

HÔPITAL GÉNÉRAL

# LIVRET D'ACCUEIL

## CENTRE HOSPITALIER DE NIORT



Votre santé, notre objectif

## COMMENT FONCTIONNE VOTRE HÔPITAL

---

Le Centre hospitalier est doté d'un Conseil de surveillance, présidé par Jérôme BALOGE, Maire de la ville de Niort, au sein duquel siègent avec voix délibérative des représentants des collectivités territoriales, des représentants du personnel, des personnalités qualifiées. Participent à titre consultatif au Conseil de Surveillance, le vice-président du directoire de l'établissement, le directeur général de l'Agence régionale de santé, le représentant de la structure chargée de la réflexion d'éthique au sein de l'établissement, le directeur de la Caisse primaire d'assurance maladie, le représentant des familles accueillies en établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes ou en unité de soins longue durée.

Votre Centre hospitalier est dirigé par un directeur.

Un médecin préside la Commission médicale d'établissement, organe consultatif du Centre hospitalier.

Établissement public de santé, le Centre hospitalier de Niort est, à ce titre, placé sous la tutelle de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine.

## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

---

Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement.

Afin de pouvoir évaluer votre satisfaction et améliorer votre accueil et votre prise en charge, nous vous invitons à nous faire part de vos remarques.

A cette fin, vous disposez notamment d'un **questionnaire de satisfaction** joint à ce livret d'accueil. Vous trouverez ci-joint les résultats de ces enquêtes.

Une note d'information sur les modalités d'examen des réclamations au centre hospitalier de Niort est également insérée dans ce livret d'accueil afin de présenter les différentes démarches et voies de recours qui vous sont offertes pour faire part de vos insatisfactions.

**Des informations supplémentaires sont disponibles sur le site Internet : [www.ch-niort.fr](http://www.ch-niort.fr)**

# Sommaire

**Madame,  
Mademoiselle,  
Monsieur,**

*L'ensemble des professionnels hospitaliers œuvre au quotidien pour prendre soin de vous et vous assurer une prise en charge adaptée à vos besoins.*

*Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention et à celle de vos proches afin de vous informer et de faciliter votre séjour dans l'établissement. Il vous présente les conditions de séjour, les droits et obligations de la personne hospitalisée.*

*Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions de votre confiance.*

*Le directeur, l'équipe médicale et paramédicale, et l'ensemble des professionnels du Centre hospitalier de Niort*

## VOTRE ADMISSION

### **Votre prise en charge administrative** ..... p 1

- L'accueil,
- Les formalités administratives,
- Si votre hospitalisation est programmée,
- Les pièces à présenter pour les formalités,
- Les souhaits particuliers à signaler (chambre individuelle, confidentialité, secteur libéral, personne de confiance).

### **Votre prise en charge financière** ..... p 2

- Vous êtes affilié(e) à l'assurance maladie,
- Vous n'êtes pas affilié(e) à l'assurance maladie ou vous n'avez aucune prise en charge,
- Les frais d'hospitalisation,
- Le coût des soins,
- L'activité libérale.

## VOTRE SÉJOUR ET VOS DROITS

### **La qualité et la sécurité des soins** ..... p 3

- L'attention accordée à l'exactitude de l'identité du patient,
- La prévention des infections nosocomiales,
- Le soulagement de la douleur,
- La nutrition,
- Les transfusions sanguines,
- La gestion des traitements personnels.

### **Les prises en charge spécifiques** ..... p 6

- La prise en charge psychologique
- La prise en charge sociale
- L'aide au sevrage tabagique
- Le Centre de Planification et d'Education Familiale
- L'accès aux soins palliatifs
- Les réseaux de santé

### **Vos droits** ..... p 7

- L'information contribue à l'expression de votre consentement,
- Les modalités de désignation et les missions de la personne de confiance,
- Le refus de l'obstination déraisonnable et l'expression de vos souhaits par la rédaction de directives anticipées,
- Le don d'organes, de tissus ou de cellules en vue d'une greffe,
- Le droit des parents de patients mineurs,
- Le droit des patients mineurs,
- La protection juridique des majeurs et le mandat de protection future,
- Le rôle du représentant des usagers.

### **Les données personnelles vous concernant** ..... p 10

- La gestion informatique de vos données personnelles
- Les audits de l'activité hospitalière à partir des données personnelles des patients
- La conservation des tumeurs
- Le Registre Général des Cancers
- L'accès à votre dossier patient

### **Votre hébergement** ..... p 12

- Vos repas
- Votre linge
- Vos biens
- Les loisirs (télévision, bibliothèque, kiosque, cafétéria)
- Les communications téléphoniques
- Les services (courrier, coiffeur, interprète)
- Les actions culturelles à l'hôpital
- Les visites et l'accueil des accompagnants
- Les services des cultes
- La présence de bénévoles
- L'école

### **Votre confort et celui des autres** ..... p 15

- Le règlement intérieur de l'hôpital
- Les consignes (veille permanente sur la sécurité incendie, démarchage)

### **VOTRE SORTIE ET LA CONTINUITÉ DES SOINS** ..... p 16

- Votre transport
- L'organisation de votre sortie
- Le suivi de vos soins

# VOTRE ADMISSION



## VOTRE PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE

### > ACCUEIL

Les hôtesse d'accueil sont présentes de 8 h à 20 h du lundi au vendredi et de 10 h 15 à 20 h le samedi, dimanche et jours fériés dans le hall d'accueil de l'hôpital général.

Contact : appel interne, composer le 82150 ; appel de l'extérieur, contacter le standard au **05 49 32 79 79**.

### > FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Pour une meilleure prise en charge de vos soins et de votre séjour, des formalités administratives sont nécessaires.

#### **Adressez-vous au service des admissions :**

Dans le hall d'accueil, du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

En dehors des horaires des admissions, vous pouvez vous adresser au guichet des hôtesse.

#### **Ou aux urgences :**

Si vous êtes admis(e) par le service des urgences, votre famille doit se présenter dès que possible soit à l'accueil du service des urgences soit au service des admissions ou au guichet des hôtesse.

### > SI VOTRE HOSPITALISATION EST PROGRAMMÉE

Les formalités administratives peuvent être réalisées dans les jours précédant votre admission. Dans le cas contraire, vous devez vous présenter au service des admissions le jour de votre entrée.

### > LES PIÈCES À PRÉSENTER POUR LES FORMALITÉS

- Votre carte d'identité et/ou livret de famille,
- Votre carte Vitale (*en l'absence de celle-ci, d'autres justificatifs de votre situation vous seront demandés par le service des admissions*),
- Votre carte de mutuelle,
- Pour le service de soins, votre ordonnance, vos radiographies, vos étiquettes maternité, votre dossier obstétrical et l'ensemble de vos résultats d'analyse, votre feuillet d'accident de travail, votre carnet de santé...

### > VOUS DEVEZ SIGNALER AU SERVICE DES ADMISSIONS VOTRE SOUHAIT DE BÉNÉFICIER :

- D'une chambre individuelle (*régime particulier*) attribuée par le service de soins selon la disponibilité des lits. Un supplément de frais est à prévoir,
- De la confidentialité de votre admission, la limitation des visites, des appels téléphoniques,
- De votre suivi médical en secteur libéral par un praticien de votre choix (*formulaire à remplir*),
- De l'accompagnement par la personne que vous avez désignée comme personne de confiance dans vos démarches et lors des entretiens médicaux.

## VOTRE PRISE EN CHARGE FINANCIÈRE

### > VOUS ÊTES AFFILIÉ(E) À L'ASSURANCE MALADIE

Vous n'aurez pas à avancer les frais si vous êtes affilié(e) à un régime d'assurance maladie obligatoire et complémentaire et si votre mutuelle règle directement l'hôpital.

Si la mutuelle ne règle pas directement l'hôpital, vous devez acquitter le ticket modérateur ou la totalité du forfait journalier.

N'oubliez pas d'adresser, le cas échéant, un bulletin de situation à votre caisse dès votre entrée pour percevoir vos indemnités journalières. Ce document vous est délivré par le service des admissions, sur demande.

### > VOUS N'ÊTES PAS AFFILIÉ(E) À L'ASSURANCE MALADIE OU VOUS N'AVEZ AUCUNE PRISE EN CHARGE

La totalité des frais est à votre charge.

Nous vous conseillons de vous adresser :

- En amont de votre hospitalisation : aux admissions pour signaler votre situation, à la PASS située au service des urgences (*si vous êtes en difficultés pour faire valoir vos droits à l'assurance maladie ou méconnaissez vos droits*), ou à votre organisme de protection sociale pour régulariser votre situation administrative.
- Lors de votre hospitalisation : à l'assistant(e) social(e) du service d'hospitalisation ou à défaut au cadre de santé du service d'hospitalisation, au service des admissions.
- A la sortie de l'hôpital : au service des admissions, à la Permanence d'accès aux soins de santé (PASS) pour assurer la continuité de vos soins (*soins infirmiers, délivrance de traitement...*) en attendant une ouverture de vos droits, à votre caisse d'assurance maladie ou au service d'action sociale de votre secteur d'habitation (*antenne médico-sociale*).

### > LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation comprennent :

**Un forfait journalier** fixé par arrêté ministériel calculé du jour d'entrée inclus au jour de sortie inclus.

Ce forfait constitue la « contribution minimale représentant les dépenses que l'hospitalisé aurait normalement supportées, qu'il soit ou non à l'hôpital ».

**Un tarif journalier** fixé par le Directeur de l'Agence régionale de l'hospitalisation calculé du jour d'entrée inclus au jour de sortie exclu. Les modalités de facturation des séjours seront appelées à évoluer dans l'avenir.

### > LE COÛT DES SOINS

Les tarifs des honoraires ou une fourchette de ces tarifs ainsi que le tarif de remboursement par l'assurance maladie des consultations, des majorations principales et des prestations les plus couramment pratiquées sont affichés dans les salles d'attente et peuvent vous être indiqués sur demande auprès du service des admissions.

**Dans le cas d'une affection de longue durée (ALD) : la prise en charge est à 100 % par le régime d'assurance maladie pour les actes ou soins en lien avec la pathologie exonérante . Vous voudrez bien présenter le protocole de soins délivré par votre Caisse d'assurance maladie obligatoire (CPAM, MSA, RSI...).**

### > L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

La législation autorise les praticiens hospitaliers titulaires à temps plein à consacrer 20 % de la durée de leur service hospitalier hebdomadaire à l'exercice de leur profession en activité libérale au sein de l'établissement.

Le contrat déterminant les conditions d'exercice en activité libérale conformément à la réglementation, conclu entre le praticien et l'établissement, est soumis à l'avis de la Commission médicale d'établissement et au Conseil de surveillance, puis à l'approbation du Directeur de l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine. Par ailleurs, un contrôle général est exercé par la Commission d'activité libérale qui associe la Délégation territoriale de santé, la Caisse primaire d'assurance maladie et le Conseil départemental de l'Ordre des médecins.

# VOTRE SÉJOUR ET VOS DROITS

Votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de personnes compétentes et attentives : des médecins, des personnels soignants, médico-techniques et administratifs.

Vous reconnaîtrez chacun grâce au badge apposé sur sa blouse. La signification vous est donnée sur la fiche de présentation du service où vous êtes hospitalisé(e) jointe à ce livret.

Pour garantir un niveau de sécurité optimum, l'établissement met en oeuvre des actions de prévention et de réduction des risques liés aux soins et notamment le risque infectieux, les risques liés à l'usage des produits sanguins, des médicaments, des dispositifs médicaux... De même, en vue d'assurer des soins de qualité, l'établissement mène des actions d'amélioration de la qualité, qui portent prioritairement sur le circuit du médicament, la prise en charge de la douleur, le dépistage de la dénutrition, le dossier patient ainsi que sur les droits du patient.

Le Centre hospitalier de Niort a été certifié par la Haute autorité de santé (HAS) en novembre 2010 pour la 3<sup>e</sup> fois ; le rapport de certification est consultable sur le site internet de la HAS (<http://www.has-sante.fr>. onglet *Grand Public*, rubrique *Certification des établissements de Santé* ou lien direct [http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_447902/centre-hospitalier-de-niort](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_447902/centre-hospitalier-de-niort)). Depuis 2009, le Centre hospitalier de Niort participe au recueil, mis en place par la HAS, des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) dont les résultats sont joints à ce livret, publiés sur le site de l'établissement, affichés dans le hall de l'hôpital et dans les services de soins.

## LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

### > IDENTIFICATION DU PATIENT

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'établissement veille à ce que l'identité (*c'est-à-dire nom de naissance, nom d'usage, prénom et date de naissance*) de chaque patient soit recueillie de manière exacte, unique et reportée de façon conforme sur les documents établis tout au long de sa prise en charge. Cette vérification est indispensable à la sécurité de tout patient. Les professionnels doivent s'assurer de la parfaite concordance entre toute prescription médicale et tout acte de soin à délivrer.

Vous serez donc sollicité(e) par les professionnels pour décliner votre identité, lors de la constitution de votre dossier administratif – pour cette étape, il vous sera demandé de bien vouloir présenter une pièce d'identité (*carte d'identité, passeport, permis de conduire, livret de famille, carte ou titre de séjour*) l'identité de la pièce d'identité sera celle qui sera retenue. Sachez que pour

tout changement de votre situation personnelle ou en cas d'erreur, vous pouvez consulter votre mairie qui peut refaire une nouvelle carte d'identité.

Vous serez à nouveau sollicité(e) pour décliner votre identité avant toute intervention chirurgicale, avant une endoscopie, un examen biologique ou radiologique, tout transfert, toute transfusion sanguine voire même lors d'une administration de médicaments...

N'hésitez pas à interpeller les professionnels qui vous entourent pour toute situation concernant votre identité.

Dans certaines situations et pour renforcer la sécurité, un bracelet d'identification vous sera posé par le personnel soignant ; il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et, plus particulièrement, lors d'une intervention ou d'un examen.

### > PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les microorganismes (*bactéries, virus, parasites, champignons*) nous entourent, dans notre environnement mais aussi sur et dans notre corps. Nous vivons en symbiose avec la plupart d'entre eux mais, certains sont ou deviennent des pathogènes et provoquent des infections.

Une infection contractée dans un établissement de santé est une infection nosocomiale. Elle a pour origine le plus souvent les soins, parfois le matériel ou l'environnement (*air, eau*). Les microorganismes peuvent provenir de la personne soignée, lors d'un soin (*sondage urinaire, intervention chirurgicale...*), ou être transmis d'une personne à une autre (*d'un patient à un autre notamment par l'intermédiaire des soignants*).

Les infections nosocomiales présentent divers degrés de gravité et constituent un enjeu de santé publique qui concerne aussi bien les patients et leur entourage que l'ensemble des professionnels de santé.

Des mesures sont prises tant sur le plan national que localement au Centre hospitalier de Niort pour lutter contre les infections nosocomiales. Au sein de l'établissement, le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Le service d'hygiène hospitalière, composé de professionnels spécialisés (deux praticiens en hygiène, trois infirmiers hygiénistes et un secrétariat), met en œuvre le plan de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement.

Ses missions s'articulent autour des trois piliers : prévention, surveillance et évaluation. La prévention s'appuie sur l'élaboration de protocoles, la formation et l'information des professionnels. La surveillance, tant des infections que de l'environnement, permet d'identifier des situations nécessitant une investigation et les éventuelles actions préventives et correctives à mettre en œuvre. Les pratiques et les organisations sont évaluées et auditées pour améliorer la qualité des soins. Aux côtés de l'incontournable hygiène des mains, ses thématiques d'intervention sont multiples et variées.

Au cœur de toutes les fonctions hospitalières, l'hygiène fait de chaque acte un soin, permettant ainsi de répondre à la mission première d'un établissement de santé et de limiter la fréquence et la gravité des infections nosocomiales. Les règles d'hygiène s'appliquent aux professionnels hospitaliers mais, elles s'appliquent également aux patients et aux visiteurs.

### **Règles d'hygiène pour le patient**

Pour ne pas être un risque pour vous-même et pour les autres, vous devez :

- Avoir une bonne hygiène corporelle,
- Ne pas manipuler les dispositifs invasifs tels que les cathéters, sondes, drains, redons...
- Respecter les consignes pré-opératoires : douche antiseptique cheveux compris et éventuellement dépilation selon les directives de l'équipe soignante.

Dans certaines situations, le personnel soignant pourra vous demander de mettre en œuvre des mesures de protection complémentaires (*masque chirurgical, gants...*).

### **Règles d'hygiène pour les visiteurs**

Dans certains cas, en tant que visiteur, vous pouvez être source de contamination. Il est nécessaire de respecter certaines règles :

- Se laver ou se désinfecter les mains et avoir une bonne hygiène corporelle et vestimentaire,
- Ne pas toucher aux dispositifs médicaux (*perfusion, sonde urinaire...*),
- Ne pas apporter de fleurs en pot,
- Demander à l'équipe soignante si vous pouvez apporter des fleurs coupées ou des aliments,
- Demander l'autorisation de visite à l'équipe soignante :
  - si vous présentez un risque d'être contagieux (*toux, fièvre...*),
  - ou si vous êtes accompagné d'un enfant.

Selon les situations, des consignes supplémentaires pourraient vous être demandées.

Dans tous les cas, n'hésitez pas à demander conseil au personnel soignant.

## **> SOULAGEMENT DE LA DOULEUR**

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. L'ensemble des équipes médicales et paramédicales est à votre écoute pour la prévenir et la traiter. Si vous souffrez, exprimez-le pour nous aider à vous soulager. Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) organise la prévention, l'évaluation et la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement.

## **> NUTRITION**

L'établissement a pour objectif de porter une vigilance à la qualité de votre alimentation. Les équipes médicales et paramédicales évaluent votre état nutritionnel. Elles mettent en œuvre la prise en charge nutritionnelle la mieux adaptée à vos besoins. Le Comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN) de l'établissement participe à améliorer l'alimentation et la nutrition. Il veille à l'application des recommandations nutritionnelles en vigueur. Le service diététique contribue à votre prise en charge nutritionnelle, vous pouvez le solliciter auprès du cadre de santé et des équipes soignantes.

## > TRANSFUSIONS SANGUINES (*Hémovigilance*)

S'il s'avère nécessaire de vous administrer des produits sanguins lors de votre hospitalisation, vous en serez informé(e) au cours d'un entretien médical.

Dans le but de veiller au mieux à votre sécurité sanitaire, avant toute transfusion, seront effectués avec votre consentement afin notamment de servir d'indicatif prétransfusionnel : deux déterminations de votre groupe sanguin, une recherche d'anticorps irréguliers (RAI), un bilan sérologique (*hépatite C, VIH*), une conservation par congélation d'un échantillon de votre sang.

### À votre sortie de l'hôpital, il vous sera remis :

- Un document écrit récapitulant l'ensemble des transfusions que vous avez reçu au cours de votre hospitalisation (*un double de ce document sera parallèlement envoyé à votre médecin traitant*).
- Une ordonnance pour effectuer une recherche d'agglutinines irrégulières (RAI) post-transfusionnelle à exécuter dans le courant du troisième mois suivant la transfusion. Il s'agit de rechercher les éventuelles apparitions d'anticorps contre les globules rouges qui peuvent être induits par les produits sanguins. Un exemplaire des résultats de ces examens vous sera adressé ainsi qu'à votre médecin traitant et au correspondant d'hémovigilance du Centre hospitalier. Veuillez conserver ce document par devers-vous.

## > GESTION DE VOS TRAITEMENTS PERSONNELS

### Les médicaments à votre entrée ou en consultation :

Si vous suivez habituellement un traitement médicamenteux, signalez-le rapidement à l'équipe médicale et ayez votre dernière ordonnance sur vous. En consultation ou en vue d'une hospitalisation, il est indispensable, afin d'éviter tous risques d'interactions médicamenteuses, **D'INFORMER VOTRE MÉDECIN DE TOUS LES MÉDICAMENTS QUE VOUS PRENEZ** à domicile, prescrits ou non par un médecin.



### Lors de votre hospitalisation :

Les médicaments que vous aurez apportés vous seront retirés. Après une réévaluation médicale, le service vous fournira les médicaments qui seront prescrits par le médecin hospitalier au vu de votre traitement habituel et des actes de soins réalisés lors de votre séjour.

Il se peut que certains de vos médicaments personnels puissent vous être dispensés par l'infirmière : ils auront dans ce cas été validés par le médecin hospitalier qui en fera notification dans votre dossier médical.

### **Il vous est demandé, afin d'éviter tout risque d'interaction médicamenteuse, de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le médecin hospitalier qui vous prend en charge.**

Dans le cadre d'une éducation thérapeutique dont vous pouvez bénéficier, selon votre pathologie et selon la décision du médecin, la gestion de votre traitement pourra vous être laissée, sous contrôle infirmier. À votre sortie : en fonction de votre état de santé, le médecin hospitalier peut vous établir une ordonnance de sortie, afin que vous poursuiviez ou suiviez un traitement adapté. Les médicaments qui vous auront été retirés à votre arrivée vous seront rendus. Toutefois, il est essentiel de vous référer à la prescription que le médecin hospitalier peut vous faire et qui prendra en compte votre traitement habituel. Si le médicament prescrit n'est pas vendu dans les pharmacies de ville, il vous faudra alors le retirer auprès d'une pharmacie hospitalière. Votre médecin vous conseillera.



## LES PRISES EN CHARGE SPÉCIFIQUES

### > PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

Dans de nombreux services, une prise en charge par des psychologues peut vous être proposée : pour en bénéficier, adressez-vous au cadre de santé, au médecin, aux infirmières ou aux sages-femmes.

### > PRISE EN CHARGE SOCIALE

En complémentarité des services de soins et afin de remplir la mission sociale de l'hôpital, le Centre hospitalier de Niort :

- Dispose de personnels sociaux dans de nombreux services. **Les assistants sociaux** peuvent, à votre demande, vous rencontrer dans votre service de soins ou vous recevoir à leur bureau pour vous aider à résoudre d'éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou administratif. Ils peuvent vous aider à organiser votre retour à domicile. **Contact** : se renseigner auprès du cadre de santé ou composer le 82953 (*appel interne gratuit*).
- A mis en place des dispositifs de prise en charge médicosociale :

#### LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS) :

Ce service, situé à l'entrée des urgences, a une double mission :

- Vous permettre d'avoir accès à des soins en cas de difficultés à y accéder : absence ou couverture maladie incomplète, difficultés financières, absence de logement, difficultés de compréhension,
- Vous permettre de faire reconnaître vos droits en matière d'assurance maladie.

Pour cela un entretien infirmier et un entretien social vous seront proposés. Contacter l'équipe au 83019 (*appel interne gratuit*).

#### LE 115 ET LES DISPOSITIFS DE VEILLE SOCIALE :

Ils sont disponibles 24/24 heures pour aider les publics les plus fragilisés ou exposés aux violences, à être écoutés, orientés, hébergés, nourris ou simplement informés de leurs droits. Contact : composer le 115.

### > AIDE AU SEVRAGE TABAGIQUE

Le Centre hospitalier de Niort met à disposition des personnes hospitalisées un dispositif d'aide à l'arrêt du tabac (*traitements nicotiques de substitution, consultations tabacologiques*) pendant leur séjour. Des consultations sont aussi proposées par les médecins tabacologues pour une aide au sevrage tabagique avec la mise en place, si besoin, de consultations diététiques.

Des consultations tabacologiques spécifiques sont aménagées dans le service de maternité. Pour toute information complémentaire, adressez-vous aux professionnels de santé qui vous prennent en charge ou à l'**Équipe de liaison et de soins en addictologie** (ELSA). Contact : composer le 83029.

### > CENTRE DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE

Le Centre hospitalier de Niort dispose d'un Centre de planification et d'éducation familiale et d'IVG (*médecins, sage-femme, conseillère conjugale et familiale, psychologue, secrétaires*).

**Pour toute question relative à la sexualité, à la contraception, aux tests de grossesse, à l'avortement, aux infections sexuellement transmissibles (IST) ou encore aux violences conjugales**, l'équipe du Centre de planification et d'éducation familiale est là pour vous écouter et vous informer du lundi au vendredi de 9 h à 16 h ou au 05 49 78 34 96.

Toute femme peut solliciter auprès des praticiens de ce centre l'interruption volontaire de sa grossesse (IVG), en dehors de tout motif médical. Cette IVG peut intervenir avant la fin de la douzième semaine de grossesse, c'est-à-dire avant la fin de la 14<sup>e</sup> semaine après le début des dernières règles (*14 semaines d'aménorrhée*).

Cette demande doit être confirmée par écrit par la femme. Deux consultations médicales doivent

obligatoirement avoir lieu, espacées d'un délai de réflexion de 7 jours. Un entretien psycho-social est proposé lors de la première consultation médicale et il est obligatoire pour les femmes mineures.

Une consultation de suivi est effectuée et une nouvelle consultation psycho-sociale est proposée. Lors de ces consultations, le médecin échange avec la femme sur sa situation, il lui apporte toutes informations relatives au déroulement de la prise en charge, aux risques encourus et tout conseil utile. La femme mineure doit effectuer cette demande en dehors de la présence de toute autre personne. Le consentement de son père ou de sa mère (*ou représentant légal*) à la pratique de l'IVG est la règle.

Toutefois, si la femme mineure veut garder le secret vis-à-vis de ses parents ou si ce consentement n'est pas obtenu (*refus ou impossibilité*), l'IVG sera pratiquée. La jeune femme doit être accompagnée dans sa démarche par une personne majeure.

## > ACCÈS AUX SOINS PALLIATIFS

Toute personne malade et dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement.

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire pour les patients atteints de maladie grave évolutive. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

L'Équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs ville-hôpital Sud Deux-Sèvres (EMSP-VH) est une équipe pluridisciplinaire (*médecins, infirmiers, psychologues*). Elle est à disposition :

- Du patient atteint de maladie grave évolutive, éventuellement dès la phase diagnostique,
- De sa famille,
- Des soignants.

Les objectifs de l'EMSP-VH sont :

- L'évaluation et le soulagement des douleurs et des autres symptômes,
- L'accompagnement de la souffrance morale du patient et de sa famille,
- Le soutien du projet de retour ou de maintien à domicile,
- Le soutien et la formation des soignants,
- Le soutien ponctuel des proches en deuil.

**L'intervention de l'EMSP est réalisée à la demande du patient, de la famille ou des soignants, en complémentarité avec l'équipe soignante et avec l'accord du médecin référent du service.**

Cette unité ne dispose pas de lits d'hospitalisation. L'EMSP-VH se déplace auprès des patients dans les services de l'hôpital, à leur domicile et en institutions telles que les EHPAD.

Contact : 05 49 78 34 11, du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 15 (*en cas d'absence, laisser un message sur le répondeur*).

## > RÉSEAUX DE SANTÉ

Afin de favoriser l'accès aux soins, la coordination, la continuité et l'interdisciplinarité des prises en charge, le Centre hospitalier de Niort participe à plusieurs réseaux de santé (*réseau Périnatalité Poitou-Charentes, réseau Onco-Poitou-Charentes qui intervient dans la prise en charge du cancer...*).

Si votre prise en charge est susceptible d'être assurée par un réseau, vous serez sollicité(e) pour donner votre accord sachant que vous conserverez à tout moment la possibilité de vous en retirer. Un document d'information précisant les modalités de fonctionnement du réseau vous sera remis à cette occasion.

## VOS DROITS

### > L'INFORMATION CONTRIBUE À L'EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Sa famille, ses proches peuvent également être destinataires d'informations courantes sur la santé de celui-ci, sauf opposition de sa part. En cas de diagnostic ou pronostic grave, la famille sera informée afin d'être en mesure de soutenir le patient.

La famille et les proches de la personne hospitalisée peuvent être accueillis, à leur demande, par le médecin qui prend en charge le patient sans ou sur rendez-vous.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans la limite de ses compétences. Seules l'urgence, l'impossibilité d'informer ou la volonté du patient d'être tenu dans l'ignorance (*sauf risques d'exposition des tiers à une contamination*) peuvent les en dispenser.

La qualité de cette information vous permettra de prendre avec le professionnel de santé les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne pourra être pratiqué sans votre consentement, qui peut être retiré à tout moment.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance que vous aurez désignée ou votre famille ou vos proches seront consultés avant qu'une intervention ou un traitement ne soit pratiqué, sauf en cas d'urgence ou impossibilité manifeste pour le professionnel d'informer.



## > UNE PERSONNE DE CONFIANCE PEUT VOUS ACCOMPAGNER

Lors de votre admission, à condition d'être majeur(e) et de ne pas être sous tutelle à la personne, vous pouvez désigner une personne en qui vous avez toute confiance (*parent, proche, médecin traitant...*), pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne pourra notamment assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits. Si votre état de santé ne vous permettait pas, pendant une période de votre hospitalisation, d'exprimer votre volonté, l'équipe hospitalière consultera la personne de confiance que vous aurez désignée pour connaître vos souhaits.

L'avis de cette dernière prévaut sur tout autre avis non médical (*à l'exclusion des directives anticipées*) dans les décisions prises par le médecin. La personne de confiance doit témoigner de vos convictions personnelles et non des siennes.

Cette désignation par écrit est valable le temps d'une hospitalisation à moins que vous n'en disposiez avant celle-ci ; ce document peut être modifiable à tout moment. Un formulaire est disponible auprès du service des admissions et des services de soins. Il est indispensable de le transmettre à l'équipe qui vous prend en charge afin que la personne que vous aurez désignée puisse vous assister.

Vous trouverez joint au présent livret d'accueil un document d'information complémentaire ainsi qu'un formulaire.

La notion de personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir ; la personne à prévenir est celle que vous souhaitez informée de votre hospitalisation.

## > REFUS DE L'OBSTINATION DÉRAISONNABLE ET DIRECTIVE ANTICIPÉES

Les actes de prévention, d'investigation ou de soins ne doivent pas, en l'état des connaissances médicales, faire courir au patient de risques disproportionnés par rapport au bénéfice escompté. Ces actes ne doivent pas être poursuivis par une obstination déraisonnable. Lorsqu'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, ils peuvent être suspendus ou ne pas être entrepris.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, confiez-les à votre médecin ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Vous trouverez joint au présent livret d'accueil un document d'information complémentaire ainsi que le formulaire correspondant.

## > DON D'ORGANES, DE TISSUS OU DE CELLULES EN VUE D'UNE GREFFE

Le Centre hospitalier de Niort est autorisé à effectuer à des fins thérapeutiques des prélèvements d'organes ou de tissus sur personnes décédées en mort encéphalique. En revanche, il n'est pas autorisé à pratiquer des transplantations d'organes ou des greffes de tissus. Tout le monde peut être amené à donner ses organes, tout le monde peut un jour avoir besoin d'une greffe pour remplacer un élément du corps humain qui ne fonctionne plus. Tout le monde peut également être sollicité pour témoigner en urgence de la volonté d'un proche brusquement décédé. En cas de décès brutal, l'hôpital va contacter en priorité votre proche entourage : famille, conjoint, compagnon...

**Si vous êtes favorable à un don d'organes**, faites-en part à votre entourage. L'Agence de la biomédecine propose un modèle de carte de donneur d'organe qui, portée avec ses papiers d'identité, est un moyen de faire part clairement de sa volonté d'être donneur d'organes. Cependant, votre entourage sera systématiquement interrogé pour vérifier vos souhaits. Vous pouvez par ailleurs exprimer votre souhait sur vos directives anticipées.

**Si vous êtes opposé à tout prélèvement** d'éléments de votre corps après votre mort, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus. Ce registre a une valeur légale : il est obligatoirement consulté avant tout prélèvement et si votre nom y figure, aucun prélèvement ne sera pratiqué.



On peut s'y inscrire dès l'âge de 13 ans. Un formulaire est proposé par l'Agence de biomédecine : il suffit de le leur demander, de le compléter puis de l'envoyer à cette agence en y joignant une copie de sa carte d'identité (*adresse ci-dessous*). Jusqu'à 18 ans, l'autorisation des parents ou les représentants légaux est indispensable au don. Néanmoins, si l'enfant avait fait part d'une volonté personnelle sur le don d'organes, elle est prise en compte.

### La coordination hospitalière de prélèvements

Cette activité est placée sous la responsabilité d'une unité fonctionnelle de coordination hospitalière et départementale des prélèvements d'organes et de tissus. En relation avec les proches de la personne décédée et l'Agence de la biomédecine, l'infirmier coordinateur hospitalier et départemental des prélèvements d'organes et de tissus organise la réalisation des prélèvements avec des réanimateurs et des chirurgiens de l'établissement et leur équipe, puis le transport en urgence des greffons vers les hôpitaux où ils seront greffés. Une fois le prélèvement effectué, la Coordination hospitalière reste à la disposition des proches pour toute information et soutien.

#### **POUR VOUS INFORMER :**

##### **Unité fonctionnelle de coordination hospitalière et départementale des prélèvements d'organes et de tissus**

*Bureau niveau 1 de l'hôpital général  
tél. 82793 (05 49 78 27 93) - fax 82738 (05 49 78 27 38)*

*Médecin référent :  
Dr Alexandra BRIONNE - alexandra.brionne@ch-niort.fr*

*Cadre de santé référent :  
Magali GUERIN - magali.guerin@ch-niort.fr*

*Infirmiers coordinateurs :  
Thierry BOURLAUD - thierry.bourlaud@ch-niort.fr  
Sylvie MENARD - sylvie.menard@ch-niort.fr*

#### **POUR EN SAVOIR PLUS :**

**Agence de biomédecine**  
*1, avenue du Stade de France - 93 212 SAINT-DENIS-LA-PLAINE Cedex*

*Numéro vert gratuit : 0 800 20 22 24 ou sur le site : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr).*

### > DROIT DES PARENTS

En qualité de parent d'un enfant mineur, vous serez destinataires des informations concernant sa santé afin que vous puissiez donner votre consentement pour les soins que recevra votre enfant. Dans l'hypothèse où vous refuseriez un traitement ou une intervention que le médecin juge indispensable pour la santé de votre enfant, ce dernier sera en droit de délivrer les soins nécessaires.

### > DROIT DES MINEURS

Si vous êtes un patient mineur, vous serez consulté en fonction de votre degré de maturité sur les décisions concernant votre santé pour lesquelles vos parents doivent donner leur consentement. Cependant, si vous avez plus de 16 ans et êtes émancipé(e), vos droits sont ceux d'un patient majeur.

Lors d'une démarche d'accès à votre dossier médical par vos parents, vous pouvez demander à ce que cet accès se fasse avec un accompagnement médical.

Si vous souhaitez obtenir des soins sans en avertir vos parents, le médecin aura la faculté de délivrer ces soins uniquement s'ils sont indispensables à la sauvegarde de votre santé. Dans ce cas, vous devez vous faire accompagner par une personne majeure de votre choix.

## > PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS ET MANDAT DE PROTECTION FUTURE

### **Droit des majeurs sous mesure de protection juridique**

Toute personne majeure, même sous mesure de protection (*tutelle, curatelle*), prend seule les décisions relatives à sa santé dans la mesure où son état le permet.

Lorsqu'elle n'est pas en capacité de prendre seule une telle décision personnelle, le juge des tutelles peut prévoir soit une assistance par un curateur ou un tuteur, soit une représentation (*en tutelle*) par la personne chargée de la mesure de protection. La personne protégée est consultée en fonction de son degré de discernement. Sauf urgence, la personne chargée de la protection du majeur (*curateur ou tuteur*) ne peut, sans l'autorisation du juge des tutelles, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle de la personne protégée ou à l'intimité de sa vie privée.

### **Le mandat de protection future**

C'est un contrat qui vous permet d'organiser à l'avance la protection de vos biens et éventuellement de votre personne et de désigner la ou les personnes qui en seront chargées, pour le jour où votre état de santé ne vous permettra plus de le faire vous-même.

La protection de votre patrimoine concerne l'ensemble des actes d'administration de vos biens et de vos ressources. La protection de votre personne que vous pouvez éventuellement confier au mandataire porte sur l'ensemble des questions relatives à votre vie personnelle, votre santé, vos relations aux autres, votre logement, vos déplacements, vos loisirs, etc.

Un formulaire de mandat de protection future (*cerfa N°13592\*01*) est disponible auprès des services de Justice de l'état ou sur internet sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) dans la rubrique famille, dossier curatelle et tutelle ainsi qu'une notice d'explications (*cerfa n° 51226#01*).

## > REPRÉSENTANT DES USAGERS

En votre qualité d'usager du système de santé, vous avez la possibilité de vous exprimer. Des représentants sont chargés de faire le lien entre vous, usager, et les professionnels de santé.

Ces représentants des usagers sont membres d'associations agréées ayant une activité effective et réelle dans le domaine de la santé. Ils participent aux instances décisionnelles ou consultatives du Centre hospitalier afin de pouvoir donner un avis et faire des propositions, notamment au sein de la Commission de relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge dont la liste des membres est jointe au présent livret d'accueil. Vous pouvez contacter ces représentants au 05 49 78 21 16 ou par mail : [dirclient@ch-niort.fr](mailto:dirclient@ch-niort.fr)

## LES DONNÉES PERSONNELLES VOUS CONCERNANT

### > GESTION INFORMATISÉE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le Centre hospitalier de Niort dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et la continuité de la prise en charge. Ce système permet également d'assurer la facturation des actes médicaux et, le cas échéant, la télétransmission des feuilles de soins aux caisses d'assurance maladie.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux équipes médicales qui vous suivent et, pour les données administratives, au service de facturation. Pour l'analyse de l'activité médicale, le médecin responsable du Département d'information médicale est amené à traiter, dans le respect du secret médical, des données figurant dans votre dossier.

Pour des raisons techniques, des personnels de maintenance peuvent exceptionnellement accéder à des données vous concernant. Ils le font dans le respect du secret professionnel. Les informations qui vous sont demandées feront ainsi l'objet d'un traitement automatisé dans le respect de la plus stricte confidentialité et dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, **sauf opposition de votre part**, conformément à l'article 38 de cette loi.

Selon les dispositions de cet article, le droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement de données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et d'opposition en adressant une demande écrite au directeur du Centre hospitalier.



## > AUDIT DE L'ACTIVITÉ HOSPITALIÈRE

À des fins d'amélioration de la prise en charge du patient et dans le cadre de recherches scientifiques, les professionnels de santé peuvent être amenés à collecter certaines données de votre dossier médical. Les actions d'amélioration suite aux résultats de ces enquêtes auront un impact sur vos prises en charge ultérieures et celles des autres patients.

Le professionnel de santé effectuant cette enquête est soumis au secret professionnel. Si les résultats font l'objet d'une diffusion, notamment par voie de publication professionnelle, ils seront anonymisés. Ces enquêtes sont construites de façon à éviter votre identification même par recoupement de données médicales d'autres patients.

Si vous souhaitez connaître les audits ou enquêtes statistiques en cours pour lesquelles vos données sont susceptibles d'être consultées, adressez-vous au médecin qui vous prend en charge. Vous avez la possibilité de vous opposer pour des raisons personnelles à l'accès des données qui vous sont propres par la personne en charge de l'enquête. Dans ce cas, il vous appartient de faire part de votre refus par écrit auprès du médecin qui vous prend en charge ou auprès de la Direction de la clientèle, qualité, prévention des risques et actions sociales.



## > CONSERVATION DES TUMEURS (Plan Cancer)

Comme beaucoup d'hôpitaux, le Centre hospitalier de Niort participe aux recherches destinées à faire progresser les moyens de diagnostic et de traitement des maladies.

À l'occasion des soins que votre état pourrait nécessiter, des prélèvements de tissus pourront être effectués lors d'une intervention chirurgicale, dans un but de diagnostic, afin de vous assurer la thérapeutique la mieux adaptée. Avec votre accord, certains prélèvements pourront être conservés dans la tumorotheque du Centre hospitalier régional de Poitiers à des fins collectives de recherche biomédicale ou scientifique, ce qui permettra également de vous faire bénéficier des progrès futurs résultant de la recherche médicale.

Sauf opposition de votre part, certaines données de votre dossier médical qui demeureront anonymes pourront être utilisées en association avec vos échantillons prélevés.

## > REGISTRE GÉNÉRAL DES CANCERS EN RÉGION POITOU-CHARENTES

Pour mieux prévenir les maladies et soigner les patients, il est important de connaître l'épidémiologie d'un certain nombre d'affections longues et coûteuses, c'est-à-dire de connaître leur fréquence dans la population, leur évolution dans le temps et leur répartition géographique. Il est également nécessaire de réaliser des enquêtes pour rechercher les causes de ces maladies.

C'est à ce titre qu'un registre des cancers en région Poitou-Charentes se développe. Ce projet a reçu l'avis favorable de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Si vous résidez dans la région Poitou-Charentes et que vous avez été pris(e) en charge pour un diagnostic de tumeur à partir de l'année 2007, et conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, les informations vous concernant, telles que la description de la tumeur, la date du diagnostic et votre identité, seront communiquées avec votre accord au registre général des cancers de la région Poitou-Charentes par les services hospitaliers, les médecins spécialistes et les structures d'anatomie et de cytologie pathologiques.

Ces informations sont couvertes par le secret médical le plus absolu et sont strictement confidentielles puisque seules les personnes chargées du registre ont accès aux données nominatives.

Seules les données totalement anonymes feront l'objet d'analyses statistiques et de publications.

Dans le cadre et conformément à la loi du 6 août 2004 (*article 56*)\*, vous pouvez vous opposer à la transmission d'informations vous concernant au registre général des cancers de la région Poitou-Charentes, en le faisant savoir au médecin qui vous suit.

Vous disposez aussi d'un droit d'accès et de rectification des données transmises (*articles 39 et 40*), droit que vous pouvez exercer auprès du médecin coordinateur du registre :

**Docteur Gautier DEFOSSEZ**  
**Unité d'épidémiologie des cancers**  
**de la région Poitou-Charentes**  
**6, rue de la Milétrie - BP 199**  
**86034 POITIERS CEDEX**

\* Loi du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## > LE DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez aussi consulter directement votre dossier médical ou en obtenir des copies en adressant une demande écrite à la Direction de la clientèle, qualité, prévention des risques et actions sociales.

Devront être joints à cette demande :

- Si vous souhaitez accéder à votre propre dossier, un justificatif de votre identité (*carte d'identité, passeport...*),
- Si vous souhaitez accéder au dossier d'une personne décédée, un justificatif de votre identité, un justificatif de votre qualité d'ayant droit (*acte de notoriété, certificat d'hérédité, livret de famille...*). Il vous faudra également préciser la raison pour laquelle vous sollicitez ces informations (*connaître les causes du décès, faire valoir un droit, défendre la mémoire du défunt*),
- Si vous souhaitez accéder au dossier de votre enfant mineur ou au dossier du majeur protégé dont vous êtes le tuteur, un justificatif de votre identité et un justificatif de votre qualité de représentant légal (*livret de famille, acte de jugement*).

Il vous incombe de préciser dans votre demande les modalités de consultation souhaitées :

- Envoi de copies à votre domicile,
- Consultation au sein de l'établissement, avec un accompagnement médical possible,
- Envoi au médecin de votre choix.

La copie des documents est facturée selon les tarifs en vigueur auxquels sont ajoutés les frais postaux. Les informations de santé étant strictement personnelles, il vous appartient de prendre toutes vos précautions face à d'éventuelles sollicitations de tiers exclus du droit d'accès direct au dossier médical (*employeurs, compagnie d'assurance...*).

Les dossiers médicaux sont conservés pendant une durée de vingt ans (*ou trente ans en cas de transfusion sanguine*) à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation du patient dans l'établissement.

Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire du patient, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Si le patient est décédé, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date de son décès.

*NB : pour le carnet de santé, toute demande de duplicata doit être adressée au Conseil général.*

## VOTRE HÉBERGEMENT



### > VOS REPAS

Bien se nourrir est un élément essentiel qui contribue à l'amélioration de votre état de santé. L'alimentation peut être adaptée sur prescription médicale selon votre état de santé.

Une prise en compte de vos convictions ou de vos préférences alimentaires sera effectuée dans la limite des possibilités de l'établissement.

Les boissons alcoolisées sont interdites à l'hôpital.

- Les repas sont servis :
  - Entre 7 h et 8 h 30 pour le petit-déjeuner,
  - Entre 12 h et 13 h pour le déjeuner,
  - Entre 18 h 45 et 19 h 30 pour le dîner.

Ces horaires peuvent varier en fonction des services, de leur organisation et selon la prescription médicale.



### > VOTRE LINGE PERSONNEL ET VOTRE NÉCESSAIRE DE TOILETTE

Vous devez vous munir de vos affaires personnelles (*nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, shampoing, savon, déodorant... et linge personnel*). Les linges hôteliers et les serviettes de toilettes sont fournis par l'établissement. L'entretien de votre linge personnel doit être assuré par votre famille ou vos proches.

## > VOS BIENS

Pour des raisons de sécurité, vous ne devez amener que les biens qui vous sont strictement nécessaires pendant votre hospitalisation :

- Vêtements (*tenue de jour/nuit, changes...*),
- Nécessaire de toilette (*savon, brosse à dent, dentifrice, rasoir...*),
- Papiers (*d'identité, carte vitale, de mutuelle, de groupe sanguin...*),
- Quelques pièces de monnaie, téléphone...
- Boîtiers de lunettes ou de prothèses dentaires/auditives.

Vous avez la possibilité de confier vos objets de valeur, bijoux, argent, chéquier, carte de paiement à la trésorerie du Centre hospitalier.

La trésorerie, située au rez-de-chaussée du bâtiment Direction et Administration, est ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

Des coffres individuels sont à votre disposition dans les chambres dans de nombreux services : adressez-vous à l'infirmier(e) ou aide-soignant(e) pour leur manipulation.

L'établissement n'est pas responsable de la perte ou du vol de bijoux ou d'objets de valeur (*exemple : ordinateur portable...*), argent, chéquier ou cartes que vous auriez conservés auprès de vous.

## > LES LOISIRS

Plusieurs loisirs sont proposés :



**Téléviseur à louer** (*contacter le poste 82150*).

Vous pouvez louer l'utilisation d'un poste de télévision dans votre chambre auprès de l'établissement. Les hôtesses vous accueillent au guichet situé dans le hall de l'établissement.

- Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h,
- Le samedi de 9 h 15 à 20 h,
- Les dimanches et jours fériés de 10 h 15 à 20 h.

Une permanence est également assurée dans le hall du bâtiment de Goise :

- Du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 13 h à 17 h.

Vous pouvez également les joindre pour tout renseignement par téléphone depuis votre chambre en composant le numéro 82150 (*appel gratuit*).

Le service est disponible gratuitement pour les enfants hospitalisés (*moins de 18 ans*), quel que soit le service.



**Bibliothèque**

Un Centre d'information et de documentation (CID), situé au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment Direction et Administration, met à titre gracieux à la disposition des patients un fond documentaire loisirs, composé de livres, livres lus, revues et CD audio.

Le CID est ouvert le lundi de 10 h à 18 h, du mardi au jeudi de 8 h 30 à 18 h, le vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. Le personnel du CID est amené aussi à aller à votre rencontre dans les services de soins. Vous pouvez contacter le CID depuis le téléphone fixe de votre chambre (*appel gratuit*) au 82179 afin de connaître les modalités de prêts et les passages hebdomadaires programmés dans certains services.



**Kiosque à journaux, cafétéria**

La cafétéria, concédée à l'entreprise privée Médiance, vous propose à la vente des journaux, des revues, des livres, des cartes et des cadeaux ainsi qu'un service de restauration. La cafétéria, située dans le hall de l'hôpital, est ouverte la semaine de 8 h 30 à 18 h 30, le samedi de 12 h à 19 h, le dimanche et les jours fériés de 12 h à 19 h. Elle dispose de tables et fauteuils à proximité de l'accueil au rez-de-chaussée ainsi qu'au niveau supérieur et sur la terrasse extérieure.

Une seconde cafétéria est située au Pôle femme-mère-enfant et est ouverte du lundi au vendredi de 10 h 30 à 16 h 30.





## > LES COMMUNICATIONS

Chaque chambre dispose de téléphone fixe sur lequel vous êtes joignable par l'intermédiaire du standard de l'hôpital. Vous pouvez aussi demander soit en composant le 9 depuis le poste téléphonique de votre chambre, soit auprès des guichets du service des admissions, soit au point d'accueil des hôtes dans le hall, l'ouverture d'une ligne directe dans votre chambre pour recevoir des appels. Ces services sont gratuits. Pour appeler l'extérieur, vous devez, en revanche, vous acquitter d'un crédit téléphone auprès du service des admissions ou au guichet des hôtes.

Il est interdit de réaliser des prises photographiques notamment à l'aide de téléphones mobiles par respect des droits à l'image, au secret médical et à la vie privée de tout patient.



## > LES SERVICES

Le courrier est distribué tous les jours du lundi au vendredi. Vous pouvez également expédier votre courrier en ayant timbré suffisamment vos plis avant de les transmettre au personnel de service.

Pour bénéficier des services d'un coiffeur, adressez-vous à l'équipe soignante du service qui fera le nécessaire. Ces frais seront à la charge de l'usager.

Un interprète en langue étrangère peut être mis à votre disposition. Adressez-vous à l'infirmier(e) de service.



## > LA CULTURE

Les services de pédiatrie et long séjour proposent régulièrement des interventions d'artistes à destination des patients et des résidents de leurs services. L'établissement, par l'intermédiaire de la Commission culture et du CID, organise également des actions culturelles à l'occasion notamment de manifestations nationales telles que le Printemps des poètes, la Fête de la musique, Journées de patrimoine..., ouvertes à l'ensemble des patients et des visiteurs. Adressez-vous au personnel soignant pour obtenir les informations relatives à ces manifestations.



## > VOS VISITES ET ACCUEIL DES ACCOMPAGNANTS

Les visites sont autorisées mais déconseillées le matin en raison de l'organisation des services de soins. Un accompagnant peut être autorisé à rester près de vous, même la nuit. La demande doit être faite auprès du cadre de santé et du service des admissions. Les frais qui en découlent sont à votre charge. Les accompagnants peuvent aussi prendre des repas dans votre chambre, pour cela il est nécessaire de prévenir à l'avance le cadre de santé et le service des admissions. Les frais qui en découlent sont à votre charge. Il est aussi possible que l'accompagnant prenne des repas au restaurant du personnel en s'adressant au cadre de santé et à la Direction des achats et logistique.



## > LES CULTES

**Confession catholique** : poste interne 82970 - aumônerie

**Confession protestante** : poste interne 82970 - aumônerie

**Confession musulmane** : Mosquée de NIORT 05 49 32 16 67, M. Omar OUSSACI - M. Youssef RAHAL 06 76 12 02 80

**Confession juive** : Tél. 05 46 41 17 66 - M. Jean-Claude TOUATI

Ouverture de la chapelle tous les jours. Messe : 1<sup>er</sup> dimanche du mois à 10 h.



## > LA PRÉSENCE DE BÉNÉVOLES

Des bénévoles sont à votre disposition pour assurer un accompagnement et une écoute. Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire du personnel soignant ou directement. (*Voir liste jointe des associations avec leurs coordonnées*).



## > L'ÉCOLE

L'école à l'hôpital est assurée par l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public (*aide et soutien scolaires gratuits aux enfants malades*). Association de l'enseignement public ADEP – 116, rue de Brioux, 79000 NIORT  
Tél. 05 49 27 20 88

## VOTRE CONFORT ET CELUI DES AUTRES


### > RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE L'HÔPITAL


Ce règlement intérieur, adopté le 17 octobre 2008 et modifié à plusieurs reprises en raison des évolutions de la législation, définit les règles de fonctionnement spécifiques à l'établissement concernant l'organisation médicale et administrative ainsi que les dispositions relatives aux usagers et aux personnels médicaux et non médicaux.

Toute personne présente au Centre hospitalier, patient, visiteur ou personnel, est tenu de s'y conformer. Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté sur place sur demande auprès de la Direction de l'établissement ou du cadre de santé des services.

### > LES CONSIGNES

**Les consignes doivent être respectées de tous : patients, visiteurs, personnels.**

 En application du décret du 15 novembre 2006, le Centre hospitalier de Niort est soumis à une **interdiction totale de fumer dans ses locaux** : les patients, les accompagnants et les visiteurs ont **interdiction de fumer dans les chambres, à l'intérieur des locaux et aux abords des bâtiments (cette interdiction vaut également pour la cigarette électronique)**. Le Centre hospitalier de Niort met à disposition des patients hospitalisés un dispositif d'aide à l'arrêt du tabac (*traitements nicotiniques de substitution, consultations tabacologiques*) pendant leur séjour. Pour toute information complémentaire, les professionnels de santé du Centre hospitalier de Niort sont à votre disposition.

 Il est interdit de se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation. Les téléphones mobiles cellulaires doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électriques. De même, est interdite l'utilisation d'appareils dotés d'une carte wifi (*sauf pour les services délivrant un accès wifi patient*) et/ou d'une carte d'accès au réseau UMTS (3G) actives (*ordinateur portable, assistant personnel...*) pouvant créer des perturbations sur les équipements hospitaliers et sur le réseau wifi.

L'hôpital dispose d'un système de veille permanente contre les incendies. Si vous constatez une anomalie de cette nature, composez le 18 et suivez les instructions affichées dans les locaux.

Le démarrage est interdit dans l'enceinte de l'établissement.



### > IL VOUS EST DEMANDÉ DE RESPECTER

- Le travail du personnel hospitalier,
- Les consignes d'hygiène,
- La tranquillité des autres patients en utilisant avec discrétion les postes de radio et de télévision et en respectant les horaires de visites,
- La circulation dans l'enceinte de l'établissement. Elle est soumise au code de la route. La vitesse est limitée à 30 km/h,
- Les consignes de stationnement pour permettre la circulation rapide des véhicules de secours.

# VOTRE SORTIE

## ET LA CONTINUITÉ DES SOINS

L'ensemble des transports sanitaires est financièrement à la charge du patient. L'Assurance maladie peut prendre en charge une partie de vos frais de transport, prescrit préalablement par le médecin et justifié par votre état de santé et votre niveau d'autonomie, principalement lors des situations suivantes :

- Hospitalisation,
- Soins liés à une affection de longue durée (ALD),
- Soins en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- Nécessité médicale d'être impérativement allongé ou sous surveillance constante,
- Longue distance (*plus de 150 km aller*),
- Transports en série (*au moins 4 transports de plus de 50 km aller sur une période de 2 mois pour un même traitement*).

En dehors des conditions précisées par l'Assurance maladie, les transports ne sont pas pris en charge même s'ils sont prescrits par un médecin.

Vous trouverez des renseignements complémentaires auprès de la CPAM, Parc d'activité de l'Ébaupin, 1 rue de l'Angélique, Bessines, 79041 NIORT Cedex 9, au téléphone au 36.46 (*0,028 euro la minute depuis un poste fixe*) et sur le site [ameli.fr](http://ameli.fr)

### > VOTRE SORTIE

Votre sortie est prononcée avec l'accord du médecin qui vous prend en charge. À votre sortie, un bulletin de situation attestant de votre hospitalisation peut vous être délivré, sur demande, par le service des admissions ou au guichet des hôtesse. N'hésitez pas à repasser au service des admissions ou au guichet des hôtesse afin de vérifier la constitution de votre dossier administratif permettant la prise en charge financière de votre hospitalisation.

### > LA CONTINUITÉ DES SOINS

Dès le début de votre prise en charge, l'anticipation de votre sortie s'impose dans la coordination des soins. Les professionnels concernés vous associent ainsi que votre entourage pour la préparer. Pour faciliter votre retour à domicile ou vers une autre structure d'accueil, ils peuvent s'appuyer également sur les différents modes d'alternatives à l'hospitalisation (*hôpital de semaine, hôpital de jour, soins ambulatoires...*) et sur les réseaux extra-hospitaliers (*différents services à domicile*).

L'amélioration progressive de la qualité du dossier patient, support unique commun à tous les acteurs, renforce la fiabilité de l'information et sa circulation. La continuité de votre prise en charge et celle de votre traitement sont ainsi mieux assurées.



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 :