



# Livret d'Accueil

du patient hospitalisé



**Bienvenue au Centre Hospitalier Jean Pagès de Luynes**



# Sommaire

## Bienvenue

- Pour vous rendre au CH Jean Pagès de Luynes..... 5
- Les activités CH Jean Pagès de Luynes..... 6

## Votre arrivée

- Les formalités d'admission ..... 8
- Votre admission dans les services SSR et USP..... 8
- Les documents à fournir..... 8
- La carte vitale..... 9
- N'oubliez pas..... 9

## Votre séjour

- Des équipes sont à votre écoute..... 10-11

## Vie pratique à l'hôpital

- Votre chambre..... 12
- L'accompagnant ..... 12
- Les repas..... 12
- Le linge..... 13
- Le courrier..... 13
- Le téléphone..... 13
- Les autorisations de sortie..... 14
- Le parc arboré..... 14
- Votre vie spirituelle..... 14
- Lieu mortuaire..... 14
- TV, wifi, radio, cinéma..... 15
- Pédicure, Coiffure..... 15
- Arrêt de bus, Sécurité des biens et des personnes..... 16
- Les devoirs de chacun..... 17

## Votre sortie

- Préparer son retour à domicile..... 18-21

## Information du patient hospitalisé

- Les principales règles relatives à la protection juridique des majeurs..... 22
- La charte du patient hospitalisé..... 22-24
- Les droits des patients hospitalisés..... 25-29
- Informations générales..... 30

## Démarche qualité

- Indicateurs ICALIN..... 31
- Indicateurs IQSS..... 31
- Questionnaire de satisfaction..... 32
- Enquête nationale e-satis en USP..... 32

Renseignements utiles..... 33



Vous allez être hospitalisé(e) dans l'unité de soins de suite et réadaptation ou dans l'unité de soins palliatifs du Centre Hospitalier Jean PAGES de Luynes : l'hospitalisation peut susciter une certaine appréhension.

L'objet du présent livret d'accueil est de vous guider au sein de l'établissement dans lequel vous séjournez, en vous informant sur les conditions de déroulement de votre séjour, sur vos droits et nos devoirs.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes, hôtelières **et administratives mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier d'une prise en charge de qualité.**

Les équipes, présentes et attentives, vous accompagneront tout au long de votre séjour. Elles seront à votre écoute pour vous informer sur votre séjour et votre état de santé, pour vous aider dans toute démarche utile et pour répondre à vos questions. Je vous invite donc à les solliciter toutes les fois que vous le jugerez nécessaire.

Je vous remercie également de bien vouloir nous faire part de vos remarques en complétant le questionnaire de sortie prévu à cet effet.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Directrice  
C. Lovati



## Pour vous rendre au CH Jean Pagès de Luynes



### Plan d'accès

Le Centre Hospitalier Jean Pagès de Luynes est situé à l'ouest de l'agglomération tourangelle. On y accède par la R.N. 152

Un parking est à votre disposition dans l'enceinte de l'établissement où s'arrêtent également certains autobus fil bleu de la ligne Tours-Luynes (pour les horaires renseignez vous au service d'accueil).

Ligne 50 : arrêt : « château de Luynes »

## Les activités du Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes

Le Centre Hospitalier est un établissement de santé . Il comprend deux unités sanitaires :

- Une Unité de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) polypathologique gériatrique (70 lits),
- Une Unité de Soins Palliatifs (USP) (10 lits),

Et deux unités médico-sociales :

- Un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) (210 lits),
- Un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) (26 places).

Les deux unités sanitaires :



### a. L'unité de SSR

Cette unité accueille des patients dont l'état nécessite :

- soit une réadaptation fonctionnelle, rééducation et réautonomisation suite à une maladie, un accident, une intervention chirurgicale afin de permettre autant que possible un retour au mode de vie antérieur.
- soit des soins de suite : **équilibrage d'un traitement, poursuite de soins, surveillance clinique, soins d'accompagnement...** dans les suites d'une maladie ou dans le cadre d'une pathologie.

L'unité du SSR dispose ainsi d'un plateau technique adapté à la prise en charge des patients (des salles de gymnastique et de rééducation).



## **b. L'unité de soins palliatifs**

Cette unité propose une prise en soins globale aux patients atteints de diverses pathologies (cancéreuses, hématologiques, neurologiques, néphrologiques, cardiaques, pulmonaires, gériatriques ou autres) ainsi qu'un accompagnement de leur proches dans le cadre d'une démarche palliative pluridisciplinaire.

Cette démarche s'applique à accompagner le patient dans sa dynamique de vie.

Lorsque la situation le permet, des retours au domicile ou des transferts dans d'autres institutions de soins ou d'hébergements sont organisés.

L'unité de soins palliatifs participe également à des missions de formation, d'enseignement et de recherche.



## Les formalités d'admission

Les formalités d'admission sont indispensables pour la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes assurant votre couverture maladie. Quelle que soit votre situation, le bureau des admissions est à votre disposition pour vous renseigner ou vous aider dans vos formalités administratives. Il se situe à côté de l'accueil au rez-de chaussée. N'hésitez pas à le consulter.

## Votre admission en SSR ou en USP

Une demande (via un support papier ou via un support informatique appelé « Trajectoire ») est adressée au service des admissions de l'établissement par le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Votre admission sera prononcée par la commission des admissions après avis médical.

Dans certains cas, une entrée directe à partir de votre domicile est possible. Pour cela votre médecin traitant doit contacter le service des admissions. La prise en charge par votre organisme d'assurance maladie se fait alors automatiquement.

## Les documents à fournir

Nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions munis des documents suivants :

- Une pièce d'identité
- Votre carte vitale actualisée
- Votre carte de mutuelle à jour
- Le bulletin de situation ou de sortie délivré par l'établissement dont vous provenez.
- Les coordonnées de la personne à prévenir



## La carte vitale

La carte vitale contient les informations sur la situation de l'assuré social auprès de sa caisse d'assurance maladie : éléments d'identification de l'assuré, régime d'affiliation, droits aux prestations et taux de prise en charge.

La présentation de la carte vitale au bureau des admissions pour une hospitalisation permet au patient de faire enregistrer ses droits à prestation et d'obtenir la prise en charge correspondante des soins dispensés.

Une borne est mise à disposition des hospitalisés au niveau du bureau des admissions pour consulter les informations contenues dans la carte et effectuer si besoin sa mise à jour. Attention : Vous ne devez pas utiliser votre carte vitale hors de l'établissement pendant la durée de votre hospitalisation.

## N'oubliez pas ...

- de vous munir des informations médicales en votre possession (radiographies, résultats d'exams, courriers d'autres médecins,...). Ils vous seront utiles tout au long de votre séjour. Vous devez annuler ou reporter vos consultations et vos hospitalisations programmées dans un autre établissement si elles ne sont pas en lien avec le motif de votre hospitalisation au Centre hospitalier de Luynes". En effet, vous ne pourrez pas bénéficier d'une permission de sortie pour vous y rendre pendant la durée de votre hospitalisation.

## Des équipes sont à votre écoute

Tout au long de votre séjour, différents professionnels de santé vont participer à votre prise en charge et veiller à sa qualité. Pour mieux les connaître, ces pages présentent leurs missions et leurs organisations.

### a. L'équipe administrative

- A votre arrivée à l'hôpital, les professionnels du standard et du bureau des admissions vous accueillent afin de compléter votre dossier administratif et vous dirigent vers le service de soins où vous êtes attendu.
- Au sein des professionnels administratifs, vous retrouverez également l'assistant(e) social(e) (cf le service social à votre écoute).

### b. L'équipe médicale et paramédicale

- Chaque unité est sous la responsabilité d'un médecin. Ce médecin « référent » parmi l'équipe médicale s'occupera plus particulièrement de vous et vous donnera toutes les informations nécessaires sur votre état de santé, les examens et les traitements prescrits.
- Les cadres de santé sont garants de l'organisation et de la qualité des soins. Ils animent l'équipe pluridisciplinaire responsable de votre accueil et de la coordination des soins qui vous sont dispensés. Les cadres de santé sont à votre disposition pour écouter vos demandes ou vos observations et pour recevoir vos familles.
- Les infirmier(e)s assurent les soins relationnels et techniques.
- Les kinésithérapeutes, l'ergothérapeute et le ou la psychomotricien(ne) assurent votre rééducation.
- Le ou la diététicien(ne) réalise des bilans.
- Les aide(s) soignant(e)s et les agents des services hospitaliers collaborent avec l'infirmière pour vos soins, assurent l'hygiène de votre chambre et veillent à votre confort.

Au cours de l'année, l'hôpital accueille des étudiants en médecine ou en institut de formation de professions paramédicales afin d'assurer sa mission d'enseignement et de formation.

## c. Le service social à votre écoute

Lors de votre séjour, vous pouvez solliciter l'assistant(e) social(e) :

- Si vous êtes confronté à des interrogations d'ordre social, administratif, juridique ou financier : prise en charge de vos frais d'hospitalisation, constitution d'un dossier d'indemnités journalières ou d'invalidité.
- Si vous rencontrez des difficultés d'ordre matériel et familial.
- Si votre hospitalisation vous oblige à réorganiser votre vie quotidienne : préparation de votre séjour à domicile, adaptation de l'habitat, organisation et coordination des interventions à domicile, entrée en institution...

## d. Les psychologues à votre écoute

Il ou elle intervient sur prescription médicale ou sur demande du patient et ou de sa famille en cas de difficultés d'ordre psychologique. Il ou elle propose écoute, soutien et accompagne.

Vous pouvez formuler auprès du personnel soignant votre souhait de **rencontrer l'assistant(e) social(e) ou le psychologue. Votre demande** leur sera transmise et ils viendront vous voir dans votre chambre ou vous recevront.

## Votre chambre

L'établissement comporte des chambres individuelles et des chambres doubles. Le choix dépend essentiellement de votre état de santé et des places disponibles.

Vous avez la possibilité de solliciter une chambre individuelle soumise à un supplément journalier. Votre mutuelle peut rembourser ce supplément journalier. L'ensemble des informations sur ce sujet vous sera donné lors de votre admission par le bureau des admissions. Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil.



Chambre SSR

Chaque chambre comporte un cabinet de toilette incluant douche et WC. Chaque service est doté d'une salle de bains équipée de tous les moyens modernes nécessaires à la toilette des patients handicapés.



Chambre USP

## L'accompagnant

- Au SSR : Si vous le désirez, un lit accompagnant peut vous être fourni.
- A l'USP : Si vous le désirez, sous réserve de disponibilité, une chambre peut être mise à votre disposition afin de rester proche de la personne hospitalisée.

Vous disposez également d'une salle des familles composée d'un salon et d'un espace cuisine et repas.



Salle des familles

## Les repas



Une attention toute particulière est portée à la qualité de votre alimentation. Les repas sont préparés à la cuisine centrale et contrôlés par un(e) diététicien(ne) et un chef cuisinier. Les menus proposés tiennent compte de votre état de santé et des régimes que vous devez éventuellement observer, ainsi que de vos goûts !

En règle générale, les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : 07h15 à 8h00
- Déjeuner : 12h00 à 12h30
- Dîner : 18h15 à 18h30

Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil.

Si vous le désirez, il est possible de prendre le repas avec vos proches moyennant les conditions suivantes :

- Maximum deux accompagnants,
- **Prévenir au minimum 48 heures à l'avance le service d'accueil.**

**Les repas sont mis en œuvre soit dans les services (exemple : salle des familles), soit au restaurant du personnel le weekend. Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil.**

## Le linge

Le linge personnel et de toilette doit être fourni et entretenu par le patient ou par sa famille. **Exceptionnellement, l'établissement peut prendre en charge le traitement de votre linge personnel, cette prestation donnera lieu à la facturation en fin de séjour (les tarifs sont disponibles dans le service et à l'accueil).**

Si vous bénéficiez de rééducation, il est recommandé de vous équiper de pantalons de jogging et de chaussures de tennis à fermeture velcro.

## Le courrier

Votre courrier vous sera remis chaque jour ouvrable par un soignant de votre service. Pour faciliter son acheminement, demandez à vos correspondants de mentionner le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

**Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au Service d'Accueil** ou, si vous ne pouvez pas vous déplacer, au personnel du service.

## Le téléphone



Un numéro de téléphone vous est attribué le jour de votre entrée. Vous pourrez alors être joint directement sans frais supplémentaire. Si vous utilisez le téléphone **une facture sera établie le solde étant à régler lors de votre sortie, à l'accueil. Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil.**

## Les autorisations de sorties

Elles sont données à la journée après accord du médecin, entre 8 heures et 20 heures. Votre sortie est fixée par le médecin de service. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge, après avoir été clairement informé(e) par un médecin des risques encourus.

## L'espace arboré

L'établissement dispose d'espace arboré ouvert, entretenu régulièrement pour le confort de tous les patients.



## Votre vie spirituelle

Vos opinions et croyances sont respectées.

Il existe un lieu de recueillement situé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Vous pouvez recevoir un représentant de votre culte, si vous le désirez. L'équipe de l'aumônerie (prêtres, religieux, laïcs) est à la disposition des patients et de leur famille pour les aider, les écouter et leur éviter d'affronter seuls la maladie. Ils veulent être au service de tous et font à chacun une visite d'amitié. La fréquence des offices catholiques est à consulter sur le lieu de recueillement. Pour joindre l'un des membres de l'équipe, vous pouvez vous adresser au cadre du service et au personnel soignant.

## Lieu mortuaire

L'établissement dispose d'un lieu d'accueil pour les défunts, soumis à tarification. Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil.

## Télévision

Dans toutes les chambres, vous trouverez une télévision soumise à tarification. Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil. Adressez-vous à l'accueil pour en connaître les modalités.

## WIFI @

Le Centre Hospitalier Jean Pagès de Luynes propose un accès à Internet en mettant à votre disposition son réseau WiFi. Les tarifs sont affichés dans les services ainsi qu'à l'accueil. Adressez-vous à l'accueil pour en connaître les modalités.

## Radio

Vous pouvez apporter votre poste de radio sous réserve de respecter le repos de vos voisins.

## Cinéma

Une projection cinématographique a lieu le lundi au rez-de-chaussée en salle polyvalente ouverte à tous les patients. La programmation est affichée dans chaque service, à la cafétéria et à l'accueil.

## Pédicure

Une prestation pédicure est disponible. Pour des soins de confort, les soins sont à la charge du patient. Pour les soins prescrits par le médecin, les soins sont à la charge de l'établissement. Si vous êtes intéressé(e) pour des soins de confort, adressez-vous au personnel soignant.

## Coiffure

Une prestation coiffure est disponible et payante. Les interventions ont lieu les mardi ou jeudi. Si vous êtes intéressé(e), adressez-vous au personnel soignant.

## Cafétéria

Un espace de détente est à votre disposition au Rez-de-chaussée de l'établissement, tous les jours de 14h15 à 17h45. Vous pouvez consommer des boissons fraîches ou chaudes, non alcoolisées, sur place ou dans votre chambre. Une petite épicerie est à votre disposition pour des petits achats (gâteaux, produits d'hygiène...).



## Arrêt de bus

Un arrêt de bus (Fil Bleu) est à votre disposition sur le parking de l'hôpital. La ligne correspondante est la ligne RESAGO 2 et fonctionne sur réservation auprès de fil bleu en utilisant le numéro suivant : 02 47 66 70 70. Si vous êtes intéressé(e), adressez-vous à l'accueil pour en connaître les modalités.

## Sécurité des biens

L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Ne conservez auprès de vous ni somme d'argent importante, ni bijoux, ni objet de valeur. Pour cela, dès votre entrée un inventaire de vos biens est réalisé par les professionnels du service où vous êtes hospitalisé. Vous pouvez déposer vos bijoux ou objets de valeur auprès du régisseur de recettes. Les week-end et jours fériés l'administrateur de garde peut assurer le dépôt momentané de vos valeurs dans un coffre de l'établissement.

En cas de perte ou de vol, l'établissement ne peut être tenu pour responsable que des objets qui lui ont été confiés.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, vous pouvez faire la demande auprès du cadre ou de l'infirmière du service.

## Sécurité des personnes : en cas d'incendie ou en cas de dégagement de fumée

- Prévenez immédiatement le personnel,
- Suivez les instructions du personnel,
- N'empruntez jamais les ascenseurs.

Afin de permettre l'intervention rapide des secours :

- Laissez impérativement les issues et dégagements libres,
- N'encombrez pas les accès des moyens de secours,
- Respectez le matériel de lutte contre l'incendie.

Il convient de noter que le personnel reçoit régulièrement une formation afin d'assurer aux patients une sécurité maximale.

Les consignes de sécurité et les plans d'évacuations sont affichés dans chaque service.

Toutes les dispositions sont prises pour, qu'au cours de votre séjour, vous soyez préservé de tout incident ou accident.



## Les devoirs de chacun

### a. Tabac, vins et alcools

o Pour votre sécurité et celle des autres patients, il est formellement interdit de fumer dans l'établissement. Il est interdit d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées dans l'enceinte hospitalière.

### b. Possession d'objets dangereux ou produits illicites

o Il est strictement interdit de détenir ou d'introduire des objets dangereux ou des produits illicites dans l'établissement. En cas de possession, ces produits seront systématiquement retirés pour des raisons de sécurité.

### c. Médicaments

o Il est interdit d'introduire des médicaments au sein de l'établissement. L'hôpital prend en charge votre traitement. Si vous apportez votre traitement, il sera restitué à vos proches ou à la pharmacie de l'établissement.

### d. Respect de la vie privée

o Il est interdit de photographier et de filmer au sein de l'établissement.

### e. Bruit / nuisance sonore

o Il est recommandé de ne pas troubler le repos des autres patients, de jour comme de nuit.  
o Il est recommandé de modérer le son de vos appareils radio, télévision et téléphone.  
o Les téléphones portables doivent être mis en silencieux dans les espaces collectifs.

### f. Hygiène

o Il est recommandé de respecter les bonnes pratiques en matière d'hygiène.  
o Il est interdit d'avoir des fleurs en pot. Les fleurs coupées dans un vase sont tolérées sur accord du service.  
o Les animaux sont interdits lors des visites au SSR et à titre exceptionnel à l'USP. Ils sont tolérés à la cafétéria, tenus en laisse et muselés si nécessaire. Il en est de même pour l'extérieur.

### i. Incivilités

o Il vous est demandé de respecter les règles de vie qui permettent de vivre en commun.  
« Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires » (article 433-3 du code pénal) ».

### j. Visites

o Pour des raisons sanitaires et de prévention des risques infectieux, la présence d'enfants de moins de 12 ans est fortement déconseillée lors des visites au SSR.  
o En période épidémique, des mesures restrictives concernant les visites peuvent être mises en place.

## Préparer son retour à domicile

Un dépliant est à votre disposition au bureau des admissions à côté de l'accueil pour préparer votre sortie. Si vous le souhaitez, vous pouvez prendre contact avec une assistante sociale qui vous aidera dans vos démarches. Vous pouvez formuler votre demande auprès du personnel soignant qui vous mettra en relation avec les assistantes sociales.

Quelques formalités administratives vous seront demandées à votre sortie. Pensez également à nous communiquer vos commentaires sur les conditions de votre séjour en remplissant le questionnaire de sortie.

### a. Les modalités

Votre date de sortie est décidée en accord avec vous, et avec votre famille par le médecin du service. **Les sorties s'effectuent en principe dans la matinée vers 10h00 sauf circonstances exceptionnelles. Avant de nous quitter, n'oubliez pas de passer :**

Au bureau infirmier pour prendre :

- le courrier destiné à votre Médecin Traitant,
- votre ordonnance de sortie,
- **vos radios et résultats d'examens personnels**
- éventuellement votre bon de transport.
- si cela vous a **été prescrit, le matériel d'aide à la locomotion** (déambulateur, canne, fauteuil roulant).

#### **A l'accueil pour :**

- régler le solde de vos communications, la prestation TV et le linge si vous les avez utilisées.

Au bureau des admissions pour :

- retirer votre bulletin de situation et éventuellement, clore votre dossier administratif.

### b. Le transport

Les transports liés à l'entrée et à la sortie de votre séjour peuvent être pris en charge par l'Assurance Maladie, sur prescription médicale délivrée en amont par le médecin.

Selon votre état de santé et votre capacité à vous déplacer, et si le médecin le juge nécessaire, vous gagnerez votre domicile soit en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) ou en Taxi, soit en Ambulance privée.

Si votre état de santé le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou de transports en commun est possible. Ces moyens de transports sont également pris en charge par l'Assurance Maladie.

**Attention ces dépenses de transports concernant l'entrée et la sortie de votre séjour sont prises en charge par votre caisse d'Assurance Maladie, sur prescription médicale du médecin établie avant le trajet uniquement .**

Cas particuliers :

Durant votre séjour, vous avez besoin d'un transport pour des soins non réalisés par le centre hospitalier de Luynes (ex : soins dentaires, consultation ophtalmologue, etc).

Les dépenses de transports ne seront pas systématiquement remboursées par l'Assurance Maladie.

Seules les situations suivantes pourront faire l'objet d'une prise en charge par l'assurance maladie ou le CH de Luynes :

- Transports pour des soins en rapport avec une affection longue durée (ALD) : c'est le médecin qui déterminera votre besoin de prise en charge, selon votre capacité à vous déplacer.
- Transports pour des soins en lien avec un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- Transports pour vous rendre à une convocation du service médical de l'Assurance Maladie, de la commission régionale d'invalidité ou pour rendez-vous chez un fournisseur d'appareillage (prothèse oculaires et faciale, podo-orthèse, ortho-prothèse).
- Transports dans un service d'urgence.
- Transports pour des soins de moins de 48 heures en unité d'hospitalisation (de jour, de nuit, complète ou ambulatoire) en lien avec votre motif d'hospitalisation au Centre hospitalier de Luynes.

En dehors de ces situations, le médecin ne pourra établir de prescription médicale et les frais de transport ne vous seront pas remboursés.

**Dans le cas d'une permission de sortie pour convenance personnelle, les frais de transports restent à votre charge.**

La prescription médicale de transport est soumise à la réglementation applicable en matière de transports sanitaires. Votre médecin applique la réglementation de l'Assurance Maladie.

## c. Les frais d'hospitalisation

### En SSR :

Le calcul s'effectue en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

1. **d'un tarif journalier de prestation** (ce tarif est arrêté par l'autorité préfectorale), pris en charge à 80 % par l'assurance maladie
2. du ticket modérateur : **si vous n'avez pas de mutuelle, vous vous acquitterez** du ticket modérateur, soit 20 % du tarif journalier.
3. du forfait journalier, correspondant à votre participation aux frais **d'hébergement**, à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon le contrat souscrit et la convention passée entre l'établissement et la mutuelle.
4. du tarif journalier de la prestation chambre individuelle si vous avez choisi **d'être en chambre particulière**. Si le contrat que vous avez souscrit le permet, le centre hospitalier Jean Pagès de Luynes facturera alors directement le supplément à votre mutuelle, sans avance de frais de votre part. En l'absence d'information de cette nature, le centre hospitalier vous facturera le supplément, en vous laissant le soin de vous renseigner auprès de votre mutuelle pour connaître vos possibilités de remboursement.

Vous serez pris en charge à 100% (hormis le forfait journalier et de la prestation de la chambre individuelle) dans les cas suivants :

- Si votre hospitalisation est en rapport avec certaines affections de longue durée (liste ALD 30)
- **Si vous bénéficiez d'un remboursement dit « 100 % sauf médicament 35% »**

A partir du 31ème jour d'hospitalisation ou à la suite d'une intervention chirurgicale atteignant une certaine importance.

- **Si vous êtes atteint d'affections multiples hors liste ALD 30 après accord du médecin conseil de votre organisme d'Assurance Maladie.**

Vous serez exonéré du forfait journalier dans les cas suivants :

- Accident du travail
- Maladies professionnelles
- Pensionnés militaires

En soins de suite, il peut y avoir une participation selon le tarif national en vigueur :

1. Pour les actes qui sont mentionnés dans la nomenclature générale des actes professionnels dont le coefficient est égal ou supérieur à 50, ainsi que les actes qui sont mentionnés dans la nomenclature générale des actes professionnels **d'un tarif égal ou supérieur à 91 euros.**

2. Pour un acte thérapeutique ou un acte diagnostique dont la réalisation en établissement de santé est nécessaire à la sécurité des soins, qui sont mentionnés dans la nomenclature générale des actes professionnels dont le coefficient est égal ou supérieur à 50 ainsi que les actes qui sont mentionnés dans la nomenclature générale des actes professionnels **d'un tarif égal ou supérieur à 91 euros.**

3. Pour l'ensemble des frais intervenants au cours d'une hospitalisation consécutive à une hospitalisation répondant aux conditions mentionnées au cas n° 2 et en lien direct avec elle.

## **En USP :**

La prise en charge du tarif journalier est généralement de 100 % compte tenu que l'hospitalisation est en rapport avec l'affection de longue durée, dans la quasi-intégralité des cas.

## **Les principales règles relatives à la protection juridique des majeurs.**

La protection des majeurs concerne les personnes dont l'altération des facultés mentales ou corporelles empêche l'expression de la volonté.

Les différentes mesures :

- La sauvegarde de justice : concerne les personnes ayant besoin d'une protection dans la vie civile. C'est souvent une mesure transitoire en attente de tutelle ou de curatelle.
- La curatelle : concerne le majeur, qui sans être hors d'état d'agir lui-même, a besoin d'être conseillé ou contrôlé dans les actes de la vie civile.
- La tutelle : concerne les majeurs ayant besoin d'être représentés de manière continue dans les actes de la vie civile.
- L'habilitation familiale : concerne les majeurs ayant besoin d'être représentés de manière continue dans les actes de la vie civile. Le juge désigne alors un membre de la famille pour représenter le majeur à protéger.

**A qui appartient l'initiative de la procédure ?**

- En cas de sauvegarde de justice, elle peut émaner du juge des Tutelles, d'un Psychiatre, du Médecin traitant avec avis conforme d'un Psychiatre.
- En cas de Tutelle, de Curatelle ou de demande d'Habilitation familiale elle peut émaner :
  - o De la personne à protéger ou de sa famille avec certificat d'un Médecin Expert.
  - o Du juge des tutelles : soit d'office, soit sur avis du patient ou de sa famille, ou du Médecin Traitant, ou du Directeur de l'établissement

**Pour plus d'informations, vous pouvez contacter les assistants sociales.**

## LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE

Annexe à la circulaire ministérielle n° 95-22 du 6 mai 1995 relative aux droits des patients hospitalisés, Ministère de la santé, actualisée par la circulaire ministérielle du 2 mars 2006 relative aux droits des patients hospitalisés et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1. **Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge** dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, **en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.**

2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en **œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.**

3. **L'information donnée au patient doit-être accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire **assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.**

4. **Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, **pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.**

6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. **Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.**

7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout **moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. la personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès** direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur **l'accueil qu'elle a** reçu. 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 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.**

(1) Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://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.



## LES DROITS DES PATIENTS HOSPITALISÉS

### a. Droit à l'information du malade

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### b. Dossier médical

Votre dossier médical recense **l'ensemble des informations concernant votre santé**, à savoir notamment, les informations que vous confiez aux médecins du service sur vos antécédents et votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoire qui **sont pratiqués...**

Certaines informations **établies lors de l'admission sont jointes au dossier médical** de même que le dossier infirmier. Ce dossier est, **à l'issue de votre hospitalisation, conservé par l'hôpital conformément à l'arrêté ministériel du 11 mars 1968** portant règlement des archives hospitalières.

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder à votre dossier médical. Pour une meilleure compréhension de votre dossier, nous vous recommandons de vous faire assister par votre médecin traitant dans la lecture de ces documents.

- consultés gratuitement au Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes,
- **adressés au demandeur (frais de copie et d'envoi à la charge du demandeur);**
- adressés à un médecin désigné par le demandeur.

Pour accéder à votre propre dossier: faire parvenir une demande écrite à la direction **de l'établissement ou demander le formulaire de demande d'accès au dossier médical**, les pièces justificatives à fournir vous seront précisées.

**En cas de décès d'un patient :** Les ayants-droit, c'est-à-dire les héritiers, peuvent accéder sous certaines conditions au dossier médical. Toutefois, la **communication du dossier sera possible si, de son vivant, le défunt ne s'était pas opposé à une telle communication.** Pour accéder au dossier du défunt, faire parvenir une demande écrite à la direction **de l'établissement ou demander le formulaire de demande d'accès au dossier médical**, les pièces justificatives à fournir vous seront précisées.

### **Délai de communication d'accès au dossier médical :**

Le délai est de 8 jours suivant la demande pour les documents de moins de 5 ans,

Le délai est de 2 mois pour les documents de plus de 5 ans.

### **c. Présentation de la personne de confiance et du cadre légal**

La personne de confiance est une personne que vous choisissiez librement dans votre entourage, familial ou non familial, et en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner ou vous représenter dans votre parcours de soins.

La personne de confiance peut être consultée par les médecins **lorsqu'ils s'interrogent sur les orientations de traitement et que vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer**. Elle formule alors ce que vous auriez souhaité si vous étiez capable **d'exprimer directement votre volonté**. Dans ces situations, l'avis de la personne de confiance **prévaut sur celui d'autres membres de la famille**.

Le médecin est tenu de consulter la personne de confiance. Cet entretien lui permet de prendre la décision la plus ajustée à votre situation.

La personne de confiance peut, avec votre accord, assister aux entretiens médicaux. **Elle peut, si vous le souhaitez, prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence**.

La personne de confiance a un devoir de confidentialité concernant les informations **médicales qu'elle a pu recevoir ainsi que vos directives anticipées**. Elle ne doit pas divulguer des informations sans votre accord. **Elle n'a pas accès à l'information médicale en dehors de votre présence**.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit après accord des deux protagonistes. Cette désignation est révoquée à tout moment.

### **La personne de confiance en pratique**

Pour pouvoir authentiquement vous représenter, il importe que la personne de confiance **vous connaisse dans votre intimité, c'est-à-dire connaisse ce qui fait sens ou repères de vie dans votre existence**.

Nous vous encourageons donc à dialoguer en anticipation avec la personne de confiance **afin d'évoquer avec elle les orientations de traitement que vous souhaitez si jamais votre état clinique venait à s'aggraver**.

#### d. Présentation des directives anticipées et du cadre légal

Les directives anticipées sont un document écrit traduisant votre volonté relative aux orientations futures des traitements au cas où vous seriez dans une situation clinique où vous ne puissiez plus vous exprimer.

Les directives anticipées recueillent donc votre souhait concernant la poursuite, la **limitation ou l'arrêt des traitements** visant à prolonger votre existence.

Les directives anticipées doivent être formulées par écrit et signées par la personne. En cas d'incapacité motrice, elles peuvent être cosignées par deux témoins.

Les directives anticipées **s'imposent au médecin**. Ce dernier est donc tenu de respecter votre volonté **et d'orienter les traitements selon vos souhaits**<sup>1</sup>.

Les directives anticipées sont une proposition faites à tous citoyens, malades ou non. Mais, ce n'est pas une obligation. **Nul n'est obligé de rédiger ses directives anticipées.**

#### *Les directives anticipées en pratique*

En pratique, il est souvent complexe et éprouvant de rédiger ses directives anticipées : **Bien souvent, nous ne connaissons pas la forme d'évolution d'une maladie et il est difficile de se représenter les différents scénarii possibles.**

En ce qui concerne nos souhaits, nous pouvons pressentir une orientation sur ce que nous souhaitons aujourd'hui, mais nous ignorons nos capacités d'adaptation à une situation clinique nouvelle.

Sur le plan psychique, la rédaction des directives anticipées nous confronte à l'incertitude et à notre mort. Leur rédaction génère souvent des doutes, de la crainte ou de l'angoisse.

De plus, pour être pleinement efficaces, les directives anticipées doivent être rédigées avec précision en mentionnant clairement leur contexte d'application. A titre d'exemple, la formulation : « **Je ne souhaite pas d'acharnement thérapeutique** » est trop floue pour permettre au médecin de prendre une décision ajustée à notre volonté.

Dans ce contexte, nous encourageons les personnes qui le souhaitent à **s'entretenir avec les soignants et les médecins afin d'aborder avec eux les évolutions de la maladie, les orientations thérapeutiques possibles et la formulation progressive de volontés.** Cette démarche nécessite du temps avec plusieurs entretiens.

<sup>1</sup> Il existe cependant deux dérogations possibles :

En cas d'urgence vitale rendant nécessaire une évaluation complète de la situation

Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ces deux cas, le médecin doit suivre une procédure de délibération impliquant l'équipe soignante avant de poser et d'argumenter sa position.

### e. Le consentement aux soins

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

### f. L'identitovigilance : bracelet d'identification et photographie

L'établissement s'engage dans une démarche qualité visant à la bonne identification du patient. Dans ce cadre et pour sécuriser votre prise en charge, il vous sera proposé un bracelet d'identification à mettre dès votre arrivée. Vous serez également photographié afin de joindre votre photographie à votre dossier patient informatisé. Vous pouvez refuser le port de ce bracelet et la photographie. Le refus sera consigné dans votre dossier.

### g. Informatique et liberté

Les données médicales vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé et informatisé. Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Le traitement de ces données est conforme à la loi n°78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-806 du 6 Août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de correction par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous-même (demande écrite au chef de service).

Vous pouvez également vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi susvisée. Les données administratives sont enregistrées dans un fichier. Toute personne répertoriée a le droit de connaître le contenu des informations le concernant (demande écrite à adresser au Directeur).

### h. La prise en charge de la douleur

Vous avez mal ! Parlez-en.

Sous l'égide du comité de lutte contre la douleur (CLUD), la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Les soignants évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Vous trouverez ci-joint en annexe du présent livret d'accueil un contrat d'engagement du Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes en matière de prise en charge de la douleur.

### **i. Réclamations et conciliation**

En cas de contestation ou de réclamations, vous avez la possibilité de contacter le médecin responsable du service, le cadre de santé, le médiateur médical et ou le médiateur non médical de l'établissement. Toute demande sera prise en considération.

Si vous souhaitez rencontrer le médiateur médical ou le médiateur non médical, adressez-vous au secrétariat de la direction.

La Commission Des Usagers (C.D.U.)

**Vous avez également la possibilité d'exposer vos doléances auprès de la commission des usagers, instituée par le décret du 2 mars 2005 (n°2005-213).**

Cette commission veille au respect des droits des usagers et facilite leur démarche. La composition de la commission des relations avec les usagers au Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes est en annexe du livret d'accueil.

### **j. Les associations bénévoles**

Certaines associations de bénévoles peuvent, si vous le souhaitez, vous rendre visite :

- **L'aumônerie catholique a notamment constitué une équipe de bénévoles au Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes.**
- **L'association Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH) intervient également, en proposant notamment des animations.**
- **L'association JALMAV (Jusqu'À la Mort Accompagner la Vie) intervient dans le service U.S.P.**

Les membres des associations sont identifiés par un badge portant leur nom et leur fonction . Vous et vos proches pouvez faire appel à eux.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé ou de l'infirmière du service.

### **k. Groupe d'éthique clinique**

Ce groupe pluridisciplinaire se rassemble pour évoquer certains cas cliniques très particuliers pour lesquels une décision concernant la prise en charge du patient est à évoquer et à discuter sous l'angle de l'éthique.

### **l. La maltraitance il faut en parler**

N° d'appel local ou national → 3977

Agence Régionale de la Santé du Centre → 02.38.77.34.34

Délégation Territoriale d'Indre-et-Loire → 02.47.60.44.44

Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent et vous orientent.

## INFORMATIONS GENERALES

### a. Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des Patients et de la qualité de la prestation restauration.

La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

### b. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Certaines infections sont contractées lors de l'hospitalisation : ce sont les infections dites nosocomiales. Un comité de lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) existe dans l'établissement depuis 1997. Son rôle est d'améliorer, de développer et de coordonner les mesures d'hygiène afin de limiter la survenue de ces infections nosocomiales. Chaque année le CLIN présente un programme d'actions à mener et fait le bilan de ses activités. L'équipe opérationnelle d'hygiène composée d'un médecin et d'une IDE hygiéniste assure la mise en œuvre de ce programme d'actions.

### c. Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

Il a pour mission de promouvoir un programme de prévention des incidents transfusionnels. Une équipe opérationnelle composée d'un médecin et d'une infirmière est chargée de mettre en place un programme d'amélioration de la sécurité transfusionnelle en veillant à l'information appropriée du patient, en formant et informant les professionnels et en élaborant des procédures.

### d. La pharmacovigilance

La pharmacovigilance a pour objet la surveillance du risque d'apparition d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments. Le pharmacien est responsable de la diffusion de l'information et éventuellement le retrait de médicaments et de collecter les déclarations d'évènements indésirables graves ou inattendus survenus chez un patient hospitalisé et signalés par un prescripteur ou soignant.

### e. La matériovigilance

Ce comité a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incident résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux qui sont définis dans l'article L5211-1. Le pharmacien est responsable de la matériovigilance en collaboration avec le service économique.

Le Centre Hospitalier Jean Pagès de Luynes est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Pour cela, l'établissement recueille un ensemble de données à transmettre à la Haute Autorité de Santé (HAS) ce qui constituent des indicateurs.

## Indicateurs Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales : ICALIN (3 indicateurs)

Le 16 mars 2004, le ministère chargé de la santé s'est engagé à plus de transparence et a annoncé la mise en place d'un tableau de bord des infections nosocomiales pour les établissements de santé.

Ce tableau, de bord est une façon de présenter un certain nombre d'informations simples et sélectives et valorise les établissements les plus impliqués en incitant les autres à progresser.

Comment lire les résultats?

Les résultats de chaque indicateur sont donnés sous la forme d'un score mesurant la performance de l'établissement, et d'une classe situant l'établissement par rapport aux autres établissements de la même catégorie (classe allant de A à F , A étant la classe la plus forte est F la plus faible).

## Indicateurs de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS)

Ces indicateurs IQSS sont généralisés et se composent de 5 thèmes :

- Tenue du dossier du patient
- Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation
- Traçabilité de la douleur
- Dépistage des troubles nutritionnels
- Traçabilité de l'évaluation des escarres

Depuis, [L'arrêté du 20 février 2015](#) les résultats des indicateurs sont soumis à la diffusion du public sur le site « Scope Santé » et sont affichés à l'entrée de l'établissement.

## Questionnaire de satisfaction SSR/USP

Afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge, la Direction et l'ensemble des personnels du Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes vous invitent à donner votre appréciation d'ensemble sur votre séjour d'une manière anonyme, à l'aide du questionnaire de sortie joint au livret d'accueil.

Ce questionnaire peut-être remis avant votre départ à un membre de l'équipe soignante ou déposé dans l'urne située dans le service ou à l'urne située à l'accueil.

Il est très important que satisfait ou non, vous nous fassiez part de votre ressenti au terme de votre séjour afin que l'établissement appuie ses orientations sur les retours d'appréciations de ses patients.

## Enquête nationale e-Satis en USP

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, le Centre hospitalier Jean Pagès de Luynes participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés dans les services MCO qui se nomme « e-Satis ».

Dans le cadre de cette enquête, les patients hospitalisés en USP seront invités par mail à donner leur point de vue sur la qualité de la prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

L'adresse mail de chaque patient de l'USP ne sera pas communiquée à des tiers, et sera, exclusivement, utilisée par notre établissement. Les résultats de cette enquête sont accessibles au public sur le site «scope-santé.»

## Certification

Par ailleurs l'établissement a obtenu la reconnaissance extérieure (certification) par la Haute Autorité de Santé pour sa démarche qualité.



Adresses utiles :

Centre Hospitalier Jean Pagès de Luynes  
Avenue Clos Mignot CS 90021 - 37230 Luynes  
Tél : 02 47 55 30 30  
direction@chluynes.fr

Mairie de Luynes :

**Service de l'état civil, place des victoires** - 37230 Luynes  
Tel : 02 47 55 35 55

Numéros de téléphones utiles :

Téléphone standard (24h/24) : 02 47 55 30 30  
En interne, pour joindre le standard, veuillez composer le numéro 9.  
Bureau des Admissions : 02 47 55 30 12  
Télécopie administrative : 02 47 55 60 65  
Télécopie des services médicaux : 02 47 55 70 20  
Secrétariat médical : 02 47 55 30 08

Si vos proches souhaitent joindre le personnel soignant, donnez leur la ligne directe du service :

Unité SSR 1 : 02 47 55 31 06  
Unité SSR 2 : 02 47 55 31 05  
Unité SSR 3 : 02 47 55 31 07  
Unité USP : 02 47 55 31 03

Horaires utiles :

**Horaires d'ouverture du standard :**

En semaine : 8h30-12h30 / 13h30-17h00.

**Le weekend, le service d'accueil est relayé par la cafétéria : 14h15 - 17h45**

Horaires de visite du SSR : Tous les jours de 13h00 - 19h00

**Horaires de visite de l'USP :** Tous les jours : 24h/24h

**Horaires de l'office religieux catholique :** le vendredi à 16h30

Horaires des visites à la chambre mortuaire : de 9h00 à 11h00 et de 14h00 à 17h00

Pour réaliser une réclamation : usagers@chluynes.fr

## Organisation fonctionnelle de l'établissement

Le Centre Hospitalier est un établissement public de santé administré par le **directeur assisté d'un Directoire et d'une instance délibérative, le Conseil de Surveillance**.

### Le Conseil de Surveillance

Présidé par le maire de la ville de Luynes, Monsieur RITOURET, le conseil de Surveillance comprend :

- Des représentants des collectivités territoriales
- Des représentants des personnels (représentants du personnel médical et du personnel non médical)
- Des personnalités qualifiées
- Des représentants des usagers.

### Le Directoire

Le Directoire est composé de membres de la Direction, du président de la CME et du président de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-technique et de représentants médicaux,

### Instances consultatives

- **Le Conseil de Surveillance s'entoure des avis des instances consultatives amenées à se prononcer sur des dossiers relevant de leur compétence :**
- **La Commission Médicale d'Etablissement est composée des représentants médicaux**
- **Le Comité Technique d'Etablissement, composé des représentants du personnel,**
- **Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT),**
- La Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques constituée de représentants du personnel soignant (CSIMRT),

**La gestion du Centre Hospitalier et l'exécution des délibérations du Conseil de Surveillance** sont assurées par une équipe de Direction placée sous la responsabilité du Directeur.

**Vous pouvez avoir accès au règlement intérieur de l'établissement et le consulter** auprès de la Direction.

- Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

vous **AVEZ PEUR** d'avoir mal...  
**prévenir, traiter ou soulager**

## ***prévenir***

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens :

piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un **simple déplacement...**

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

## ***traiter*** ***ou*** ***soulager***

les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.



## Contrat d'engagement

### vous avez mal... votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette. Si vous ne pouviez pas répondre, d'autres outils sont disponibles afin d'évaluer au mieux vos douleurs.



### nous allons vous **aider** à ne **plus avoir mal** ou à avoir **moins mal**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

**en répondant** à vos questions ;  
**en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;  
**en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

**D'autres méthodes non** médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

vos participation est **essentielle**

nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**





**Centre Hospitalier Jean PAGÈS**

Avenue du Clos Mignot

CS 90021

37230 Luynes

Tél. 02 47 55 30 30