

Le tarif des consultations externes est fixé réglementairement. Leur règlement peut s'effectuer soit au moment de l'enregistrement de votre passage aux admissions, soit à la fin de la consultation en passant au guichet de la caisse des consultations externes, ou auprès du Trésor Public. Toutefois, vous pouvez bénéficier du tiers payant pour tout ou partie des frais, sous réserve de présenter les pièces justificatives relatives à vos droits (détaillées page 14). Dans le cas où le tiers payant ne couvre pas l'intégralité des frais, vous serez redevable du reste à charge.

24

Votre opinion nous intéresse

/Feuillet Questionnaire de sortie

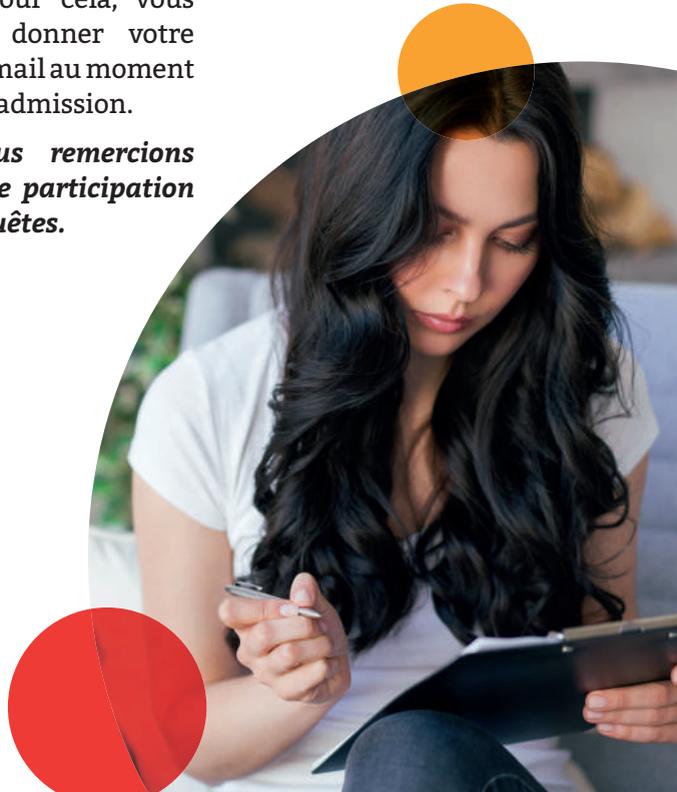
Afin d'améliorer chaque jour la qualité de la prise en charge des patients au centre hospitalier, il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour :

- Vous trouverez avec votre livret d'accueil un questionnaire d'évaluation de satisfaction que nous vous remercions

de remplir (s'il ne vous a pas été remis, demandez-le au personnel du service). Ce questionnaire est anonyme (des boîtes à lettres sont à votre disposition dans les services pour les remettre). Il est également téléchargeable sur le site internet de l'établissement.

- Le centre hospitalier participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-satis. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Pour cela, vous pourrez donner votre adresse mail au moment de votre admission.

Nous vous remercions pour votre participation à ces enquêtes.





Généralités

Accueil dans le service

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante.

Pour assurer la sécurité de vos soins, un soignant vous posera un bracelet d'identification que vous devez garder tout au long de votre séjour (jusqu'à votre départ du Centre Hospitalier).

N'hésitez pas à le demander s'il ne vous a pas été proposé dès votre arrivée.

Si, pour une raison quelconque, il vous a été retiré, ou a été perdu, il doit vous être remis.

Vous pouvez aussi le refuser. Dans ce cas, votre refus sera notifié dans votre dossier.

Si vous constatez une erreur, informez rapidement un soignant.

Lors de votre prise en charge vous avez la possibilité de donner votre consentement ou de faire part de votre refus quant à la présence d'étudiants ou d'élèves.

Chambre particulière

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule, vous devez en faire la demande lors de la programmation de votre séjour. L'établissement répondra à votre demande en fonction des possibilités du service. Cette prestation pourra être prise en charge par votre organisme complémentaire. Un formulaire d'information devra être complété et déposé au bureau des admissions à votre sortie.

Les repas

Pour un meilleur confort au cours de votre séjour, nous veillons au respect de la qualité des repas qui sont élaborés sur place par le service restauration. Un choix de menus et de plats de remplacement vous sera proposé chaque jour, sauf actuellement en psychiatrie. Des diététiciennes assurent notamment la composition des repas spécifiques sur prescription médicale.

Le Personnel

Le personnel des services de soins est identifiable par le prénom ou le nom et la fonction mentionnés sur la blouse. Tous les professionnels sont à votre écoute pour répondre à vos besoins.

Le linge

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon...).

Vous êtes tenu(e) de prendre en charge l'entretien de vos vêtements personnels.

Au sein du pôle de psychiatrie un lave-linge est à disposition des patients (jeton). Ce dispositif participe au processus de réhabilitation sociale.

Accompagnants

Il est possible pour l'un de vos proches et sous certaines conditions, de disposer d'un plateau repas pour le déjeuner, et de disposer d'un lit pour rester la nuit auprès de vous.

Pour les modalités de réservation et de paiement de cette prestation, veuillez vous adresser au cadre de santé ou au personnel du service. Cette possibilité n'est pas proposée en psychiatrie.

Visites et appels téléphoniques

26

Vos parents et amis sont les bienvenus. Pour les plages horaires de visite vous êtes priés de vous reporter à l'affichage de chaque service.

Les soignants sont susceptibles de ne pas répondre au téléphone car ils sont en soins, des horaires réservés aux appels peuvent être mis en place dans les services. Renseignez-vous.

Nous recommandons à vos visiteurs de ne pas amener en visite de jeunes enfants et d'observer silence et discrétion. Les visites sont interdites dans les chambres lorsque la présence de la chambre est allumée. Si vous ne sou-

haitez pas recevoir de visite, nous respecterons votre choix.

Selon la pathologie, des mesures de protection sont observées par le personnel dans l'intérêt des patients et de leur entourage. Il est impératif de suivre les recommandations préconisées par les professionnel(le)s de santé.

C'est pourquoi, dans certains cas, le personnel peut vous demander de revêtir une tenue adaptée pour entrer dans la chambre.

Par mesure d'hygiène nous vous informons que les fleurs en pot et les plantes vertes sont interdites. Les fleurs coupées sont tolérées toutefois une légère javellisation de l'eau du vase sera effectuée régulièrement par l'équipe soignante.

Service d'interprétariat

En cas de besoin, le Centre hospitalier dispose de personnes ressources pouvant probablement vous servir d'interprète.

Boutique / cafétéria presse

(prestations délivrées par un prestataire privé)

Depuis le 1er décembre 2023, une nouvelle

société gère, dans le cadre d'une occupation du domaine public, les prestations boutique/cafétéria/presse.

La boutique/cafétéria implantée dans le hall du pavillon 7 offre différents produits de restauration, en particulier la fabrication sur place de produits frais.

Elle est située dans le hall du Pavillon 7 et est ouverte : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



Le CH Châteauroux-Le Blanc s'implique dans une évolution du site de l'avenue de Verdun en lieu de Santé Sans Tabac.

Site de Chateauroux - Site de Gireugne

Cafétéria du site de Gireugne

La cafétéria est à disposition des patients et des visiteurs ; elle est ouverte tous les jours de 11h à 17h. Des animations à destination des patients sont organisées suivant les évènements : fête de la musique, exposition photos, fête de Noël...

Le téléphone

(prestation délivrée par un prestataire privé)

Pour votre confort, vous disposez gratuitement d'une ligne téléphonique personnelle avec un numéro d'appel direct dans votre chambre.

Si vous souhaitez appeler l'extérieur, un crédit de taxes vous sera proposé.

Le règlement devra être effectué à la mise en service (signaler la tarification appel local-international-portable...).

Ce dispositif n'est pas en vigueur au pôle de psychiatrie. Vous pouvez, sauf contre indication médicale, recevoir des appels en passant par le personnel du service.

La télévision

Pour s'abonner au service télévision, toutes les informations se trouvent sur la chaîne 47.

Trois possibilités :

- À l'accueil de l'établissement/standard du lundi au dimanche de 7h30 à 20h30;
- Par internet sur le site www.avipay.fr;
- Par téléphone au standard de l'hôpital : 02 54 29 60 00.

Au pôle de psychiatrie les chambres ne sont pas équipées de téléviseurs. Une télévision est installée dans la salle d'activités.

Le courrier

Vous pouvez recevoir du courrier, pour faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de mentionner vos nom, prénom et l'unité où vous êtes hospitalisé(e).

Les adresses postales sont les suivantes :

Centre Hospitalier de Châteauroux

**216 avenue de Verdun
BP 585 - 36019
Châteauroux Cedex**

Pôle de psychiatrie adulte

**BP 337 - 36007
Châteauroux Cedex**

Sur le site de Gireugne vous pouvez poster votre courrier timbré dans une boîte à lettres située près de l'administration.



Site du Blanc

La télévision

Vous pouvez demander à bénéficier, à titre onéreux, d'une télévision dans les chambres de chirurgie, médecine, et soins de suite et de réadaptation. Il suffit d'en effectuer la demande auprès du personnel du service. Ce service est pris en charge par un prestataire extérieur.

Le téléphone

Les chambres sont équipées de postes téléphoniques. Vous pouvez en demander le branchement auprès du Pôle Accueil et Encaissement. Ouvert du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h45 et de 13h15 à 17h00. Le paiement de la caution s'effectue par chèque bancaire ou postal ou espèces. Vous pourrez ainsi passer des appels vers l'extérieur et recevoir des appels sur votre numéro d'appel direct de chambre.

28

Vos proches pourront vous joindre en appelant le standard automatisé (Tél : 02.54.28.28.28) ou en composant le numéro d'appel direct de votre chambre. Nous les invitons à passer leurs appels vers votre service d'hospitalisation après 9h30 le matin et hors tranche horaire 18h-20h, ces temps étant consacrés à des tâches particulières.

Le chèque de caution vous sera remis à la fin de votre hospitalisation contre paiement du branchement de la ligne téléphonique et des communications passées.

Le coiffeur

Vous pouvez faire appel à un artisan coiffeur de votre choix moyennant paiement. Vous devrez en informer le personnel du service pour organiser sa venue sur une période hors des temps de soins.

Restauration pour les accompagnants

Les accompagnants peuvent prendre leur repas du midi ou du soir avec vous. Pour cela, ils devront acheter des tickets au Pôle Accueil et Encaissement, ouvert du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h45 et de 13h15 à 17h00, et les remettre au service.



La courrier

Vous désirez envoyer du courrier : confiez- le préalablement affranchi, au personnel du service.

Vous désirez recevoir du courrier : invitez vos correspondants à libeller l'adresse comme suit :

M./Mme

**Centre Hospitalier
Châteauroux - Le Blanc,
Site du Blanc**

Service de :*

BP 202 36300 Le Blanc

* service de médecine, chirurgie, SSR, SSRA, SMRG et SMRA.

Couchage temporaire pour les accompagnants

Vos accompagnants pourront, à leur demande, dormir à vos côtés dans le cas où vous seriez en chambre seule. Il suffira, pour cela, d'en faire la demande auprès du personnel du service. Cette prestation sera facturée au patient en fonction de sa mutuelle.

Questionnaire de sortie

Un questionnaire de sortie anonyme est à votre disposition dans le livret

d'accueil, nous vous invitons à le remplir afin de connaître votre niveau de satisfaction sur les conditions de votre séjour et/ou vos suggestions d'amélioration. Les réponses obtenues nous seront utiles pour améliorer le niveau de qualité des soins et des prestations dispensés dans l'Établissement.

Vous pouvez le remettre à l'un des membres de l'équipe du service d'hospitalisation ou le déposer soit :

- Dans la **boîte à lettres** située dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier.
- Le faire parvenir par **courrier** après votre sortie.



29



“

**Un question ?
N'hésitez pas à
vous rapprocher
de nous.**

”

Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de Châteauroux

Présentation du service

- Les lits : Le service comporte 60 lits.
- Hospitalisation de jour : 5 places
- Le transport des patients : Il est assuré par les ambulanciers du C.H. à la demande du service d'hospitalisation.

Admission

Le centre de soins médicaux et de réadaptation vous accueille sur prescription médicale à la suite d'un séjour hospitalier. Cette prise en charge peut être renouvelée sur avis médical. Si votre état de santé ne vous permet plus un retour à domicile, les démarches d'hébergement doivent être engagées avant votre admission dans le service. Dès votre entrée, vous êtes pris(e) en charge par un médecin du service et l'équipe soignante. Lors de votre installation, un inventaire complet est réalisé (effets et valeurs).

Organisation du séjour

- Linge et effets personnels

Il vous est demandé d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles) ainsi que des vêtements civils et le nécessaire de toilette.

L'entretien du linge personnel peut être pris en charge par la famille ou par des associations.

- Repas

Le déjeuner est pris en salle à manger (sauf en cas de contraintes sanitaires).

Le petit déjeuner et le dîner en chambre.

Les repas sont commandés systématiquement pendant votre séjour en prenant en compte vos non goûts s'ils sont indiqués aux agents.

- Visites

Les visites sont autorisées de 13h30 à 20h. Un salon des familles est à votre disposition à chaque étage. Si vous souhaitez prendre un repas avec une personne hospitalisée, rapprochez-vous de l'équipe soignante qui vous donnera tous les renseignements nécessaires.

- Esthétique

Vous pouvez demander à votre coiffeur et/ou à votre podologue habituel de réaliser une venue à votre chevet. Le jour de sa venue, n'oubliez pas de signaler sa présence à l'équipe soignante. Ce service reste à votre charge.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour rendre le séjour le plus agréable possible et répondre au mieux à vos demandes. N'hésitez pas à lui faire part de vos remarques ou suggestions, afin d'améliorer la qualité et l'accueil du patient et de son entourage.





Le service social PASS

Les assistant(e)s sociaux(les) se tiennent à votre disposition ou à celle de votre famille pour faire le point ou résoudre certaines difficultés liées à votre hospitalisation.

N'hésitez pas à les solliciter en vous adressant aux infirmier(e)s ou au cadre de santé du service.

Les cultes

Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés est une règle fondamentale.

Sur votre demande, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite.

Si vous souhaitez entrer en contact avec le représentant d'un culte, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel du service ou au bureau des affaires générales.

Les associations

• **L'association V.M.E.H.** (visite des malades en établissement hospitaliers) assure une présence régulière et

amicale dans chaque service auprès des malades, en particulier ceux qui sont éloignés de leur famille.

• **La Ligue contre le cancer** intervient dans le service Oncologie sous forme d'une visite hebdomadaire et de soins de socio-esthétique 2 jours par semaine.

• **A.L.A.V.I.** (accompagner la vie dans l'Indre) accompagne les personnes en fin de vie et leur(s) famille(s).

• **France Alzheimer Y'ACQA** aide et soutien les aidants familiaux.



Le confort et l'humain au centre de nos priorités. ”



Dépôt de valeurs

Un inventaire vous est proposé dès votre arrivée.

Le centre hospitalier n'est pas responsable de la perte ou du vol des bijoux et objets de valeur, ni des sommes d'argent que vous conserveriez avec vous.

Il est donc vivement conseillé de ne pas venir avec des valeurs ou bien de les déposer dès votre arrivée auprès d'un préposé du point d'accueil et d'encaissement du pavillon où vous êtes hospitalisé(e). Pour le pôle de psychiatrie, les dépôts de valeurs s'effectuent à la cafétéria selon les horaires définis, cette organisation vous sera expliquée par les membres de l'équipe soignante.

Lors de votre sortie, vous devez les retirer, selon la durée de votre séjour au lieu de dépôt, ou auprès de la trésorerie hospitalière de Châteauroux.

Prothèses dentaires et/ou auditives

Une boîte nominative peut vous être remise, sur simple demande, lors de votre hospitalisation, pour y déposer vos prothèses dentaires et/ou auditives.

Le centre hospitalier se dégage de toute responsabilité en cas de perte, de vol ou détérioration.

32



**Un inventaire
de vos objets de
valeur vous est
proposé à votre
arrivée.**





Lors de votre hospitalisation, vous devez apporter votre dernière ordonnance ainsi que vos médicaments personnels.

Afin d'éviter tous risques en rapport avec les prescriptions de l'hôpital, vous devez remettre vos médicaments personnels à l'infirmière le jour de votre arrivée. Ils vous seront restitués le jour de votre départ.



Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments seront fournis par l'hôpital. Si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas de votre traitement, vos médicaments personnels vous seront donnés le temps pour la pharmacie de se les procurer.

Le médecin peut également vous autoriser à prendre vos médicaments personnels s'il juge que votre traitement personnel est non substituable ou indispensable. Il devra, dans ce cas, le noter dans votre dossier médical.

Le médecin du service va adapter votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, la forme, le nombre et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents. Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital ainsi que des médicaments homéopathiques ou à base de plantes sans le signaler. En effet, des interactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Les médicaments génériques sont disponibles à l'hôpital. Il est donc possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des génériques.

Si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé trop gros ou une solution buvable qui a très mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmière. Il peut exister d'autres présentations plus adaptées à vos besoins.

Les prises de médicaments anti-douleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue. Il est indispensable de respecter les doses, les heures de prise et la durée du traitement pour une efficacité maximale, même en l'absence de douleur. Ceci est vrai pour tous les médicaments. Si la douleur persiste, n'hésitez pas à en parler à votre médecin.



Transfusion sanguine et médicaments dérivés du sang

Au cours de votre hospitalisation, vous pourrez être amené(e) à recevoir des produits sanguins si votre état le nécessite. Ils peuvent être de deux types.

1/ Les produits sanguins labiles (P.S.L.) décret n° 2006-99 du 1/2/06 et décision du 6/11/06

*Globules rouges
plaquettes – plasma*

Ils sont :

- préparés et délivrés par l'établissement Français du sang (centre Atlantique - site de Châteauroux),
- prélevés chez les donneurs bénévoles rigoureusement sélectionnés,
- contrôlés scrupuleusement, ils répondent aux normes strictes de sécurité.

34

Cependant, certains risques transfusionnels persistent : c'est pourquoi, si vous êtes transfusé(e), une ordonnance relative à des contrôles biologiques post-transfusionnels vous sera remise à votre sortie. (circulaire D65. DHOS 2006/11 du 1/01/2006)

2/ Les médicaments dérivés du sang (MDS)

Ces produits sont préparés par l'industrie pharmaceutique à partir de plasma humain et leur utilisation thérapeutique est autorisée après stricte évaluation.

Ce sont des médicaments distribués et tracés par des pharmaciens.

Conservez les documents que vous allez recevoir à l'issue de l'administration de ces médicaments.

En effet, les autorités sanitaires peuvent être amenées à prendre des mesures de rappel visant à suspendre l'utilisation d'un lot de produits.

Il est utile de faire inscrire ce traitement sur votre carnet de santé, d'informer votre médecin traitant de vos changements de domicile ou lieu de traitement.

Avant leur administration, le médecin vous remettra un document d'information conformément à la circulaire n° 98-231 du 9 avril 1998, où vous trouverez tous les détails se rapportant à ces types de produits.





Dons d'organes et de tissus



En France, on estime que près de 72 000 personnes vivent grâce à un organe greffé. En 2021 environ 30 000 personnes sont dans les listes d'attente pour recevoir un organe et seules environ 5000 à 6000 personnes sont greffées chaque année.

La loi de bioéthique fixe 3 grands principes :

- Le consentement présumé : nous sommes tous donneurs d'organes et tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner
- La gratuité : le don d'organe est un acte de générosité et de solidarité, toute rémunération en contre partie de ce don est interdite.
- L'anonymat : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur et réciproquement. La famille du donneur est cependant informée des organes et tissus prélevés et peut connaître le résultat des greffes, si elle le souhaite.

« Nous sommes tous donneurs, sauf si nous avons exprimé, de notre vivant, notre refus ».

Pour exprimer votre refus de donner après votre décès, vous pouvez :

- vous inscrire sur le Registre National des Refus

- transmettre, à l'oral ou à l'écrit, votre refus directement à vos proches,
- si vous êtes dans l'incapacité de les écrire, demander à 2 témoins d'attester le document que vous n'avez pas pu rédiger vous-même. C'est l'expression libre et éclairée de votre volonté.

La Coordination Hospitalière de Prélèvement d'Organes et Tissus (CHPOT)

La prise en charge d'un donneur d'organes est une mission de service public obligatoire pour tous les établissements de santé.

La CHPOT est une unité fonctionnelle sous la responsabilité du médecin coordonnateur avec des IDE coordinateurs qui travaillent en étroite collaboration avec l'Agence de la Biomédecine.

La Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus est chargée :

- De promouvoir le don d'organes et de tissus au sein de l'établissement,
- D'informer le grand public sur les tenants et les aboutissants du don d'organes et de tissus,
- De veiller localement au bon déroulement des prélèvements d'organes et tissus en fonction d'une réglementation et de règles sanitaires établies par l'Agence de la biomédecine et le législateur.
- Accompagnant les proches du défunt avant, pendant et après le don.

Le CH de Châteauroux a créé « Le jardin du don ». C'est un lieu de recueillement et remerciement aux donneurs ainsi qu'à leurs proches.

L'équipe de la CHPOT est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 pour toute information ou question concernant le don d'organes et de tissus au 02 54 29 66 13 ou par courriel : **coordination.pmo@ch-chateauroux.fr**



Prise en charge de la douleur

36



La douleur parlons-en

La douleur n'existe pas sans raison : ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes.

Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité. Que la douleur soit récente ou ancienne, elle a souvent un retentissement psychologique et cette souffrance morale augmente votre vécu douloureux.

Parlez-en à l'équipe soignante. Même si votre douleur existe depuis plusieurs mois, des moyens thérapeutiques (médicamenteux et autres) sont disponibles pour vous soulager.

Traiter votre douleur n'est possible que si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur. En l'évoquant, vous aidez aussi votre médecin à mieux vous soulager et vous soigner.

Nous ne pouvons rien faire sans votre concours.

Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à prendre soin.

Votre participation est essentielle

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez la décrire, car personne ne peut la ressentir comme vous la ressentez. Plus vous nous donnez d'informations sur votre vécu douloureux et mieux nous pourrons vous aider. Nous sommes là pour répondre à vos interrogations et demandes.

Évaluer votre douleur

Dans certains services, une réglette sera mise à votre disposition : elle vous permettra d'indiquer l'intensité de votre vécu douloureux. Nous vous montrerons comment vous en servir. D'autres outils d'évaluations peuvent aussi être utilisés. L'évaluation de la douleur est un critère à part entière, comme la prise en charge du pouls, de la température et de la tension artérielle.

Les médicaments

Ils sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent le plus souvent, mais parfois de manière incomplète.

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté, il sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de votre soulagement.

Les autres moyens

D'autres moyens peuvent être employés pour améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, les massages, le repos...

La douleur provoquée par les soins

Avant un acte potentiellement douloureux (intervention chirurgicale, transport, séance de rééducation, pansements, prélèvements, certains examens...), nous devons anticiper et agir pour éviter des douleurs provoquées.



La douleur n'est pas une fatalité, venez nous en parler.

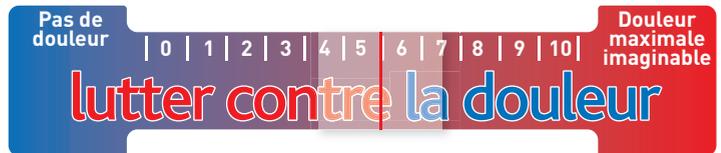


Traiter la douleur, cela peut prendre du temps : mais c'est un aspect de votre prise en charge important pour permettre de retrouver un bien-être, l'appétit, le sommeil et une meilleure autonomie.

Depuis 2005, le CH de Châteauroux-Le blanc dispose d'un service spécifique pour prendre en charge les habitants de l'Indre qui présentent des douleurs chroniques (supérieures à 3 mois) et rebelles : il s'agit de la **Consultation Pluridisciplinaire de la Douleur** située au Pavillon 10. Elle regroupe un médecin algologue, une infirmière clinicienne formée en hypnose et une psychologue clinicienne : tous sont spécialisés en douleur pour une prise en charge globale. Un médecin anesthésiste de l'établissement rejoint cette équipe pour développer l'acupuncture à partir du mois de septembre 2019.

Vous trouverez plus d'informations et divers documents sur la page dédiée sur le site du CH :

<https://www.ch-chateauroux-leblanc.fr/offresoinsch/39/consultation-pluridisciplinaire-de-la-douleur->





Frais de séjour

Vos frais de séjour sont composés de plusieurs parties :

- Le coût de votre hospitalisation calculé en fonction du prix de journée du service où vous êtes hospitalisé(e) (soins infirmiers, radiographies, laboratoires, interventions chirurgicales, matériels implantables...).
- Une participation forfaitaire (si vos actes dépassent un certain montant).

- Un forfait journalier (votre contribution aux frais d'hébergement et de restauration).

Coût d'hospitalisation

En général, il est pris en charge à 80% par les organismes sociaux si vous êtes assuré social.

Le coût restant (soit 20%), appelé "Ticket modérateur" est à votre charge.

La participation forfaitaire, le forfait journalier et le ticket modérateur restent à votre charge, sauf si vous êtes mutualiste et que votre mutuelle prend ces frais à sa charge.

Il est en est de même pour le régime particulier si vous avez demandé une chambre seule.

Couverte maladie Ou Complémentaire Santé Solidarité (C2S)

Si vous avez souscrit à une couverture maladie complémentaire ou si vous bénéficiez de la

Complémentaire Santé Solidarité (C2S), votre mutuelle ou caisse d'assurance complémentaire prennent en charge tout ou partie des frais non couverts par l'Assurance maladie. Une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider à faire les démarches d'ouverture de dossier C2S.

Prise en charge Intégrale

Une prise en charge à 100% par l'assurance maladie est effective (y compris pour le forfait journalier) pour les cas suivants :

- En maternité à compter du 1er jour du 6ème mois de grossesse et jusqu'à 12 jours après votre accouchement.

- En cas d'accident de travail.
- Si vous êtes atteint d'une maladie professionnelle.
- Si vous êtes pensionné de guerre.
- Pour les mineurs reconnus par la Commission Départementale d'Éducation Spécialisée (CDES) (droits en cours).
- Pour les nouveaux-nés durant les 30 jours suivant un accouchement.



Sortie

Votre sortie est fixée par le médecin du service qui vous informera de la date. Quel que soit votre mode de sortie, des ordonnances vous seront remises dans le service de soins avec la lettre de liaison, un courrier sera adressé à votre médecin traitant. N'oubliez pas de récupérer les documents médicaux que vous auriez apportés avec vous et remis au service.

Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge, après avoir été clairement informé(e) par un médecin des risques encourus.

Sortie d'un mineur

Lors de leur sortie, les enfants mineurs sont confiés au parent ou à celui qui assure leur garde. En cas de difficultés, le juge des enfants peut être alerté.

Autorisation temporaire de sortie

Lorsque la durée d'hospitalisation est longue, des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées pour une durée inférieure à 48 heures (1 nuit).

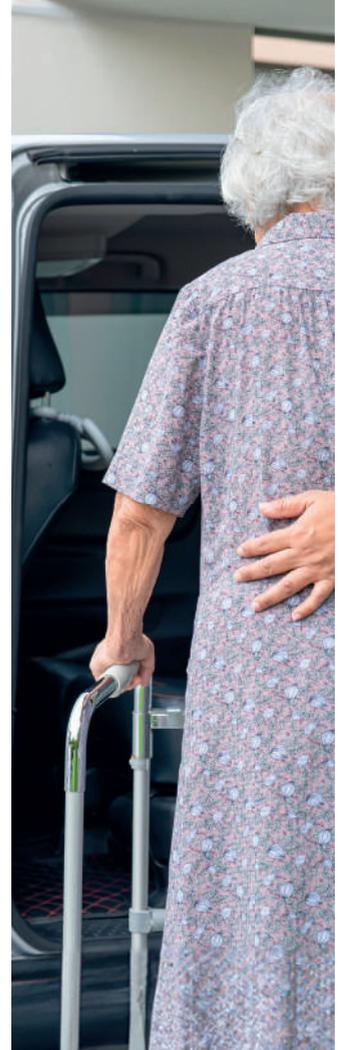
Formalités administratives avant de quitter l'hôpital

Quelques formalités administratives vous seront demandées. Pensez à nous communiquer vos commentaires sur les conditions de votre séjour en remplissant le questionnaire de sortie et en participant à l'enquête nationale e-satis. Pensez également à demander la restitution de vos valeurs. Vous devez vous présenter au point d'accueil et d'encaissement du service pour :

- Régulariser votre dossier
- Demander des bulletins de situation à adresser à votre caisse d'Assurance Maladie ainsi qu'à votre employeur éventuel, ce document faisant foi d'arrêt de travail durant votre séjour.



Une sortie préparée, un retour apaisé.



Moyens de transport

Si votre état de santé le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou des transports en commun est souhaitable. Le service de bus de l'agglomération de CHATEAURoux dessert les sites de l'avenue de Verdun, du SMR et de Gireugne.

Si le médecin le juge nécessaire et selon votre état, vous regagnerez votre domicile (ou E.H.P.A.D., ou U.S.L.D...) en véhicule assis personnalisé, en taxi conventionné, en transport pour personne à mobilité réduite ou en ambulance privée.

Vous avez la possibilité de choisir votre transporteur privé. Si vous n'en avez pas, le service de soins utilisera une plateforme de demande de transports.

Les frais de transports (véhicule conventionné, personnel ou en commun) peuvent être pris en charge par votre caisse d'assurance sociale uniquement sur prescription médicale de transport.

En cas d'Affection Longue Durée (A.L.D.), vous devez toujours avoir avec vous le protocole de soins remis par votre médecin traitant, afin d'en justifier. Il en est de même en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle.

Prise en charge post-hospitalisation

L'HAD ou Hospitalisation à Domicile permet d'éviter et de raccourcir une hospitalisation avec hébergement. Elle assure au domicile du patient, des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés. Il existe 5 antennes sur le département, sur le site de Châteauroux et sur le site du Blanc et sur les secteurs de Châtillon sur Indre, La Châtre et Valençay. Parlez-en au médecin du service.

Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) du site du Blanc intervient à domicile pour dispenser des soins aux personnes âgées de plus de 60 ans, malades ou en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de moins de 60 ans ou atteintes d'une maladie chronique. Il contribue au maintien à domicile en prévenant la perte d'autonomie. L'intervention des infirmiers et des aides-soignants se fait sur prescription médicale. Renseignez-vous auprès des professionnels de santé pendant votre hospitalisation.

L'hospitalisation à domicile



Vos droits et vos devoirs



Personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades vous donne la possibilité de désigner une personne de confiance (un proche, un parent ou votre médecin traitant) qui pourra être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation doit être faite par écrit sur un formulaire prévu à cet effet, qui vous sera délivré lors de votre entrée. Elle n'est valable que pour la durée de votre séjour, et est révoquable à tout moment.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée "directives anticipées", afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Accès au dossier médical

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et le décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 autorisent et réglementent l'accès par le patient à son dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet. A compter de la réception de la demande qui doit être adressée à la direction du centre hospitalier, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours pour transmettre les informations, ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations remontent à plus de 5 ans.

La demande doit être accompagnée d'une photocopie de la carte d'identité ou de la carte de séjour. Dans le cas :

- d'un enfant mineur : copie de la pièce d'identité des parents, copie du livret de famille.
- d'un patient sous protection juridique : copie de la pièce d'identité du demandeur, copie du jugement de tutelle.
- d'un parent décédé, il conviendra de joindre à votre demande motivée, en plus de la copie de votre pièce d'identité, une copie de l'acte de décès du patient, une copie du livret de famille justifiant le lien de parenté ou un certificat d'hérédité ou de notoriété.

41



Un patient peut également mandater une personne pour obtenir copie de son dossier médical : dans ce cas, sont nécessaires la copie de la pièce d'identité du mandant, la copie de la pièce d'identité du mandataire, le mandat express signé du patient pour le mandataire.

Le patient doit préciser dans sa demande le mode de transmission des informations qu'il a choisi :

- Soit la consultation sur place du dossier : elle est gratuite et a lieu sur rendez-vous en présence d'un médecin (des copies du dossier pourront être délivrées).
- Soit l'envoi de copies de tout ou partie du dossier : au domicile du patient ou à l'adresse du médecin désigné. Un envoi en lettre recommandée avec accusé réception vous sera alors facturé.

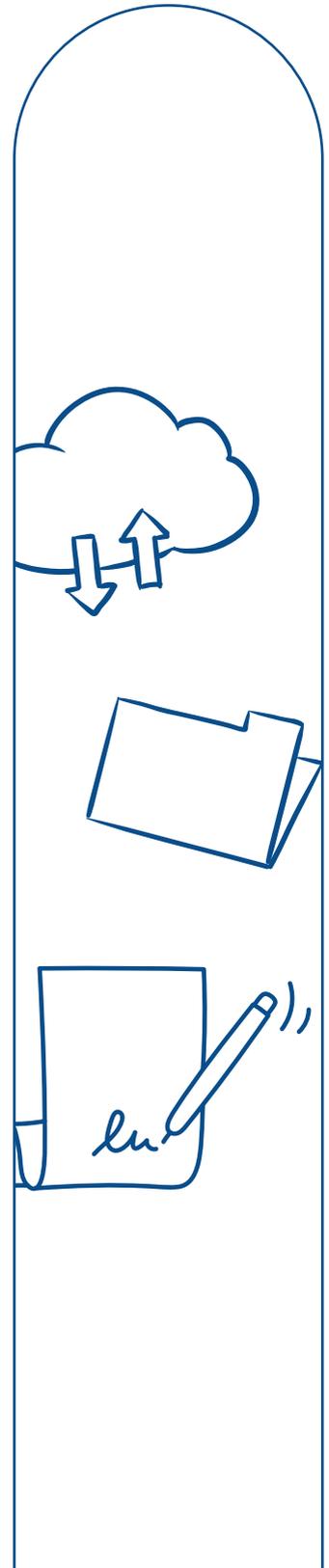
NB : Duplicata de dossiers médicaux : gratuit lors de la 1ère demande, facturable à la 2ème demande identique. (0,50 € la copie papier, 1,10 € le CD-ROM et 8,30 € la clé USB uniquement pour les dossiers de réanimation.

Le médecin de l'établissement peut, dans certains cas, et notamment pour les patients hospitalisés en psychiatrie, demander que le patient se fasse assister d'une tierce personne au moment de l'accès à certaines informations. Les patients mineurs peuvent s'opposer à la transmission des informations les concernant au détenteur de l'autorité parentale.

Une fiche de demande de communication de dossier médical est disponible à la direction des affaires financières et de la coopération (téléphone : 02.54.29.65.31) ainsi qu'auprès des secrétariats médicaux. Cette fiche est également téléchargeable sur le site internet de l'établissement (le patient, votre séjour, votre sortie, document à télécharger).

Le décret 2006-6 du 4 janvier 2006 a modifié les délais de conservation des dossiers médicaux. Ils sont conservés 20 ans.

Pour les mineurs, le dossier doit être conservé jusqu'aux 28 ans. Les dossiers des personnes décédées peuvent être détruits 10 ans après la date du décès.



Définition de la Commission Des Usagers (C.D.U.)

Conformément au décret n° 2016-726 du 1er juin 2016, la Commission Des Usagers :

- veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches ;
- contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches.

Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à la direction du centre hospitalier, ainsi que les réponses qui y sont apportées, sont tenues à la disposition de la C.D.U de même que les événements indésirables graves.

Deux membres de la C.D.U. tiennent une place particulière : le médiateur médecin et le médiateur non-médecin.

A votre demande, l'un ou l'autre peut vous rencontrer, pour vous écouter, vous accompagner dans votre réflexion et essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Lors de cette rencontre, vous aurez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médecin médiateur sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

La C.D.U. ne peut être saisie que des plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.



La C.D.U. participe à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches dans l'établissement : elle établit annuellement un rapport qui analyse les différents indicateurs permettant de mesurer le niveau de satisfaction des usagers et de leurs proches ; des axes de progrès sont proposés. Ce rapport est transmis aux différentes instances de décision du centre hospitalier, de telle sorte que le point de vue des usagers et de leurs proches soit pris en compte, et il est également transmis à l'agence régionale de santé.

La commission des usagers est composée ainsi qu'il suit :

- **le directeur du centre hospitalier ou son représentant ;**
- **deux médiateurs médecins titulaires :**
M. le Dr CARREEL (site de Châteauroux)
et M. le Dr HEBRI (site du Blanc) ;
- **un médiateurs médecins suppléant :**
M. le Dr POLIDORI (site de Châteauroux)
- **un médiateur non médecin titulaire et un médiateur non médecin suppléant :**
Mme DESCHAMPS (secteur de psychiatrie infanto-juvénile site de CHATEAUROUX)
et Mme FORISSIER (Cadre soignant de pôle) ;
- **deux représentants des usagers titulaires et deux représentants des usagers**

44 suppléants,

M. Philippe SCHNEIDER, Ligue contre le cancer
Tél. 06.78.66.97.75
Mail : phs36@orange.fr

Mme Denise ROSA-ARSENE, Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
Tél. 06.72.90.56.45
Mail : d.rosaarsene@orange.fr

Mme Karine ROUX, Ligue contre le cancer
Tél. 06.78.35.92.02
Mail : karine.roux71@orange.fr

M. Hubert JOUOT, Familles Rurales
Tél. 02.54.25.03.91
Mail : hubert.jouot@wanadoo.fr

- **des représentants de la direction des soins, de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (C.S.I.R.M.T.), des services de soins et/ou médico-technique, du pôle «Psychiatrie», de l'unité risques et qualité.**

Les membres sont élus pour trois ans renouvelables (prochain renouvellement fin décembre 2025).



“

Représenter les patients, c'est notre mission.”

Le représentant des usagers

Qui est-il ? Quel rôle ? Quelles missions ?



Qui est-il ?

Le représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association de santé agréée.

Il fait le lien entre les usagers, les professionnels de santé et la direction de l'établissement de santé.

Il représente **tous les usagers** ainsi que leurs proches dans les instances et commissions des établissements de santé : conseil de surveillance, commission des usagers, qualité et sécurité des soins, bientraitance, ...

Il a reçu une formation.

Il est nommé pour trois années renouvelables.

Son rôle – Ses missions

- Porter la parole des usagers du système de santé et les défendre
- Veiller au respect des droits des usagers
- Garantir la démocratie sanitaire
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des personnes malades et des proches
- Conseiller les patients et leurs proches sur les démarches à entreprendre et les orienter
- Veiller à ce que chacun puisse exprimer ses griefs
- S'informer de l'ensemble des plaintes et réclamations, ainsi que des suites qui leur sont données



Ethique

Le représentant des usagers a un devoir de discrétion.

Il doit respecter la vie privée, l'intimité et la dignité des patients.

Il est soumis au secret professionnel.



Plaintes et réclamations

(art. R1112-91 et suivants du CDS)

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Deux médiateurs interviennent au sein de l'établissement :

- le médiateur médical pour les plaintes et réclamations mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service
- le médiateur non médical pour les autres plaintes et réclamations

Le plaignant peut demander à être assisté par un représentant des usagers lors de la rencontre avec le médiateur.

La commission des usagers examine les plaintes et réclamations, ainsi que le compte-rendu du médiateur.

Elle formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige et s'assure que l'intéressé(e) a bien été informé(e) des voies de recours et conciliation, dont il/elle dispose.

47

Contact



Vous pouvez :

- Adresser un courriel au représentant des usagers de votre choix
- Solliciter un rendez-vous
- Demander à son association qu'il vous contacte

Les représentants des usagers du C.H. Châteauroux Le Blanc

- **SCHNEIDER Philippe**, titulaire
Ligue contre le cancer Indre
phs36@orange.fr
- **ROSA-ARSENE Denise**, titulaire
UNAFAM 36
d.rosaarsene@orange.fr
- **ROUX Karine**, suppléante
Ligue contre le cancer Indre
karine.roux71@orange.fr
- **JOUOT Hubert**, suppléant
Familles rurales fédération Indre
hubert.jouot@wanadoo.fr

Reclamation

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 déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire au bureau des affaires générales, direction des relations avec les usagers, qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R 1112-91 à R. 1112-94 C.S.P.). Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers (C.D.U.).

Vous avez également la possibilité de porter votre litige, si vous souhaitez obtenir un dédommagement financier, devant :

- La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (C.C.I.), Tour Altaïs
1 Place Aimé Césaire
CS 80011- 93102
MONTREUIL CEDEX
- Le tribunal administratif de LIMOGES - 1 cours Vergniaud - 87000 LIMOGES

Signaler un événement indésirable grave lié aux soins

Un « évènement indésirable » est :

- un évènement non souhaité ou un effet inhabituel qui peut affecter la santé d'une personne
- un évènement lié à la manipulation ou à la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins

Les évènements indésirables graves sont des situations de nature à compromettre ou à menacer la santé et la sécurité des personnes prises en charge et accompagnées. Ils peuvent être de différente nature :

- Évènements liés à la santé des personnes accueillies (prolongation d'hospitalisation, décès, suicide...)
- Évènements liés à la sécurité (fugue, disparition, sinistre, cyberattaque...)
- Évènements liés au fonctionnement général de l'établissement (panne électrique...)
- Tout évènement susceptible d'être médiatisé

Comment signaler un événement indésirable lié à un acte de soin ?

- Si cela est possible, adressez-vous au professionnel de santé qui

vous a pris en charge : il pourra évaluer avec vous le lien entre votre état de santé et les soins qui vous ont été prodigués et signaler cet évènement indésirable.

- Vous pouvez également effectuer vous-même cette démarche sur le portail de signalement : signalement.social-sante.gouv.fr
- Votre déclaration sera transmise à l'Agence régionale de santé, qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements. Elle vous informera également des suites données à votre signalement.

Tout évènement indésirable grave fait l'objet d'une analyse approfondie au sein de l'établissement afin d'identifier les causes ayant pu mener à cet évènement et ainsi mettre en place des actions d'amélioration pour éviter qu'il ne se reproduise. La déclaration d'un évènement indésirable permet donc d'améliorer la qualité et la sécurité des soins pour tout patient de l'établissement.

Expression du Droit Civique

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez vous



Hygiène

La prévention du risque infectieux : améliorer la qualité et la sécurité des soins

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc développe depuis plusieurs années, une politique de surveillance, de prévention et de gestion du risque infectieux et plus particulièrement de lutte contre les infections associées aux soins.

Définition de l'Infection Associée aux Soins (I.A.S.) :

50

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et si elle était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Ces infections peuvent être directement liées aux soins dispensés aux patients ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical.

Les infections associées aux soins concernent les patients, malades ou non, mais également les professionnels de santé et les visiteurs.

Il existe plusieurs types d'infections associées aux soins relevant de modes de transmission différents :

- Infections d'origine "endogène" : le patient s'infecte avec ses propres micro-organismes, à la faveur d'un acte invasif et/ou en raison d'une fragilité particulière.
- Infections d'origine "exogène" : les micro-organismes proviennent d'autres personnes (patient/résidents, personnels, visiteurs), ou de la contamination de l'environnement hospitalier (eau, air, surfaces, équipements, alimentation...).

Tout doit être mis en œuvre pour éviter la survenue d'infections associées aux soins, pour cela l'établissement dispose :

- d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (C.L.I.A.S.), sous-commission de la Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.), qui établit un programme annuel de prévention et maîtrise du risque

infectieux avec des actions de lutte contre les infections associées aux soins,

- d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H.) qui compose le Service Qualité Hygiène Sécurité Environnement (S.Q.H.S.E.).

L'E.O.H.H. met en œuvre les actions de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins définies dans le programme annuel de prévention et maîtrise du risque infectieux du centre hospitalier sur ses différents sites, à savoir :

- la surveillance des infections associées aux soins (détection, analyse, prévention, signalement)
- la surveillance des Infections du Site Opérateur (I.S.O.), des bactériémies, des Bactéries Multi-Résistantes (B.M.R.) et les Bactéries Hautement Résistantes aux antibiotiques émergentes (B.H.R.e.)...

- 
- la surveillance environnementale par le biais de prélèvements et analyses (eau, air, surfaces) réalisés par le laboratoire d'hygiène environnementale de l'U.H.P.I.A.S. (Unité d'Hygiène et de Prévention des Infections Associées aux Soins),
 - l'information et la formation du personnel hospitalier en hygiène hospitalière,
 - l'élaboration et la mise en place de protocoles de soins, d'entretien de matériels et des locaux...,
 - l'évaluation des pratiques professionnelles en hygiène hospitalière et la mise en place d'actions correctives,
 - le suivi épidémiologique de l'écologie microbienne de l'établissement dans une stratégie d'optimisation du bon usage des antibiotiques et le suivi annuel de la consommation de ces derniers,
 - le suivi de la consommation annuelle des produits hydro-alcooliques.

Un bilan annuel est réalisé puis présenté aux instances où siègent les représentants des usagers.

Par ailleurs, l'établissement collabore avec le

Relais des Hygiénistes du Centre - Centre d'Appui pour la Prévention des Infections Associées aux Soins Centre Val de Loire (R.H.C.-C.P.I.A.S. Centre Val de Loire) de TOURS.

Dans le cadre de participation à des programmes de surveillance épidémiologique, des données anonymisées à caractère personnel vous concernant sont successibles de faire l'objet d'un traitement informatique afin d'assurer une mission d'intérêt public. Vous pouvez exercer vos droit d'accès, de rectification, de suppression de vos données ainsi que votre droit à limiter leur traitement.

51

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc s'engage dans la mise en œuvre du programme national d'actions de Préventions des Infections Associées aux Soins (PRO.P.I.A.S.) et du Programme National pour la Sécurité du Patient (P.N.S.P.).



Conformément à la réglementation, l'établissement renseigne, chaque année, les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (I.Q.S.S.) du thème " Infections Associées aux Soins (I.A.S.) " Ceux-ci sont rendus publics et mis à la disposition des usagers. Les résultats sont connus en fin d'année pour l'année précédente.

Les résultats sont disponibles sur le site : <http://www.scopesante.fr>

52

Nous sommes tous acteurs dans la prévention du risque infectieux dont la lutte contre les infections associées aux soins.

Vous et votre entourage pouvez contribuer à la lutte contre les infections associées aux soins en suivant les recommandations simples qui vous seront formulées par l'équipe soignante :

- l'hygiène des mains : un geste essentiel pour la prévention des infections associées aux soins : à faire en entrant et en sortant de la chambre,
- hygiène corporelle rigoureuse,
- respect des mesures mises en œuvre

lorsque vous rendez visite à un de vos proches pour lequel des précautions complémentaires de type "contact" ou "respiratoire (air ou gouttelettes)" sont en place.



L'hygiène des mains est l'affaire de tous !



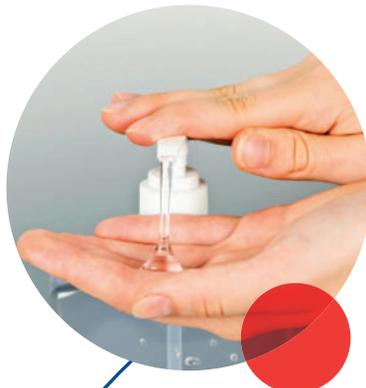
Les professionnels de santé soignent avec des mains désinfectées.

Absence de bijou (y compris l'alliance) aux mains et avant-bras.

Friction avec le produit hydro-alcoolique (PHA).

Les patients et leurs visiteurs ont les mains propres.

Friction avec le PHA ou Lavage avec savon et eau.





Sécurité incendie

Pour assurer la sécurité des patients, des visiteurs et du personnel, les services de soins sont équipés de dispositifs modernes de lutte contre l'incendie et de détecteurs de fumée.

En cas de départ de feu nous vous demandons de suivre les instructions du personnel qui est formé à la sécurité incendie.

Vidéo protection

Dans le but de sécuriser l'ensemble des pavillons de soins et les parcs de stationnement. Le centre hospitalier de Chateauroux-Le Blanc dispose d'un parc de caméras de surveillance, L'installation a reçu l'autorisation d'exploitation de la préfecture de l'Indre, sous le numéro **2014317-0034**.

La durée de conservation des images est de trente jours, au-delà elles sont automatiquement écrasées.

Pour toute demande suite à un incident s'adresser au : **02 54 29 64 65**.

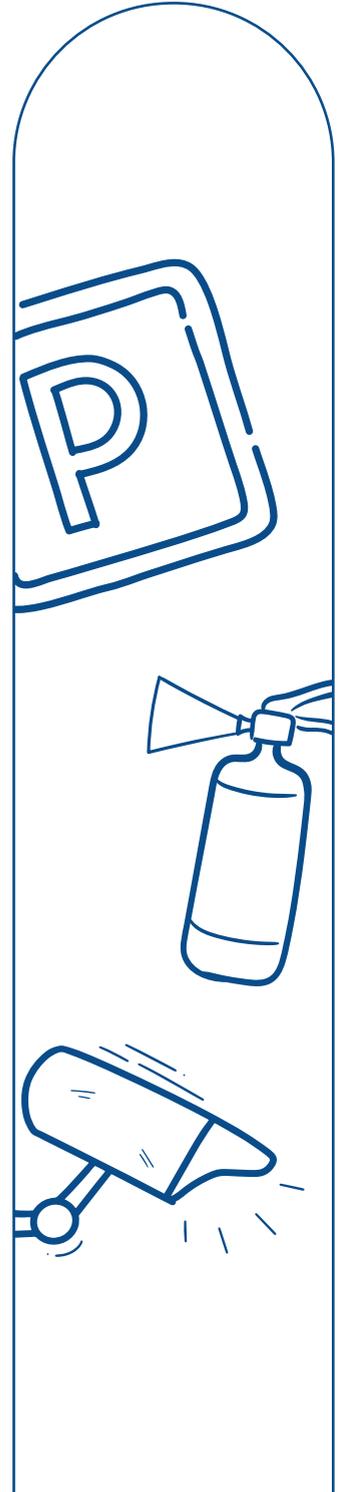
Parking et circulation

Nous vous rappelons que le stationnement dans l'enceinte de l'établissement, sur ses deux sites, est autorisé uniquement dans la limite des places disponibles et autorisées. Le Centre Hospitalier dispose de deux parkings non payants à l'extérieur du site de Chateauroux.

Des places nominatives sont réservées à certains membres du personnel de l'établissement. Vous êtes invité(e)s à respecter ces emplacements et ceux attribués aux personnes à mobilité réduite.

Nous vous rappelons en cas de stationnement gênant ou abusif que le service de police municipale est autorisé à verbaliser les contrevenants, et aucune réclamation ne pourra être faite contre le Centre Hospitalier. Arrêté n° 2005-1863-32F du 30 juin 2005.

Le code de la route s'applique aux voies de circulation situées à l'intérieur de l'enceinte hospitalière (vitesse limitée à 30km/h, stationnement réglementé).





Qualité et gestion des risques

La démarche qualité / gestion des risques est portée par la C.M.E. et la direction. Elle est mise en œuvre au niveau opérationnel par l'unité risques et qualité.

Les résultats des indicateurs nationaux sont disponibles sur le site : www.scopesante.fr

L'établissement est certifié niveau B par la Haute Autorité de Santé.

Les rapports de certification peuvent être consultés sur le site Internet de la H.A.S. : www.has-sante.fr

Si vous estimez ne pas être satisfait(e) de votre prise en charge, vous pouvez adresser un courrier à l'établissement.

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie (à votre disposition dans le service ou à demander à un professionnel de santé).

Vos remarques et commentaires nous sont utiles et nécessaires afin d'améliorer nos prestations et donc votre satisfaction.

54



“

**Votre confiance
mérite notre
exigence.**

”



L'Unité de soins longue durée

L'U.S.L.D. du site Le Blanc est constitué de 30 lits. Elle est située au sein de l'EHPAD La Cubissole en ville Haute. L'U.S.L.D. a pour mission d'accueillir des personnes très dépendantes dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale continue. Renseignez-vous auprès des professionnels du service.

Les établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Les E.H.P.A.D. du pôle Le Blanc proposent des hébergements permanents ou temporaires pour des personnes âgées de plus de 60 ans fragilisées et vulnérables afin de préserver leur autonomie. Il existe également des possibilités d'accueil de jour et/ou d'aides aux aidants pour des personnes atteintes de maladies neurodégénératives. Renseignez-vous auprès des professionnels du service ou appelez directement le **02 54 28 28 41**.

Par ailleurs, vous trouverez la liste des EHPAD du département sur le site suivant :

<https://trajectoire.sante-ra.fr>.

Équipe de Liaison en Addictologie

L'ELA est une équipe pluridisciplinaire formée d'une infirmière, d'une psychologue, d'une assistante sociale, d'une secrétaire et d'un médecin.

Les missions de l'équipe sont l'écoute et l'accompagnement de l'usage :

- des toxiques (Tabac, Alcool, Cannabis, Héroïne...)
- des médicaments (benzodiazépines, opiacés, autres...)
- des jeux (jeux vidéo, jeux de grattage,...)

L'équipe propose une écoute, une information, une évaluation, une sensibilisation, et un accompagnement pendant l'hospitalisation.

Elle intervient sur rendez-vous ou dans tous les services de soins (à la demande des patients, des familles ou de l'équipe soignante).

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 9h à 17h au **02 54 29 62 14**.

Les soins palliatifs

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc est un partenaire actif du réseau soins palliatifs. Il dispose en son sein d'une équipe Mobile de

Soins Palliatifs (E.M.S.P. tél. : 02 54 29 66 15) et accueille l'équipe d'Appui Départementale en Soins Palliatifs de l'Indre (E.A.D.S.P. 36 tél. : 02 54 08 00 72) située 23, rue Saint Exupéry à Châteauroux. Leur objectif est d'apporter conseil et assistance aux soignants qui accompagnent des grands malades, quel que soit leur lieu et mode d'exercice et de soutenir l'entourage. Elles exercent également des fonctions de formation et de recherche dans leur domaine.

L'E.M.S.P. a pour mission de répondre aux besoins des malades hospitalisés au centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc, **L'E.A.D.S.P. 36** répond aux besoins des malades hospitalisés dans un autre établissement, public ou privé ou demeurant à domicile.

Vous pouvez à tout moment contacter ces équipes par l'intermédiaire des soignants ou des médecins d'un établissement de santé ou du domicile. Ceux-ci pourront d'eux même vous proposer leur intervention.

Identité Nationale de Santé (I.N.S.)

???

Qu'est-ce que l'I.N.S. ?



L'I.N.S.¹ est une **identité numérique, unique et permanente** attribuée à chaque usager. Elle est constituée du **numéro d'identification** de l'individu au répertoire des personnes physiques (N.I.R. ou N.I.A.) et des **traits d'identité** de référence provenant de la base nationale d'État Civil.

I.N.S. = 5 traits d'identité + N° matricule I.N.S.



IDENTITE NATIONALE DE SANTE



NOM DE NAISSANCE : GARCIA	
PRÉNOMS DE NAISSANCE : Alban, Louis, Baptiste	
NÉE LE : 21 / 01 / 1977	LIEU DE NAISSANCE : 01 154
N° MATRICULE INS : 1 77 01 01 154 003 29	SEXE : M

IDENTITÉ QUALIFIÉE

L'I.N.S. permet :

De sécuriser vos données de santé et de fiabiliser votre identification



De faciliter l'échange et le partage de vos données entre acteurs de santé



D'améliorer la qualité de votre prise en charge et la sécurité des soins



Lors de votre passage au sein de notre établissement, la **présentation d'une pièce justificative d'identité est indispensable**. Vous ne pouvez en aucun cas vous opposer à l'utilisation de l'I.N.S. pour la gestion de vos données de santé².

DES SOINS DE QUALITE COMMENCENT PAR UNE IDENTIFICATION DE QUALITE.

¹ Décret n° 2017-412 du 27 mars 2017

² Dans le cadre du RGPD vous bénéficiez des droits suivants : droit d'accès, droit de rectification et droit de limitation. Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site suivant : <https://www.cnil.fr>

« Mon espace santé » est un service numérique personnel et sécurisé qui permet à chaque usager de conserver ses données de santé et d'échanger avec les professionnels de santé, de manière fluide et confidentielle. « Mon espace santé » est doté de 4 fonctionnalités :



ZOOM SUR LES DEUX PREMIERES FONCTIONNALITES ...

1 L'ALIMENTATION DU DOSSIER MEDICAL PARTAGE (DMP)

Pour répondre à la réglementation « SUN-ES - Ségur Usage Numérique en Etablissement de Santé », le centre hospitalier de Châteauroux - Le Blanc se doit d'**alimenter automatiquement votre DMP** dès lors que votre identité est qualifiée. L'objectif est de pouvoir **partager les informations** vous concernant **avec tous les professionnels de santé qui vous suivent** et ainsi **améliorer la coordination de votre parcours de soins** sur tout le territoire. Voici les principales informations pouvant être intégrées à votre DMP (liste non exhaustive) :



Comptes-rendus médicaux



Ordonnances



Lettre de liaison / de sortie



Examens de biologie

Bon à savoir

Seuls les professionnels de santé autorisés, et vous-même pouvez consulter votre DMP. Les actions réalisées par les professionnels de santé dans votre DMP (alimentation ou consultation) sont tracées dans votre espace santé. **Vous pouvez vous opposer à l'alimentation du DMP**, uniquement pour motif légitime. Pour cela, vous devez en faire part aux agents procédant à votre admission ou à l'équipe de prise en charge.

2 LA MESSAGERIE SECURISEE (MESSAGERIE CITOYENNE)

Vous disposez d'une **messagerie sécurisée** pour échanger des informations avec les professionnels de santé en toute sécurité. Ces derniers peuvent vous **envoyer des informations de santé**. Si l'un d'entre eux a déjà communiqué avec vous, vous pouvez alors, à tout moment, échanger avec lui.



BESOIN DE PLUS D'INFORMATIONS NOTAMMENT SUR VOS DROITS D'ACTIVATION OU D'OPPOSITION AU DMP ET A VOTRE ESPACE SANTE ?

Vous pouvez consulter le site www.monespacesante.fr ou le site www.cnil.fr
ou scannez les QR Codes suivants :



Des Soins de Qualité commencent par une Identification de Qualité

JE SUIS HOSPITALISÉ(E) :

1. J'AI AVEC MOI :

-  un document justifiant mon identité
(carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour)
-  mes documents d'assurance maladie et de mutuelle



2. JE PORTE MON BRACELET D'IDENTIFICATION.



-  Si je n'en ai pas, je le demande à un soignant.
-  Si je refuse, cela doit être notifié dans mon dossier.
-  Je vérifie l'exactitude des données.
-  Si je constate une erreur, j'informe rapidement un soignant.

3. A CHAQUE ETAPE DE MA PRISE EN CHARGE,



le soignant confirme mon identité à l'aide de questions

et met en cohérence :

-  mon bracelet,
-  mon dossier informatique,
-  et mon dossier papier.

Pouvez-vous me donner votre
nom de naissance, prénom,
nom utilisé et date de
naissance, s'il vous plaît ?



MERCİ DE NOUS AIDER À PRENDRE SOIN DE VOUS

IdentitoVigilance

Merci de nous aider à prendre soin de vous !

Lors de votre séjour au sein de notre établissement, nos équipes assureront la sécurité de vos soins.
Cela passe, dans un premier temps, par une bonne identification.

Qu'est-ce qu'une « bonne identification » ?



Une « bonne identification » repose sur un processus permettant à nos professionnels de santé (personnels des admissions, professionnels soignants, médecins, etc.) d'utiliser deux moyens de vérification pour contrôler votre identité et ainsi assurer le bon soin au bon patient.

Concrètement, ça veut dire quoi ? Quels sont les moyens de vérification ?

IDENTIFICATION PRIMAIRE



J'utilise ma photographie comme moyen d'identification.

Dans les unités où les **pertes de bracelets** et les **fugues** sont très fréquentes, nos équipes peuvent vous proposer d'**intégrer une photographie** de vous-même (prise lors de votre venue dans un lieu « neutre ») à **vos dossier patient**.

Cela permettra de vous identifier tout au long de votre parcours.

Si vous acceptez, vous devrez remplir un **formulaire de consentement** détaillant, avant votre prise de décision, les informations concernant l'usage de votre image.

Une photo = Un accord !

IDENTIFICATION SECONDAIRE



Je réponds aux questions des professionnels de santé.

Afin d'assurer un **deuxième niveau de contrôle d'identité** lors de votre prise en charge, nos équipes vous demanderont régulièrement de **décliner votre prénom, votre nom et votre date de naissance**.

Ces éléments sont essentiels pour assurer votre sécurité.

Ainsi, nous vous remercions de bien vouloir aider nos équipes et de veiller au bon déroulement de ces vérifications.

Votre sécurité est notre priorité !

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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, 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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Usagers, vos droits

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps qui requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'**égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CENTRE HOSPITALIER DE CHATEAUROUX – LE BLANC

RESULTATS QUALITE ET SECURITE DES SOINS (IQSS)

APPRECIATION GLOBALE DES PATIENTS (enquête e-satis)

Séjour de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique



Site CHATEAUROUX

Accueil	70/100
Prise en charge par les médecins / chirurgiens	77/100
Prise en charge par les infirmières / aides-soignantes	80/100
Repas	59/100
Chambre	71/100
Organisation de la sortie	59/100



Séjour en chirurgie ambulatoire

Site CHATEAUROUX



	Site CHATEAUROUX	Site LE BLANC
Avant hospitalisation	81/100	82/100
Accueil le jour de la chirurgie	81/100	85/100
Prise en charge	81/100	88/100
Chambre et collation	68/100	78/100
Organisation de la sortie	69/100	79/100



Site LE BLANC



Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification des établissements de santé sont accessibles sur le site de la HAS. Pour en savoir plus :

Qualiscope – Qualité des hôpitaux et cliniques

e-Satis – donner son avis sur son hospitalisation



SEJOUR DE +48H EN MEDECINE, CHIRURGIE OU OBSTETRIQUE (MCO)

MCO

	Site CHATEAUROUX	Site LE BLANC
Evaluation et prise en charge de la douleur	92%	92%
Qualité de la lettre de liaison :		
- en MCO	36%	52%
- en chirurgie ambulatoire	64%	50%

Chirurgie ambulatoire

	Site CHATEAUROUX	Site LE BLANC
Qualité de la lettre de liaison	84%	52%
Éligibilité	94%	96%
Anticipation de la douleur	0	4%
Évaluation de la sortie	100%	90%
Rappel	94%	94%

Infections associées aux soins
Précautions complémentaires contact

Bonnes pratiques : 16%

Information du patient : 16%

Mise en place : 100%

Complication veineuse après la pose d'une prothèse de hanche ou de genou

Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de hanche

Résultats similaires ou potentiellement meilleurs que prévu

SEJOUR EN SOINS DE SUITES ET DE READAPTATION

SEJOUR EN PSYCHIATRIE GENERALE

	Site CHATEAUROUX	Site LE BLANC
Evaluation et prise en charge de la douleur	56%	76%
Projet de soin / projet de vie	65%	86%
Qualité de la lettre de liaison	10%	66%

Site CHATEAUROUX

Evaluation et prise en charge de la douleur	74%
Evaluation cardio-vasculaire et métabolique	52%
Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions	42%
Qualité de la lettre de liaison	15%

SEJOUR EN HOSPITALISATION A DOMICILE

Evaluation et prise en charge de la douleur : 60%

Suivi du poids : 77%

Evaluation du risque d'escarres : 64%

Tenue du dossier patient 85%

Coordination de la prise en charge : 80%

POUR TOUT L'ETABLISSEMENT

Consommation de produits hydro alcooliques

Site CHATEAUROUX : 85% Site LE BLANC : 94%

Vaccination antigrippale

15% des professionnels



Bonjour. Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, nous avons besoin de votre avis. Pour cela, nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire qui restera anonyme. Celui-ci est à remettre au personnel du service ou à déposer dans la boîte aux lettres spécifique. Vous pourrez également le remplir en ligne sur le site internet du Centre hospitalier : www.ch-chateauroux-leblanc.fr

Service : _____ Date de sortie : _____

Site de Châteauroux Site de Gireugne Site de La Châtre Site Le Blanc



	Très satisfaisant	satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Votre accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prise en charge globale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prise en charge de votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information donnée par le personnel médical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'information donnée par le personnel paramédical (infirmière, aide-soignante, kinésithérapeute...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ensemble des prestations hôtelières (chambres, repas, téléphone, télévision...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect de votre dignité, de votre intimité, de votre liberté, de votre confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisation de votre sortie (information, explication sur votre traitement personnel...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note globale de satisfaction donnée au séjour (entourez le chiffre souhaité)



