

Livret d'accueil

du Centre Hospitalier
du Haut Anjou

Château-Gontier.
Segré





sommaire

➔ Edito - Historique	3	➔ Zoom sur l'Hospitalisation A Domicile, l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs, la Consultation Douleur, l'Addictologie et l'Equipe Mobile de Gériatrie	18
➔ Plan de l'Hôpital St Julien	4	➔ Charte de la personne hospitalisée	20
➔ Présentation des différents sites	5	➔ Droits et informations du patient	21
➔ Démarche Qualité	6	➔ La Direction et les Instances	22
➔ Présentation Equipes	7	➔ Annexes	23
➔ Admission – Séjour – Sortie	8		
➔ Vie quotidienne	12		
➔ Présentation maternité	16		



Madame, Monsieur

Vous arrivez au Centre Hospitalier du Haut Anjou où tout sera mis en œuvre pour faciliter votre séjour et pour assurer votre rétablissement dans les meilleurs délais.

C'est dans cet esprit que nous vous proposons ce livret d'accueil qui vous permettra de mieux connaître nos services et vous aidera dans les démarches nécessaires à votre séjour.

Nous sommes à votre écoute pour vous assurer les soins de qualité dont vous avez besoin et mettre à disposition les techniques performantes dont dispose l'établissement. Les médecins, l'ensemble des professionnels de l'établissement vous entourent de leur attention et de leur compétence.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier du Haut Anjou.

Le Président du Conseil de Surveillance

historique

La « Maison Dieu St Julien » fut fondée par Alard IV en 1206. Elle traversa les siècles en étant gérée successivement par différentes communautés religieuses, notamment les Sœurs Augustines arrivées en 1674.

L'important bâtiment que l'on voit aujourd'hui a été édifié entre 1879 et 1882.

Depuis lors, l'hôpital n'a pas cessé de croître et d'augmenter le nombre de spécialités présentes.

En janvier 1993, le Centre Hospitalier de Château-Gontier fusionne avec le Centre Hospitalier de Segré (lui-même résultat du regroupement

de l'Hôpital de Ste Gemmes d'Andigné et de la Clinique Notre Dame de Segré) et donne naissance au Centre Hospitalier du Haut Anjou.

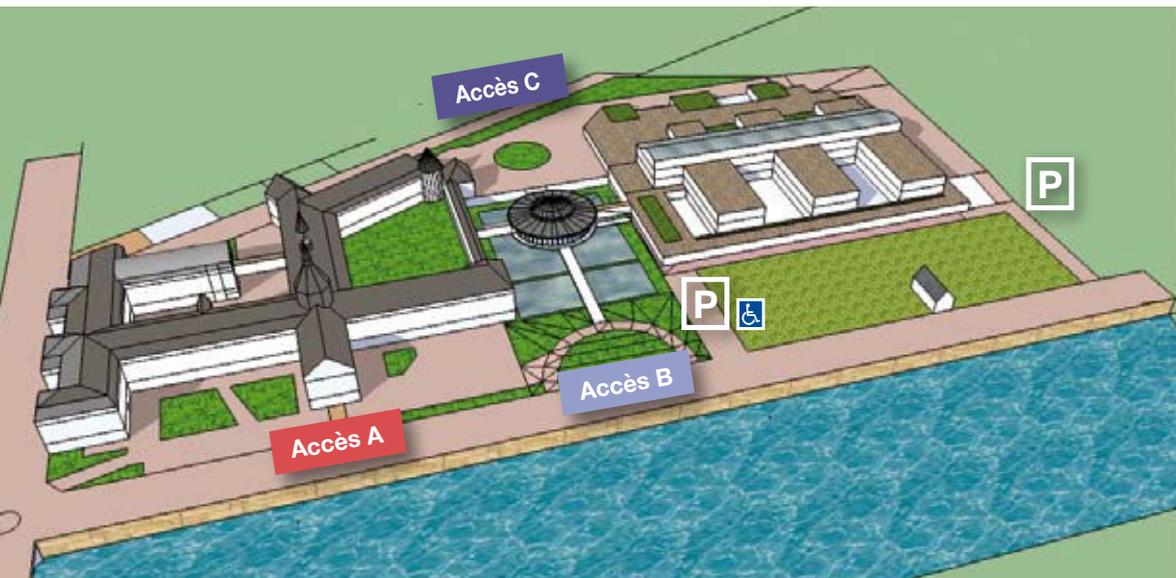
En octobre 1997, celui-ci rachète la Clinique de l'Espérance. Le regroupement en une seule entité juridique permet cependant de maintenir l'intervention des spécialistes libéraux.

L'ouverture du nouveau plateau technique et d'hospitalisation en 2008 et la restructuration de l'ancien hôpital en 2012 couronnent cette stratégie de modernisation pour le Haut-Anjou.

➔ Des services répartis sur plusieurs sites

Hôpital Saint Julien

1, quai Georges Lefèvre
53200 CHATEAU-GONTIER
Tél. 02 43 09 33 33



Accès A

Rez-de-chaussée

CMP
(Centre médico-psychologique)



Accès B



Hôtel Dieu

1^{er} étage

- Equipe Mobile de soins palliatifs
- Unité d'Hospitalisation de Psychiatrie
- Soins de suite et réadaptation
- Court Séjour Gériatrique

Médecine Chirurgie Obstétrique

Rez-de-chaussée

- Maternité (gynécologie-obstétrique)
- Hôpital de jour médecine
- Consultations
- Imagerie médicale (radiologie, échographie & scanner)
- Consultation douleur
- Bloc opératoire

1^{er} étage

- Services de chirurgie (viscérale, orthopédie, gynécologie, urologie, proctologie, ORL, ophtalmologie, vasculaire, ambulatoire).

2^{ème} étage

- Services de médecine (polyvalente, cardiologie, gastro-entérologie, diabète-endocrinologie, neurologie, addictologie), Hôpital de jour de médecine.

Accès C

Urgences / SMUR



Parking



Pôle Santé

5, rue Joseph Cugnot
49500 SEGRE-EN-ANJOU-BLEU
Tél. 02 41 94 50 00

- Médecine
- Soins de suite et de réadaptation
- Consultations de spécialistes (ORL, gynécologie, orthopédie, cardiologie...).
- Consultations d'addictologie



Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « Les Marronniers »

3, quai Georges Lefèvre
53200 CHATEAU-GONTIER SUR MAYENNE
Tél. 02 43 09 34 30

Centre de Personnes Agées St Joseph

1, rue Lecercler
53200 CHATEAU-GONTIER SUR MAYENNE
Tél. 02 43 09 34 00

- Unités de Soins de Longue Durée
- Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- Equipe mobile de Gériatrie
- Accueil de Jour pour personnes âgées dépendantes
- Consultation mémoire



→ La Démarche Qualité et Gestion des Risques

Les personnels hospitaliers (médicaux et paramédicaux, techniques, logistiques et administratifs) sont engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité et de Gestion des Risques et mettent en commun leurs compétences pour assurer :

- La qualité des soins prodigués
- La sécurité et le confort des patients (prévention des risques hospitaliers et

sanitaires, lutte contre la douleur...)

- Le respect des droits des personnes hospitalisées
- La satisfaction des usagers (évaluation et prise en compte des attentes, exploitation des questionnaires de satisfaction...)

Le Centre Hospitalier du Haut Anjou a répondu aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS) en matière de certification. Le

rapport est consultable sur le site : www.has-sante.fr.

Les indicateurs qui visent à améliorer l'information du patient sur la qualité de sa prise en charge (tenue du dossier patient, prévention des escarres, traçabilité de l'évaluation de la douleur...) sont consultables à l'entrée de l'établissement, sur le site internet du Centre Hospitalier du Haut Anjou et le site d'information www.scopesante.fr.

→ La Lutte contre la Douleur

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Code de la santé publique article L.1100-5.

Le Centre Hospitalier s'inscrit dans le programme national de lutte contre la

douleur, à travers différentes actions, cordonnées au sein d'un CLUD (Comité de LUTte contre la Douleur).

Cette prise en compte de la souffrance vous permet de pouvoir contacter des professionnels de santé, formés à la prise en charge de douleur, qui mettent en commun leur savoir et leur expérience afin de :

- Soigner et soulager vos douleurs
- Vous aider à mettre en place des stratégies de traitement.

La douleur n'est pas une fatalité, n'hésitez pas à en parler avec le personnel médical et soignant.

→ La Prévention du Risque Infectieux

Le CHHA, sous l'égide du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), lutte activement contre les infections associées aux soins (ou nosocomiales) et compte une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) composée d'un médecin et d'un cadre de santé diplômés en hygiène et d'une secrétaire, relayée par les correspondants paramédicaux et médicaux en hygiène dans les unités de soins.

Ses missions touchent les domaines de la prévention, de la surveillance, de la formation et de l'évaluation. L'EOH rend compte auprès de soignants des résultats de ces actions afin d'amener des mesures correctives dans une démarche de qualité qui vise à réduire la part évitable des infections associées aux soins. La majorité des infections est contractée à partir du patient lui-même (il s'infecte avec ses propres microbes) et est

liée à son état de fragilité et à la multiplication des soins invasifs mais aussi à partir du soignant (mains du soignant) et, plus rarement, de l'environnement hospitalier.

Seulement 1/3 des infections est évitable.

Le CHHA communique auprès des usagers et des personnels sur les scores du tableau de bord et du score agrégé émanant du ministère de la santé.

Un contrat d'engagement contre la douleur et le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales sont annexés au livret d'accueil.



Les équipes qui vous accueillent ont pour mission d'assurer votre prise en charge, de vous écouter, de vous informer et de vous accompagner durant votre séjour.



Des équipes à votre service

L'équipe médicale

Vous donnera toutes les indications relatives à votre état de santé. Un système de garde et astreinte assure une présence médicale permanente à l'hôpital. Un médecin chef de service assure la conduite générale du service, organise son fonctionnement technique dans le respect de la responsabilité médicale de chaque praticien. L'équipe médicale comprend également des internes.

L'équipe soignante

- Un cadre de santé est responsable de l'organisation des soins et du bon fonctionnement du service. Il se tient à votre disposition, n'hésitez pas à faire appel à lui.
- Les infirmier(e)s sont à votre écoute et prodiguent les soins qui vous sont nécessaires soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu.
- Les aides-soignants(es) assurent, sous la responsabilité de

l'infirmière, les soins d'hygiène et de confort et peuvent vous aider à composer une perte ou une diminution de votre autonomie.

- Les agents de service hospitalier qui contribuent au confort de votre hospitalisation en assurant l'entretien de votre chambre et du service.

Dans le service maternité, sous la responsabilité d'un cadre de santé :

- Les sages-femmes assurent le suivi de grossesse, animent les rencontres préparation à la naissance et pratiquent les accouchements. Elles assurent la surveillance des enfants et de leur mère durant leur séjour ainsi que leur suivi à domicile.
- Des auxiliaires de puériculture et des aides-soignantes veillent à la sécurité et au bien-être des nouveaux nés. Elles assistent les sages-femmes dans les soins et dans l'apprentissage par les parents des gestes de puériculture.

• Vous pouvez également être amené à rencontrer des professionnels spécialisés comme :

une diététicienne, un kinésithérapeute, des psychologues, des assistantes sociales, des personnels des services médico-techniques (imagerie médicale, bloc opératoire, stérilisation, pharmacie, brancardiers,...) qui interviennent plus particulièrement dans certains services ou en fonction des besoins des personnes hospitalisées.

Il vous arrivera également de rencontrer des étudiants sages-femmes, infirmiers, aides-soignants... qui suivent un enseignement pratique dans les services.

Le personnel administratif, logistique et technique

exerce quotidiennement dans l'ensemble des services de l'hôpital. Il contribue indirectement à l'efficacité et à la sécurité de vos soins et de votre confort.



Votre Admission



Démarches administratives

En cas d'urgence, votre admission s'effectue sans aucun préalable administratif. Les formalités s'accomplissent lors de la prise en charge.

La pré admission

Si un rendez-vous d'hospitalisation vous a été fixé, il est nécessaire de remettre au bureau des admissions, après l'avoir complétée, la fiche de renseignements qui vous a été remise par le secrétariat médical (fiche de pré admission) ainsi que l'accord de prise en charge de la chambre particulière.

L'admission

Votre admission à l'hôpital comporte des formalités administratives indispensables notamment pour assurer le règlement de vos frais d'hospitalisation par les organismes de Sécurité Sociale et assurance complémentaire.

Pour accomplir les formalités d'admission, n'oubliez pas de vous munir des pièces administratives suivantes :

- **Une pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille pour les mineurs dépourvus de pièce d'identité).
- **Votre carte VITALE mise à**

jour (une borne est à votre disposition à proximité des admissions) ou l'attestation qui s'y rapporte (l'attestation médicale universelle (CMU), pour les personnes soumises à ce régime).

- **Votre carte de mutuelle ou assurance complémentaire**, à jour pour l'année civile.
- Tous documents justifiant de votre situation particulière : carnet de soins si vous êtes pensionné ou victime de guerre, volet n°2 du feuillet d'accident de travail délivré par votre employeur : protocole de soins de longue durée.

Si vous ne relevez d'aucun régime social français :

- La CEAM (carte européenne d'assurance maladie) si vous êtes ressortissant d'un pays de la communauté européenne.
- Votre autorisation de soins en France et toute pièce justifiant votre affiliation, délivrée par votre compagnie d'assurance maladie. A défaut vous devrez régler la totalité des frais de séjour.
- En cas d'accident de travail le formulaire E101 + E 123.

En cas d'admission à la maternité, toutes les

formalités seront accomplies à l'entrée de celle-ci.

Pour les enfants : les parents ou le représentant légal devront signer une autorisation d'opérer et de pratiquer les actes liés à l'intervention.

Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour sont fixés chaque année par arrêté du Directeur de l'Agence Régionale de Santé et sont affichés dans l'espace réservé aux usagers. Ils comprennent :

- **Le prix de journée** représentant le coût d'une

journée d'hospitalisation (hébergement, soins, etc.). Il ne comprend pas les prestations diverses (télévision, téléphone, frais d'accompagnement, etc.).

- **Le forfait hospitalier journalier**

Il consiste en une participation forfaitaire à votre charge, non remboursée par la Sécurité Sociale. Ce forfait, fixé par arrêté ministériel, contribue aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par cette hospitalisation.

Le forfait hospitalier est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures, y compris pour le



jour de la sortie (hormis les cas d'exonération prévus par la loi).

Certaines mutuelles ou assurances prennent en charge ce forfait.

- **Le ticket modérateur forfaitaire**

Le ticket modérateur est la part financière qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie. Son taux peut varier en fonction des actes et médicaments, du respect ou non du parcours de soins coordonnés. Votre complémentaire santé peut prendre en charge tout ou partie du montant du ticket modérateur.

- **Le forfait 18 euros (Décret 2011-201 du 21 février 2011 modifiant l'article R. 322-8 du code de la Sécurité Sociale)**

Une participation forfaitaire de 18 euros, à votre charge, s'applique sur les actes dont le tarif est égal ou supérieur à 120 euros. Il existe cependant des exceptions.

Votre mutuelle ou votre complémentaire santé peut, éventuellement, prendre en charge la participation forfaitaire de 18 euros. Renseignez-vous auprès d'elle.

- **Tarifcation de la chambre individuelle**

Vous pouvez faire la demande d'une chambre particulière. Un supplément par jour vous sera facturé pour l'attribution de cette chambre. Ce coût révisé tous les ans n'est pas couvert par l'assurance maladie mais certaines mutuelles en prévoient le remboursement toute ou partie.

Mode de paiement

Une facture sera établie pour les frais restant à votre charge. Il vous sera alors possible de régler le montant dû au service des admissions ou directement auprès du :
Comptable du Centre des Finances Publiques
rue de la Harelle
53200 Château-Gontier.

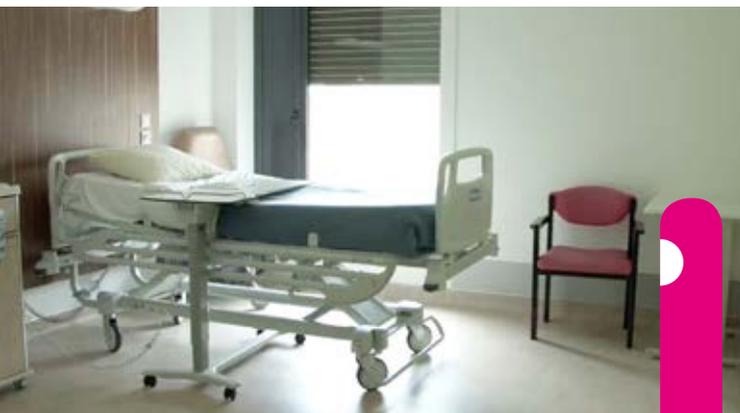


Activité libérale (hospitalisation ou consultation)

Conformément à l'article L. 6154-1 du Code de la Santé Publique, certains praticiens exercent une activité libérale. Dans l'hypothèse où vous choisirez d'être traité dans ce cadre les praticiens sont tenus d'afficher, dans leurs locaux de consultation, les tarifs des différents actes qu'ils pratiquent.

Intervention de médecins libéraux au Centre Hospitalier

Les médecins libéraux interviennent soit en consultation, soit pour les interventions dans les services de chirurgie clinique et chirurgie ambulatoire.





Votre Sortie

Le moment de votre sortie sera fixé par le médecin, seul habilité à en estimer le bien-fondé selon le degré de votre guérison.

Si vous demandez votre sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant la Centre Hospitalier du Haut Anjou de toute responsabilité.

A l'issue de votre séjour, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur votre hospitalisation, les examens qui vous ont été pratiqués et les soins qui vous ont été prodigués.

Avant votre départ n'oubliez pas :

- De vous rendre vous-même, ou un membre de votre famille, au bureau des admissions pour effectuer les dernières modalités administratives et régler d'éventuels suppléments,
- De régler à l'accueil les frais divers : télévision, téléphone.

Pour votre départ :

- Vous pouvez utiliser tout moyen de transport à votre convenance. Si votre médecin vous prescrit un transport sanitaire, vous pouvez désigner

et commander une entreprise de transport selon le principe du libre choix. A votre demande, le service peut se charger de la commande du transporteur. Si vous n'exprimez aucun choix il sera fait appel aux entreprises de transport selon le principe du tour de rôle.





L'ABCédaire de votre séjour

A

Accompagnants

Si vous êtes dans une chambre individuelle, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit et à prendre ses repas dans votre chambre (merci de prévenir le service la veille).

Ces prestations facturées sont affichées dans les chambres.

Accueil téléphonique

La permanence de l'accueil téléphonique est assurée tous les jours de 8h à 20h par le standard et bascule sur le service des urgences après 20h.

Allergies alimentaires

Si vous souffrez d'allergies alimentaires, n'oubliez pas de le préciser aux professionnels de santé. Le

tableau des allergènes peut être mis à votre disposition sur simple demande dans le service.

Associations

Sur certains sites, des associations de bénévoles proposent de venir visiter les personnes hospitalisées. Si cela est conforme à votre souhait, vous pouvez demander leur passage au cadre du service qui tient à votre disposition une liste des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec l'établissement.

C

Courrier

Une boîte aux lettres est à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez également remettre au personnel du service le courrier que vous désirez envoyer,

préalablement affranchi par vos soins. Celui-ci se chargera de son expédition.

Tout courrier qui arrivera dans l'établissement à votre nom, en précisant le service, vous sera également remis.

Culte

Conformément à la loi du 9 décembre 1905 relative à la séparation des Eglises et de l'État les hôpitaux offrent le libre exercice du Culte. La liberté religieuse est garantie au sein du Centre Hospitalier du Haut Anjou.

A votre demande, les soignants du service prendront contact avec les responsables de l'aumônerie ou avec le ministre du culte de votre choix.

Chambre mortuaire

Le Centre Hospitalier du Haut Anjou dispose de chambres mortuaires.



Elles offrent aux familles la possibilité d'y accueillir les personnes décédées dans l'établissement. Ce service est gratuit. Toute information concernant leur fonctionnement peut être donnée par le service de soins.

Le Centre Hospitalier garantit le respect du choix des familles, notamment en ce qui concerne les organismes prestataires.

D

Divers services

Si vous souhaitez acheter un journal, bénéficier des services d'un interprète, recevoir la visite de votre coiffeur ou d'un spécialiste de pédicure : adressez-vous au cadre du service, il fera tout pour répondre à votre souhait.

Un distributeur de boissons froides et chaudes est à votre disposition dans le hall d'accueil.

I

Incendie

L'Hôpital répond à des normes de sécurité incendie particulièrement rigoureuses. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs.

L

Linge

Vous devez vous munir d'un simple nécessaire de toilette qui vous sera utile pendant votre hospitalisation : robe de chambre, pyjama, serviettes et gants de toilette, brosse à dents, rasoir, produits d'hygiène, etc....

A la maternité, les couches sont fournies et des vêtements pour votre bébé vous seront proposés chaque matin.

M

Médicaments

Il vous est demandé de vous munir de la dernière ordonnance de votre médecin traitant.

O

Objets personnels :

Il est vivement conseillé, lors de votre admission, de vous présenter sans objet de valeur, moyen de paiement ou somme d'argent importante. En effet, nous sommes tenus de prendre en charge ces valeurs et d'en assurer le dépôt auprès du Trésorier de l'Hôpital. Pour ce faire, un inventaire vous sera proposé lors de votre admission dans le service.

Pour récupérer vos objets personnels, il vous faudra vous rendre à la Trésorerie de Château-Gontier où vous devrez présenter une pièce d'identité et le reçu délivré lors de votre prise en charge.

Sans déclaration de votre part, l'établissement ne saurait être tenu responsable des pertes ou disparitions.





P

Parking

Les règles de circulation sont applicables à l'intérieur de l'établissement. Veuillez respecter les emplacements réservés aux urgences, aux personnes handicapées et à l'accès des pompiers.

L'Hôpital décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Q

Questionnaire de sortie

Il est important que nous sachions ce que vous avez pensé de votre séjour (accueil, hébergement, restauration...) et des soins que vous avez reçus. Notre établissement participe au dispositif national e-Satis qui mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés dans la plupart des services. Si vous souhaitez participer à ce recueil, communiquez votre adresse mail lors de votre admission. Les résultats de cet indicateur sont diffusés publiquement sur www.scopesante.fr

Si vous ne possédez pas d'adresse mail, avant votre départ, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis.

R

Restauration

Les menus qui vous sont proposés sont composés par une commission de restauration qui associe le personnel, la cuisine centrale et la diététicienne et veille à l'équilibre des repas. Des plats à la carte, adaptés aux différents régimes, vous sont suggérés et chaque jour, il vous sera proposé de choisir les menus qui vous seront servis le lendemain.

Les repas servis sont produits à l'hôpital dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité.

Horaires des repas :

- **Petit déjeuner** : à partir de 7h30
- **Déjeuner** : à partir de 11h30
- **Dîner** : à partir de 18h



S

Service Social

Si vous rencontrez des difficultés, une assistante sociale est à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches nécessaires



à la reconnaissance de vos droits, à votre retour à domicile ou votre orientation vers un autre établissement.

Pour rencontrer une assistance sociale, il suffit d'en faire la demande auprès d'une infirmière.

Dispositif PASS

(Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

Quand l'accès aux soins est difficile (absence de couverture sociale ou complémentaire) vous pouvez bénéficier :

- D'une consultation médicale approfondie.
- De soins dentaires d'urgence.
- De l'aide du service social, pour l'ouverture de vos droits sociaux et votre orientation vers les structures ou services adaptés.



Téléphone et Télévision

Nous vous demandons de ne pas utiliser votre téléphone portable dans l'enceinte de l'établissement (risque d'interférence avec les dispositifs médicaux).

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone et d'un poste de télévision.

Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique et l'accès à la télévision. Il suffit pour cela de vous renseigner auprès du personnel du service.

Les frais, selon les tarifs affichés dans la chambre, seront à régler au standard le jour votre sortie.

mis à votre disposition.

Nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite au sein de l'établissement (respect des patients et des soignants, horaires de visite).

Visites

Afin de respecter les soins dispensés le matin, **les visites sont autorisées uniquement l'après-midi de 13h à 20h.**

N'oubliez pas :

- qu'il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées et tout aliment qui pourrait remettre en cause votre régime alimentaire,
- que les visites trop longues ou trop fréquentes fatiguent le patient et ses voisins.

T

Tabac :

En application du décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006 nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans l'établissement



V

Vie collective

Pensez à respecter le repos de vos voisins : évitez les visites en groupe, modérez le soin de vos appareils de radio et de télévision.

Prenez soin des équipements hospitaliers





➔ Maternité



Outre les consultations médicales, le service de maternité propose :

- un suivi intégral de la grossesse fait par les sages-femmes ainsi que la visite post-natale,
- des cours de préparation à l'accouchement classique mais également d'autres

approches comme la préparation en piscine, la sophrologie.

- Une aide au sevrage tabagique pendant la grossesse encadrée par une sage femme titulaire d'un DU de tabacologie.

Les femmes ont la possibilité de bénéficier de la péridurale

à tout moment de la journée et de la nuit. La presque totalité des césariennes est réalisée sous rachianesthésie.

Pendant votre travail vous aurez la possibilité, si vous le souhaitez, d'utiliser une baignoire adaptée avec aromathérapie. Une salle de pré travail nature avec du matériel adapté (ballon, tapis,



Après votre sortie diverses prestations vous sont proposées :

- Un suivi individuel si nécessaire et une permanence téléphonique assurée 24h/24.
- Dans les semaines qui suivent la naissance vous pouvez vous initier à des séances de massage bébé.
- Un atelier «portage en écharpe».

- Si vous avez participé aux cours de préparation à l'accouchement, des « Retrouvailles Mamans - Bébé », environ 6 à 8 semaines après l'accouchement
- Des séances de rééducation périnéale.

N'hésitez pas à vous renseigner et à vous inscrire auprès du secrétariat.



tabouret, potence...) est également à votre disposition.

En fin de grossesse et pendant votre séjour un accompagnement par des traitements homéopathiques pourra vous être conseillé.

Le service propose également une préparation à l'allaitement maternel (cours

d'information). Un livret « Bien vivre son allaitement » est distribué à toutes les mamans qui allaitent. Des réunions de suivi d'allaitement sont proposées à la 3^{ème} et 6^{ème} semaine après la naissance de votre bébé. Un suivi individuel de l'allaitement maternel est proposé par une sage-femme consultante en lactation. Pensez à vous

inscrire à la sortie de la maternité.

Pendant le séjour des réunions sont proposées aux mamans afin d'aborder l'arrivée du bébé et le retour à la maison. Un livret élaboré par le service est distribué aux mamans « Bébé vient de naître... Une autre vie commence... ».



L'Hospitalisation à Domicile (HAD)



L'HAD permet d'assurer, au domicile du patient, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de son état de santé, des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés.

L'HAD s'adresse à tout type de malade, quel que soit son âge, ayant besoin

de soins qui peuvent être pris en charge à domicile. Cela nécessite d'une part l'accord du patient et de son entourage, et d'autre part, l'accord de son médecin généraliste référent.

Les modalités de prise en charge sont organisées par le service d'HAD.

L'HAD assure la prise en charge du patient 24H/24H grâce à l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire (hospitalière et libérale).

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à contacter l'équipe HAD du CHHA au 02.43.09.34.40



L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

Vous êtes confrontés à une maladie grave...

Vivre avec une maladie grave est souvent difficile.

Le rôle de l'EMSP est d'aider à mieux soulager la souffrance physique et morale et de soutenir

le patient et son entourage.

L'EMSP est composée de différents professionnels de santé (médecin, IDE, psychologue, secrétaire).

L'équipe n'effectue pas directement de soins. Elle travaille en collaboration

avec le médecin et l'équipe soignante du service pour adapter le mieux possible les traitements et les soins en fonction de chaque situation.

L'EMSP intervient dans tous les services hospitaliers du Centre Hospitalier du



Consultation Douleur

Vous souffrez d'une douleur persistante depuis plus de 3 mois. La consultation douleur est là pour vous aider à soigner ou mieux vivre avec vos douleurs avant qu'elles ne vous gâchent la vie.

La consultation douleur c'est un ensemble de professionnels de santé qui mettent en commun leur savoir et leur expérience pour vous soigner : médecins

spécialisés (Anesthésiste, Algologue, Psychiatre, Mésothérapeute, Acupuncteur, Hypnothérapeute), Psychologues et ou/ Psychiatre, Infirmières diplômées (douleur, sophrologie, hypno relaxation, réflexothérapie, ...).

Ils sont à la disposition de votre médecin traitant qui reste votre interlocuteur premier.



Haut Anjou ainsi que dans les maisons de retraite du secteur et au domicile.

Elle reçoit également dans ses locaux.

Contact accueil/secrétariat :
02.43.09.34.70

Zoom sur ...

Equipe Mobile de Gériatrie (EMG)

L'EMG (composée d'un médecin, d'un cadre de santé et d'une secrétaire) se déplace dans les services du Centre Hospitalier du Haut Anjou, à la demande du médecin responsable du service et propose une évaluation des problèmes de santé liés au grand âge (problème de chutes répétées, d'alimentation, de mémoire...).

Elle collabore avec l'équipe hospitalière au projet de soins et médico-social selon les souhaits du patient et de sa famille.



Addictologie

Vous-même, ou l'un de vos proches êtes en difficultés avec une substance psycho active (alcool, cannabis, tabac, drogues, médicaments...), une équipe pluridisciplinaire (Médecin, Infirmière, Psychologue, Sage-femme, Diététicienne)

est à votre service pour faire le point avec vous afin de mettre en place un suivi personnalisé et vous proposer des solutions.

Vous pouvez prendre contact avec l'équipe que vous soyez hospitalisé ou non.

Secrétariat : 02.43.09.33.61

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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



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



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



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



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



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



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



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



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



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, 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.





Droits et informations du patient

Le droit à l'information

Les médecins hospitaliers et le personnel soignant de l'établissement s'engagent, chacun à leur niveau de compétence, à vous communiquer des informations simples, accessibles et loyales sur votre état de santé, le diagnostic, les progrès du traitement et les actes médicaux envisagés avec les risques et avantages qu'ils comportent. Le corps médical ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent le respect du secret professionnel. Les médecins de l'établissement peuvent participer à des programmes de recherche biomédicale. Votre consentement écrit est primordial et indispensable.

L'accès au dossier médical

(*articles L.1111-7 et R.111-2 à R.111-9 du code de santé publique*) : Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Vous pouvez avoir accès à ces informations en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Son contenu est couvert par le secret médical. La communication du dossier médical doit intervenir au plus tard dans les huit jours suivant la demande et au plus tôt dans les 48 heures. Si les informations remontent à plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Le Centre Hospitalier du Haut Anjou se conforme aux modalités d'archivage et de conservation des dossiers médicaux selon la réglementation en vigueur (article R-1112-7 du code de la santé publique) : le dossier médical constitué dans l'établissement de santé est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. En cas de décès le dossier médical est conservé pendant dix années à partir de la date du décès.

Annonce d'un dommage associé aux soins

(*Code de la santé publique : article L.1142-4*) : L'annonce d'un dommage associé aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient visant à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance. Elle s'inscrit également plus largement et durablement dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins. Lorsqu'un patient a subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de l'informer au plus vite, de préférence dans les 24 heures, sans excéder 15 jours après sa détection.

Les directives anticipées

(*article L.1111-11 du code de santé publique*) : Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger les 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, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

La personne de confiance

(*article L.1111-6 du code de santé publique*) : Vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. D'autre part, cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, pourra être consultée au cas où vous ne

seriez pas en état d'exprimer votre volonté. Sa désignation se fait par écrit en remplissant un formulaire (fourni sur demande) et est révoquée à tout moment. Cette personne n'est pas systématiquement la personne à prévenir dont les coordonnées vous ont été demandées à votre admission.

Informatique et libertés

En application du code de la santé publique (*article R.6113-7*) les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification auprès de ce médecin, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier. Vous pouvez vous opposer aux recueils et au traitement des données nominatives vous concernant, en dehors des obligations légales.

La protection des données personnelles

Dans le cadre de votre hospitalisation au sein de notre établissement, responsable de traitement, des données relatives à votre personne seront collectées et traitées pour faciliter la gestion administrative de votre dossier et assurer la sécurité, la qualité et la continuité de vos soins. Ces traitements de données personnelles favorisent la coordination entre les différents professionnels intervenant dans votre prise en charge. Vous disposez d'un droit d'accès à vos informations pour en vérifier l'exactitude et le cas échéant, les rectifier, les compléter, les mettre à jour. Vous avez le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes réglementaires. Cette démarche peut se faire, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1998 et du règlement général sur la protection des données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016, en justifiant de votre identité, à l'adresse suivante : Direction Générale 1 Quai Dr G Lefèvre 53200 Château-Gontier-sur-Mayenne ou par courriel à chha.dg@ch-hautanjou.fr Dans le cadre de réalisation de projets de recherche clinique au CHHA, il est également possible de recueillir certaines de vos données médicales en conformité avec la réglementation RGPD. Si vous souhaitez vous opposer à ce recueil, merci d'en informer l'équipe soignante.

La protection juridique des incapables majeurs

L'altération des facultés d'une personne peut nécessiter des mesures de protection appropriées par le juge des Tutelles. En cas de défaillance de l'environnement familial, le juge peut confier cette protection à un mandataire judiciaire.

La Commission des usagers

(*article R 1112-91 à R 1112-94 du code de la santé publique*) : Cette commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui rencontre un problème en tant qu'utilisateur de l'établissement et de l'informer sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle examine les plaintes et les réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle est notamment composée de : • Deux représentants des usagers • Deux médiateurs dont l'un est membre du corps médical • Le Directeur de l'établissement Si vous souhaitez solliciter un médiateur de la commission ou un représentant des usagers, vous pouvez contacter le secrétaire de direction au 02 43 09 33 00. Vous trouverez en annexe la liste actualisée des membres de la Commission des usagers.



→ La Direction et les Instances

Le Conseil de Surveillance

Composé de 15 membres, représentant les collectivités territoriales, professionnels de l'établissement et personnalités qualifiées (dont

les représentants des usagers), le conseil de surveillance arrête la stratégie de l'établissement et contrôle la gestion de l'établissement.

Le Directeur et le Directoire

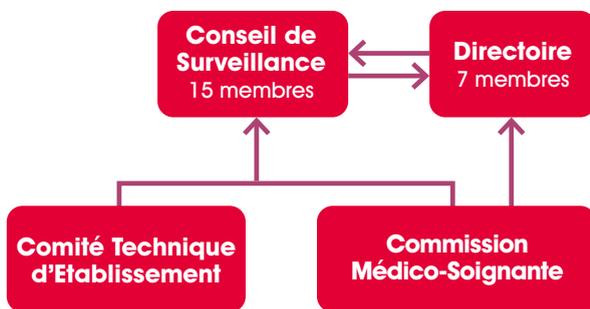
• Le Directeur avec l'équipe de direction, assure la gestion et la conduite générale de l'établissement, il exécute les délibérations du conseil de surveillance.

• Le Directoire, composé de 7 membres, directeurs et praticiens hospitaliers, appuie et conseille le directeur et prépare les décisions à soumettre au conseil de surveillance.

Les instances représentatives

• La Commission Médico-Soignante (CMS) représente les professionnels médicaux et paramédicaux, elle est consultée sur les décisions soumises au conseil de surveillance et elle élabore la politique de qualité et de gestion des risques.

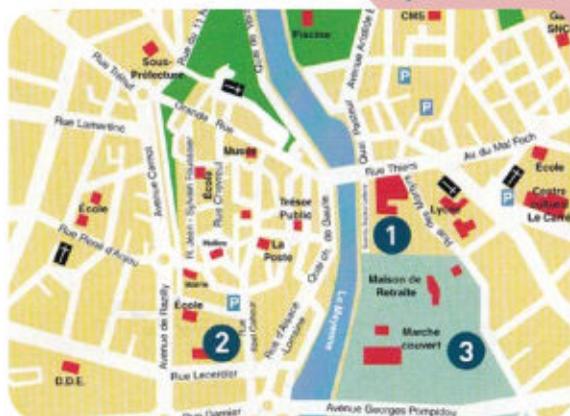
• Le Comité Technique d'Établissement représente les professionnels non médicaux, il est également consulté sur les décisions soumises au conseil de surveillance, ainsi que sur la politique sociale et l'organisation du travail.



Autres instances

- Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.
- La Commission des usagers (cf page 21)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (cf page 6)

Château-Gontier sur Mayenne



1- Hôpital St Julien

1, quai Georges Lefèvre
02 43 09 33 33

2- C.P.A. St Joseph (EHPAD)

2, rue Lecercler
02 43 09 34 00

3- EHPAD Les Marronniers

3, quai Georges Lefèvre
02 43 09 34 30

Segré-en-Anjou-Bleu



4- Pôle Santé

5, rue Joseph Cugnot
02 41 94 50 00