



Centre   
Hospitalier  
P. Dezarnaulds **Gien**

Le livret d'accueil  
du patient

# La charte de la personne hospitalisée

## les principes fondamentaux



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 reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.



### Bienveillance

La bienveillance a pris corps dans le secteur médico-social.

Elle est désormais au cœur des politiques publiques et des dispositifs d'évaluation et d'amélioration de ce secteur.

La démarche de bienveillance, dans notre établissement, vise à rendre les organisations plus respectueuses des besoins et des attentes des personnes et à promouvoir votre bien-être en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

# Bienvenue au Centre Hospitalier Pierre Dézarnaulds

L'ensemble des équipes du Centre hospitalier Pierre Dézarnaulds vous souhaite la bienvenue dans notre structure. Ce livret d'accueil a été conçu à votre attention pour vous faire connaître l'hôpital. Vous y trouverez des informations pratiques qui pourront vous être utiles tout au long de votre séjour. Votre avis nous intéresse. C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis et le déposer au sein du service avant votre départ. L'analyse des réponses et des observations nous permet d'identifier les actions à mener pour mieux répondre à vos attentes et à en mesurer les résultats.

L'hôpital est membre du Groupement hospitalier de territoire du Loiret depuis 2016 avec l'ensemble des autres établissements publics de santé du département. L'établissement support de ce groupement est le Centre hospitalier universitaire d'Orléans avec lequel le Centre hospitalier Pierre Dézarnaulds a noué un partenariat privilégié qui se traduit, d'une part, par la complémentarité de l'offre sanitaire locale avec le site Jeanne d'Arc, pôle chirurgical déporté du CHU, et d'autre part par l'articulation des projets médicaux des deux structures sous la responsabilité de la direction générale du CHU d'Orléans et d'une direction locale placée sous son autorité.

Les équipes, médicales, soignantes, administratives et techniques de l'établissement sont mobilisées pour vous assurer la meilleure prise en charge possible.

Le Centre hospitalier Pierre Dézarnaulds vous remercie de la confiance que vous leur témoignez.

La Direction



## Sommaire

Les consultations	5
L'offre de soins	6
Votre admission	10
Votre arrivée	11
Les frais d'hospitalisation	12
Exprimez votre volonté	13
Les professionnels	14
Votre séjour	16
Votre départ du service	19
Vos droits	20
La qualité de votre prise en charge	23



# L'offre de soins de l'hôpital

## Une large palette de disciplines médicales

Le Centre hospitalier Pierre Dézarnaulds est un établissement public de santé. Le bassin d'attractivité de l'établissement s'étend sur une zone géographique qui comprend la partie sud-est du Loiret, la partie nord-est du Cher, la partie sud-ouest de l'Yonne et la partie nord-ouest de la Nièvre.

L'établissement regroupe plusieurs spécialités médicales : urgences, maternité, pédiatrie, médecine polyvalente, soins médicaux et de réadaptation, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Le Centre hospitalier Pierre DÉZARNAULDS adhère au Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret depuis 2016.

Depuis 2019, les activités de la clinique Jeanne d'Arc ont été reprises par le Centre hospitalier universitaire d'Orléans.

**Avenue Jean Villejean**  
**45500 Gien**  
**Tél. 02 38 29 38 29**  
**Fax 02 38 29 38 13**  
**[www.ch-gien.fr](http://www.ch-gien.fr)**

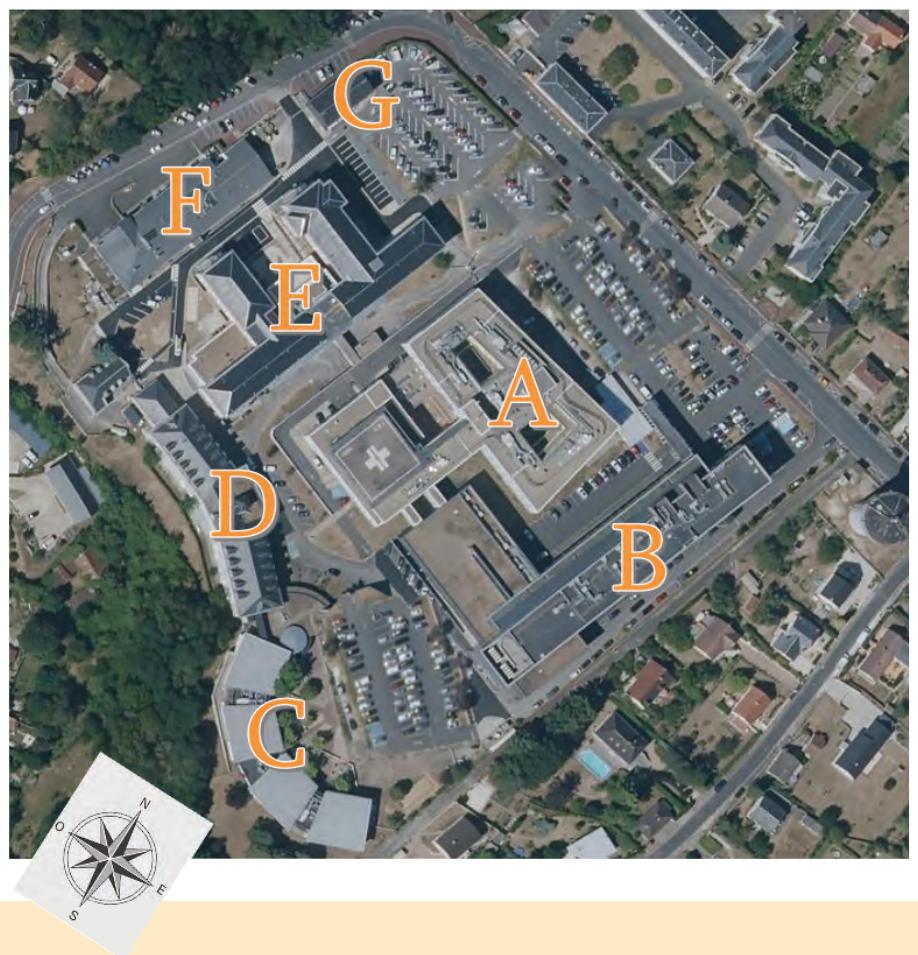
- A. Hôpital
- B. Site Jeanne d'Arc du CHU d'Orléans et SMR
- C. EHPAD secteur La Roseaie
- D. EHPAD secteur La Vigne / services administratifs
- E. EHPAD secteur Mussy
- F. Bâtiment logistique
- G. Laboratoire de biologie (centre de prélèvement)

Le Centre Hospitalier comprend 143 lits de court et moyen séjour, 222 lits en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), soit un total de 365 lits.

Plus de 600 agents sont répartis dans les filières médicales, soignantes, administratives et techniques.

Le Centre hospitalier de Gien regroupe 5 pôles :

- Urgences
- Femme-enfant
- Médecine
- Gériatrie
- Activités médicales de support



## Les dates clés

1948 : Lancement de la reconstruction de l'hôpital sur le plateau de Mussy.

1955 : Ouverture des premiers services (médecine, maternité et chirurgie) ainsi que de la Maison de retraite baptisée par la suite "La Vigne".

1971 : Le service de Pédiatrie est créé.

1999 - 2000 : La Chirurgie viscérale et orthopédique est délocalisée vers la polyclinique Jeanne d'Arc.

2004 : Un GIE (Groupement d'intérêt économique) est créé pour l'installation d'un scanner sur le centre hospitalier.

2008 : Pose de la première pierre de l'extension du nouvel hôpital.

2010 : Ouverture du nouvel hôpital et création du Pôle de Santé du Giennois en partenariat avec la clinique Jeanne d'Arc.

2014 : Création du Groupement de Coopération sanitaire de biologie médicale avec le laboratoire Bioalliance.

2016 : Adhésion au Groupement Hospitalier de Territoire du Loiret.

2017 : Création de places d'hôpital de jour de médecine.

2018 : Démarrage du chantier de reconstruction de l'ancien hôpital pour créer un bâtiment d'EHPAD.

2019 : Reprise des activités de la clinique Jeanne d'Arc par le Centre hospitalier universitaire d'Orléans/ Installation définitive du SSR au 3<sup>ème</sup> étage de la clinique Jeanne d'Arc

2020 : Ouverture du nouveau bâtiment d'EHPAD (80 lits).



# Les consultations à l'hôpital

## Les consultations externes

### Différentes consultations de spécialités vous sont proposées au Centre Hospitalier.

Pour prendre rendez-vous, il vous suffit de téléphoner aux numéros suivants :

- Anesthésie-réanimation .....02 38 29 38 50
- Gynécologie-obstétrique .....02 38 29 38 50
- Pédiatrie .....02 38 29 38 48
- Chirurgie orthopédique pédiatrique .....02 38 29 40 40
- Endocrinologie-Diabétologie-nutrition .....02 38 29 40 40
- Consultations mémoire .....02 38 29 40 77
- Rhumatologie .....02 38 29 40 40
- Diététique .....02 38 29 38 31
- Hypnose .....02 38 29 40 40



### La PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

Elle accueille pour une consultation médicale et sociale les personnes en situation de précarité.

• Sur rendez-vous  
02 38 29 40 40

### ELSA une équipe de liaison de soins en addictologie

Vous avez un problème de dépendance avec l'alcool, le tabac, la drogue... l'ELSA (Equipe de liaison de soins en addictologie) peut vous aider en vous offrant une prise en charge adaptée et individualisée. Le secret professionnel et le respect de la vie privée sont bien sûr garantis.

La collaboration des trois hôpitaux de l'Est du Loiret (Gien, Montargis et Pithiviers) permet un travail de liaison qui fait d'ELSA un relais hôpital-ville-partenaires sociaux.

Téléphone : 02 38 29 38 41  
du lundi au vendredi de 8h30 à 16h  
sauf le mercredi

### Les ACTIONS DE SANTE PUBLIQUE

- Un Centre de Vaccinations enfants et adultes
- Un Centre de dépistage et diagnostic des infections sexuellement transmissibles

Renseignements au  
02 38 29 40 40  
du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30



# L'offre de soins de l'hôpital

## Les pôles médicaux

### Le Pôle Urgences

**Accueil : 02.38.29.38.38**

Il est composé de 3 entités : les urgences, le SMUR (Service mobile d'urgence et de réanimation) et l'HTCD (Hospitalisation de très courte durée).



Les urgences sont ouvertes tous les jours 24 heures sur 24. Elles accueillent l'ensemble de la population se présentant en situation d'urgence notamment en cas de détresse et d'urgence vitale.

Le SMUR intervient sur décision du médecin régulateur du SAMU 45 en tous lieux. L'équipe du SMUR est composée d'un médecin urgentiste et d'une infirmière.

Le véhicule est équipé pour la prise en charge des soins médicaux d'urgence et de réanimation.

L'HTCD est composée de 10 lits. Ce service accueille les patients qui restent peu de temps à l'hôpital, en surveillance ou en attente d'une place dans un autre service.



### Maison Médicale de Garde

En fonction de votre état de santé, le Centre 15 vous orientera soit vers les urgences de l'hôpital soit vers la Maison Médicale de Garde située au pôle des consultations. La permanence est assurée par les médecins de ville le week-end et les jours fériés.

### Le Pôle Médecine

**Secteur jaune : 02.38.29.38.55 - Secteur bleu : 02.38.29.38.03**

La mission du pôle médecine est la médecine polyvalente avec une équipe pluridisciplinaire. Des spécialistes interviennent dans la prise en charge médicale.

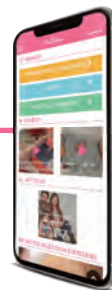


Le pôle est composé de 52 lits avec une majorité de chambres individuelles.

L'équipe accompagne des patients nécessitant une prise en charge palliative. Trois lits sont dédiés à cette activité.

Deux places d'hôpital de jour sont installées sur le pôle. Les patients y sont accueillis du lundi au vendredi.





La maternité a choisi BaBiBop pour vous accompagner du début de la grossesse jusqu'aux premiers jours de bébé. Ce service digital vous permet de retrouver chaque semaine des vidéos regroupant des informations personnalisées.

## Le Pôle Femme-Enfant

### En Gynécologie-Obstétrique

Secrétariat : 02.38.29.38.50

La maternité de type 1 permet l'accompagnement des grossesses et des accouchements « simples », sans complication par voie basse ou par césarienne. Elle adhère au réseau Périnat Centre qui regroupe les maternités de la région (Orléans, Tours, Montargis, Bourges...). Au sein du service, la relation mère-enfant est privilégiée : conseils, éducation et soutien. Le service compte 18 chambres individuelles dont 5 pour la gynécologie, 2 chambres doubles et 3 chambres mère-enfant situées entre la maternité et la pédiatrie. Nos chambres sont équipées d'un poste de change et de bain pour le bébé et d'une salle de bain (WC, douche et lavabo).

#### Les consultations

- Suivi gynécologique simple et suivi des pathologies pouvant nécessiter une intervention chirurgicale, contraception, demande d'IVG.
- Suivi de grossesse, entretien du 4<sup>e</sup> mois, préparation à la naissance
- Echographie gynécologique et de suivi de grossesse
- Consultations de diabétologie
- Consultations d'anesthésie
- Accueil des urgences 24h/24.

#### Les interventions chirurgicales

Elles peuvent avoir lieu en ambulatoire. Autrement dit, vous entrez et sortez le jour même. Vous serez prise en charge par votre gynécologue, le médecin anesthésiste et l'infirmière anesthésiste de l'hôpital dans les locaux du bloc opératoire du site Jeanne d'Arc du CHU d'Orléans.



#### PRADO (Programme d'Accompagnement du Retour à Domicile)

En fonction de certains critères médicaux et avec votre accord, une sage-femme libérale pourra réaliser une visite à votre domicile le lendemain de votre sortie pour s'assurer du bon état de santé de votre bébé et du vôtre.

### En pédiatrie :

Secrétariat : 02.38.29.38.48

#### Missions et spécialités

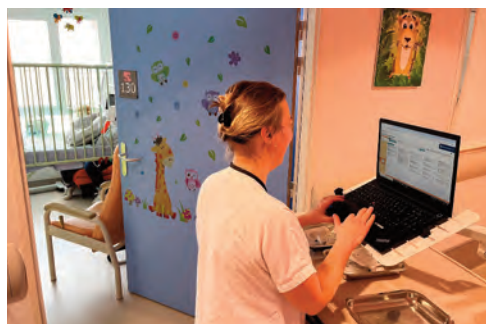
- Urgences pédiatriques de 0 à 18 ans, du lundi au vendredi de 9h à 17h30 et le samedi de 9h à 12h30. En dehors de ces horaires, les consultations d'urgences pédiatriques sont assurées au sein des Urgences.
- Les hospitalisations de 1 mois à 18 ans se font dans des chambres seules ou à deux lits.

#### Consultations programmées

sur rendez-vous auprès du secrétariat.

#### Equipements

Toute l'équipe de la pédiatrie s'efforce de reconstituer l'ambiance familiale et de maintenir le lien : lits d'accompagnants pour rester auprès de votre enfant, soutien psychologique, interventions de l'association Agile pour la lecture. Boulidoc, l'association du service, permet de financer équipements et divertissements au profit des enfants hospitalisés.





# L'offre de soins de l'hôpital

## Les pôles médicaux

### Le Pôle Gériatrique

#### SMR : Soins Médicaux de Réadaptation

Accueil : 02.38.29.38.41



Cette unité est installée au 3<sup>e</sup> étage du site Jeanne d'Arc.

Le service de 36 lits accueille des patients nécessitant :

- Une rééducation après une intervention chirurgicale orthopédique
- Une convalescence après une hospitalisation avant un retour à domicile ou une orientation vers un lieu de vie institutionnel
- Une prise en charge en soins palliatifs
- Une prise en charge en addictologie.

### EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Accueil : 02.38.29.40.77

Trois unités offrent 222 lits d'hébergement adapté pour les personnes âgées autonomes ou dépendantes.

Leur situation dans l'enceinte de l'hôpital permet aux résidents de bénéficier d'une large offre de soins et d'un service d'urgence à proximité.

Il existe également une possibilité d'hébergement temporaire de six lits dont deux chambres relais.



#### Deux UVP (Unité de Vie Protégée)

Les deux UVP sont dédiées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Elles fonctionnent au rythme des résidents avec moins de contraintes horaires et sont dotées d'équipements permettant des activités thérapeutiques.

#### Un PASA (Pôle d'activités et de soins adaptés)

Un PASA accueille dans la journée les résidents de l'EHPAD (14 personnes) ayant des troubles du comportement modérés. Des activités sociales et thérapeutiques sont proposées.

# Le Pôle Médico-Technique

## La pharmacie à usage intérieur

**ACCUEIL : 02 38 29 38 36**

La pharmacie fournit médicaments, matériel et pansements pour les patients hospitalisés et le bloc opératoire. Elle délivre en externe certains médicaments disponibles uniquement en pharmacie hospitalière. Elle assure également la préparation des chimiothérapies pour le site Jeanne d'Arc.

Elle est ouverte de 8h30 à 17 heures du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

## L'imagerie médicale

**Secrétariat : 02.38.67.80.14 ou 02.38.05.07.56**

Né de la coopération public-privé, le centre d'imagerie médicale est au service des patients externes et des établissements d'hospitalisation du giennois.

Les examens suivants sont disponibles sur notre plateau technique : IRM, scanner, échographie, ostéodensitométrie, radiographie, mammographie, biopsie, infiltrations et cytoponctions sous contrôle radiographique, doppler artériel et veineux, panoramique dentaire.

Les examens sont assurés du lundi au vendredi : 8h - 13h/13h30 - 19h et le samedi de 8h à 12h.

Le service accueille les patients des urgences et hospitalisés 24 heures sur 24.



## Le laboratoire

**Secrétariat : 02.38.29.50.40**

Les examens externes (prises de sang, prélèvements) sont assurés du lundi au vendredi sur rendez-vous de 8h30 à 10h à l'exception des jours fériés. Une permanence est assurée 24h/24 pour les patients hospitalisés et pour les urgences.



# Remplir les formalités d'admission, première étape de votre hospitalisation

## Des démarches indispensables

Vous (ou une personne de votre entourage) devez vous présenter au service Admissions, pour constituer votre dossier. C'est votre interlocuteur privilégié pour gérer votre dossier. Il est situé dans le hall général de l'établissement.

### Vous êtes admis :

- Soit après un passage aux Urgences
- Soit sur prescription de votre médecin traitant
- Soit après consultation spécialisée dans l'établissement
- Soit après un transfert d'un autre établissement

### Dans tous les cas vous devrez fournir les documents suivants :

- une pièce d'identité
- votre carte vitale (ou attestation qui l'accompagne), fournie par votre caisse d'assurance maladie,
- votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
- votre carte de complémentaire santé.

### Horaires du service Accueil admissions Soins Externes

Pour nous joindre au 02.28.29.38.12

- Du lundi au vendredi  
8h30 -17h30

## Selon votre situation :

- **en cas d'Affection de Longue Durée (ALD)** pour bénéficier de la prise en charge de vos soins à 100 % par la sécurité sociale, présentez à chaque médecin consulté le troisième volet du "Protocole de soins" qui vous a été remis.
- **en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle :** l'imprimé accident du travail délivré par votre employeur.
- **vous êtes bénéficiaire de l'article L115 (pensionné de guerre) :** votre carnet de soins gratuits.
- **Vous êtes étranger :**
  - *d'un pays membre de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen ou de Suisse :* votre carte européenne en cours de validité, le certificat de remplacement ou le formulaire E112 (hospitalisation programmée).
  - *d'un autre pays :* le document de prise en charge délivré par votre organisme d'assurance maladie.



## Vous êtes admis en urgence

Les soins restent prioritaires. Les documents cités ci-contre vous seront demandés lors de votre arrivée. Si vous êtes dans l'impossibilité de les remettre sur le moment, nous vous remercions de les fournir ultérieurement au service des admissions.



## À défaut, vous devrez vous acquitter de l'intégralité des frais.

En cas de situation difficile (ouverture de droits, retour à domicile, lien avec services sociaux, problème financier...) une assistante sociale est à votre disposition.

Veillez la solliciter auprès des services de soins.



# Nos conseils à votre arrivée pour un séjour serein

## Bien s'identifier pour être bien soigné

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de bien vous identifier à chaque étape de votre séjour. À votre admission, une pièce d'identité vous sera demandée et un bracelet d'identification sera posé. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement.

Tout au long de votre hospitalisation, votre identité sera fréquemment vérifiée. Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable pour assurer la sécurité des soins.



## Déposer votre argent et vos valeurs

Évitez de conserver avec vous des objets de valeur et de l'argent, la responsabilité de l'établissement ne saurait être mise en cause en cas de perte ou de vol. Vous pouvez les déposer au coffre du bureau des admissions contre un reçu. Ce service les transmettra à la trésorerie principale départementale d'Orléans, où vous devrez les récupérer.



### À noter

**Le dépôt des valeurs n'est pas obligatoire, mais en cas de refus de dépôt au coffre, le centre hospitalier décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

## Pour les mineurs

Tout mineur doit être accompagné par son père ou sa mère, son tuteur légal ou par une personne munie d'une autorisation de soins. Le carnet de santé de l'enfant sera obligatoirement présenté au médecin hors cas de force majeure.

### Attention

Si vous n'avez pas de dossier dans l'établissement, apportez toutes les informations médicales même anciennes vous concernant.

Dès votre arrivée dans le service, n'oubliez pas de préciser au médecin ou à l'infirmière si vous suivez un traitement.

## L'hôpital est accessible à tous

Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS)

La "Charte de la personne hospitalisée" garantit un égal accès aux soins de tous, en particulier des personnes les plus démunies.

Il est en particulier interdit à tout professionnel de santé de refuser de délivrer des soins aux bénéficiaires de la Protection universelle maladie (PUMA).

Le rôle de la PASS est d'accueillir, orienter et soigner toute personne présentant un problème de santé, en même temps qu'une absence de couverture sociale, de ressources ou de domicile.

Pour plus d'information sur l'accès aux soins pour tous, vous pouvez prendre contact auprès du service social. (02.28.29.40.06)

## Pour les accouchements

Pour la déclaration de naissance de votre enfant, il vous faut :

- votre livret de famille et/ou vos deux pièces d'identité
- la déclaration de reconnaissance du ou des deux parents
- la déclaration de choix de nom de l'enfant



# Votre hospitalisation, ou consultation, n'est pas gratuite ! De quoi sont composés vos frais d'hospitalisation ?

## Définition

Les frais d'hospitalisation correspondent à la facturation des soins et actes effectués durant votre séjour. Ils peuvent être pris en charge par l'assurance maladie et votre assurance complémentaire, à condition que votre dossier administratif soit complet et que vous ayez des droits ouverts.

Ils sont pris en charge par l'assurance maladie, au taux de 80% en moyenne, et réglés directement à l'établissement sans que vous ayez à en faire la demande.

En sont exonérés :

- les assurés reconnus en accident de travail
- les bénéficiaires de pension militaire d'invalidité des victimes de guerre (Art 115)

Ils correspondent au prix de revient de votre séjour.

## Les Mutuelles

Si vous êtes affilié à une mutuelle, sur présentation de votre attestation, le bureau des admissions demandera la prise en charge auprès de votre organisme complémentaire pour le ticket modérateur, le forfait journalier et la chambre particulière en fonction des garanties couvertes par votre contrat.

Restent à votre charge les frais annexes : téléphone, repas accompagnant, télévision.

Le bureau des admissions ainsi que les assistantes sociales sont à votre disposition en cas de nécessité.

## S'y ajoutent :

### Le forfait journalier

Depuis avril 1983, chaque journée d'hospitalisation donne lieu à la facturation d'un forfait journalier payé par l'hospitalisé, éventuellement par sa mutuelle complémentaire si elle couvre ce risque, par la C2S ou l'Aide Médicale d'État sous réserve d'une attestation justifiant des droits ouverts.

### La chambre particulière

Elle reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon votre contrat.

### Les frais annexes

Téléphone, télévision, repas accompagnant restent à votre charge.

### Le ticket modérateur

Il reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle (environ 20%).

Il n'est pas redevable :

- à partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation en continu
- s'il s'agit d'un accident de travail
- pour une affection longue durée (ALD) en rapport avec votre séjour
- si vous êtes reconnu en invalidité



## La Complémentaire santé solidaire

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000, la loi sur la complémentaire santé solidaire permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière de bénéficier de la Sécurité sociale pour ses dépenses de santé. Elle offre également aux personnes dont les revenus sont les plus faibles une couverture maladie complémentaire.

Si vous n'avez pas de couverture sociale ou si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle et que vos revenus sont très faibles, faites-le savoir au bureau des admissions qui vous aidera à rencontrer l'assistante sociale de l'établissement.



# Exprimez votre volonté, dès votre arrivée, quel que soit le service dans lequel vous allez être admis

## Pensez à :

### À désigner une personne de confiance : qui, pourquoi, comment ?

(loi N°2002-303 du 4 mars 2002)

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

#### Qui pouvez-vous désigner ?

un parent, un proche ou votre médecin traitant.

En cas de Tutelle : Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

#### Son rôle :

vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions, concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

#### Comment ?

cette désignation est facultative, elle doit être faite par écrit et figure dans le dossier médical. Elle doit être signée par vous-même et la personne de confiance désignée. Elle dure le temps de votre hospitalisation. Néanmoins, elle est révoquée à tout moment par écrit : il vous suffit d'en avvertir le personnel hospitalier et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

Il ne s'agit donc pas d'une simple « personne à prévenir », mais d'une personne pouvant vous aider dans vos démarches et vos décisions. L'équipe soignante viendra recueillir votre choix dans les premiers jours de l'hospitalisation.

### À rédiger vos directives anticipées,

c'est l'expression de votre volonté concernant votre fin de vie.

(cf. loi du 23 avril 2005 - Article L1111-11 - Modifié par la Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 et le Décret n° 2016-1066 du 3 août 2016 du code de la santé publique).

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent vos 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.

Elles sont valables sans limitation de durée et révoquées ou modifiables 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 (y compris la personne de confiance) à laquelle vous les avez confiées.

Ces directives anticipées doivent être rédigées de façon manuscrite sur papier libre ou sur un formulaire prévu à cet effet. Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance, être datées, signées et doivent être l'expression d'une volonté libre et éclairée. Elles doivent avoir été rédigées moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

**ATTENTION :** toutes clauses contraires à la loi et plaçant le professionnel de santé dans l'illégalité seront déclarées nulles et non avenues.



### Non-divulgence de présence :

Si vous le souhaitez, votre présence à l'hôpital peut ne pas être divulguée. Prévenez le cadre de santé du service et le bureau des admissions. De même, les informations concernant votre état de santé peuvent, à votre demande, ne pas être communiquées à vos proches.

Il vous appartient de préciser à l'équipe qui vous prend en charge quels sont vos souhaits en la matière.

# Des professionnels vont prendre soin de vous, quelques indications pour mieux les connaître

**Au Centre Hospitalier Pierre Dézarnaulds, les métiers que l'on peut exercer sont très variés. Certes, on a l'habitude d'y croiser des médecins, des infirmières, des aides-soignants. Mais on peut également y rencontrer un agent administratif, un pharmacien, un diététicien, un électricien, ... Placée sous la responsabilité du médecin Chef de service et du cadre de santé, l'équipe soignante comprend l'ensemble des professionnels de santé qui assurent vos soins.**

## Les médecins

sont amenés à vous examiner et à vous soigner ; ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou de votre entourage que vous avez désignés vous-mêmes, pour leur donner de vos nouvelles.



## La sage-femme

assure le diagnostic, le suivi de la grossesse, l'accouchement normal et les soins postnataux, le suivi et les soins du nouveau-né durant le séjour, tant sur le plan médical que psychologique et social.

## L'aide-soignant(e) ou auxiliaire de puériculture

assure sous la responsabilité de l'infirmier(ère), les soins d'hygiène et de confort (repas, hygiène corporelle) et prend soin de votre environnement et peut ainsi vous aider à compenser une perte ou une diminution de votre autonomie.

## Le cadre de santé

est chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Il organise l'accueil des personnes hospitalisées et est à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations. Il encadre l'équipe soignante.

## L'infirmier(ère) ou la puéricultrice

est à votre écoute et dispense des soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui lui est dévolu. Elle vous conseillera en matière de prévention et d'éducation à la santé.

## Une conciergerie à l'hôpital pour faciliter et améliorer votre quotidien



Le centre hospitalier collabore avec la société Happytal spécialisée dans la mise en place de prestations de conciergerie dans les établissements publics de santé :

- les personnes hospitalisées peuvent ainsi bénéficier d'une coupe de cheveux, se faire livrer leur journal tous les matins dans leur chambre ou des produits de 1<sup>re</sup> nécessité ;
- les proches peuvent faire livrer une corbeille de fruits, une pâtisserie ou assurer la lingerie d'un proche hospitalisé, y compris à distance ;

### Un comptoir de services pour la qualité de vie à l'hôpital

Les services happytal peuvent être commandés directement auprès des concierges (reconnaisables par leur polo rose), au comptoir happytal situé dans le hall d'accueil, par téléphone au 02 42 04 00 90 ou bien directement en ligne sur le site [www.happytal.com](http://www.happytal.com) : le comptoir est ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.

### Optimisation du parcours des patients

Happytal accompagne également l'établissement dans l'optimisation du parcours des patients pour fluidifier leurs démarches administratives et simplifier le travail des agents. Happytal permet de faciliter le parcours hôtelier du patient de la planification de son intervention à l'hospitalisation en elle-même. Happytal permet aux patients d'effectuer plus facilement et sereinement leur demande de chambre individuelle au moment de leur admission ou pré admission.



## L'agent de service hospitalier

assure l'entretien de votre chambre et du service et participe aux tâches permettant d'assurer votre confort.

## L(e)a secrétaire médical(e)

vous accueille, gère les plannings des consultations, assure la tenue des dossiers médicaux et coordonne les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

# Au cours de votre séjour, d'autres professionnels sont à votre service :

## L'agent d'accueil standardiste

accueille, renseigne, oriente les usagers et gère les communications téléphoniques.

## L'assistant(e) social(e)

est à votre disposition pour vous écouter, préparer votre sortie et vous informer sur vos droits et l'accès aux soins. N'hésitez pas à la contacter, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h au 02 38 29 38 30 ou 02 38 29 40 06.

## Le(a) manipulateur(trice) en radiologie

assure la réalisation des actes relevant de l'imagerie médicale, de la médecine nucléaire, des explorations fonctionnelles et de la radiothérapie qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à la recherche.

## Le(a) masseur(euse) - kinésithérapeute

agit sur prescription médicale et réalise des soins de rééducation et de réadaptation afin de maintenir ou restaurer le mouvement et les capacités fonctionnelles et qui concourent à la prévention, au dépistage, au diagnostic, au traitement et à la recherche.

## Le(a) diététicien(ne)

veille en collaboration avec l'équipe de restauration à l'équilibre des repas. Sur prescription médicale, elle élabore des régimes spécifiques.



## L'ergothérapeute

agit sur prescription médicale et réalise des activités de rééducation, de réadaptation et de réinsertion dans le but de favoriser l'autonomie sociale, professionnelle et l'intégration du patient dans son environnement.

## Le(a) brancardier(ère)

transporte, accompagne et assure la manutention des patients au sein de l'établissement.

## Le(a) psychologue

apporte un soutien psychologique aux patients, aux résidents, aux familles et aide les équipes soignantes à réfléchir sur leurs pratiques.

## Le personnel technique

contribue activement à vos soins et à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques et de nombreux services de l'hôpital.



Vous séjournez dans nos services,  
nous vous accueillons dans les meilleures conditions

## Les prestations hôtelières

### La chambre

Les chambres à un lit sont attribuées en priorité aux malades dont l'état de santé le nécessite, ou à votre demande selon les disponibilités.

Dans les chambres individuelles, et sous réserve des possibilités, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous. Les frais correspondants vous seront facturés en totalité.



### L'accueil de vos proches

**Si votre état le nécessite,  
un membre de votre entourage  
peut être autorisé à passer  
la nuit près de vous.**

**Il a la possibilité de prendre  
ses repas dans votre chambre.**

**Le prix de cette  
prestation vous sera indiqué  
par l'équipe soignante.**

**Le règlement s'effectue aux  
admissions.**

**Cette dépense n'est pas  
remboursée par la Sécurité  
Sociale, mais elle l'est parfois  
par certaines mutuelles.**

### Les repas

Les repas servis sont adaptés aux différents régimes, mais aussi à vos convictions religieuses et respectent les besoins nutritionnels auxquels veillent des diététiciennes. Les repas sont servis sur assiette.

La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors du repas ou de plats apportés par votre famille entraîne un risque pour votre sécurité (variante de température → problème d'hygiène).

Il est strictement interdit d'apporter des denrées périssables dans l'établissement.



## La vie en collectivité

### impose de respecter quelques règles de savoir vivre

- La politesse et la courtoisie sont de rigueur dans l'enceinte de notre établissement.
- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.
- Les plantes et les fleurs peuvent ne pas être autorisées pour des raisons d'hygiène.
- Respectez le calme et le repos des autres malades : les visites doivent être peu fréquentes et non bruyantes. L'usage de la télévision ou de tout appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des malades.
- L'introduction de boissons et de denrées alimentaires est interdite dans l'hôpital, sauf autorisation particulière du médecin ou du cadre de santé.
- Les animaux domestiques ne doivent pas être introduits dans l'enceinte de l'établissement.

# Votre séjour de A à Z

## Associations

Plusieurs associations proposent aux patients hospitalisés une aide matérielle, un soutien moral ou diverses animations. Vous trouverez la liste des associations à l'accueil.

## Autorisations de sortie

Sous réserve d'un avis médical, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie hors de l'établissement, de 48 heures au plus.

Vos déplacements dans ce cadre ne peuvent faire l'objet d'une prescription médicale et ne sont pas remboursés par la sécurité sociale.

## Courrier

Le courrier est distribué chaque jour. Afin d'éviter de longues recherches, demandez à vos correspondants de mentionner vos nom, prénom et le service dans lequel vous êtes hospitalisé et de l'adresser à :

Centre Hospitalier  
Pierre Dézaraulds de Gien  
Avenue Jean Villejean  
45500 Gien

Pour expédier votre courrier, confiez-le timbré à l'équipe soignante.

## École à l'hôpital

Des instituteurs de l'Education nationale assurent le suivi scolaire des enfants hospitalisés en pédiatrie dans le cadre de l'opération « L'école à l'hôpital ».

## Interprète

En cas de problème de traduction, il sera fait appel à un professionnel de l'établissement parlant votre langue, ou à un interprète.

Adressez-vous au cadre du service.



## Gratification au personnel

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à recevoir de gratifications sous quelque forme que ce soit.

## Hygiène

La toilette fait partie intégrante des soins d'hygiène. En fonction de l'état de santé des patients, le personnel soignant peut assurer la toilette au lit ou dans le cabinet de toilette. Vous avez également la possibilité de prendre une douche ou un bain. Confort et santé passent par une bonne hygiène.

## Linge et nécessaire de toilette

Le Centre Hospitalier ne fournit pas de linge.

Il vous est donc demandé d'apporter votre linge personnel, chemises de nuit ou pyjamas, chaussons, gants, serviettes, brumisateur et trousse de toilette complète.

## Photos

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients ou des soignants à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type.

## Promenades et autorisations de sortie

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'hôpital lorsque vous y êtes autorisé.

Nous vous demandons d'avertir toujours le personnel avant de quitter votre chambre. Sous réserve d'un avis médical, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie à l'extérieur, de 48 heures au plus.



## Cafétéria

Les heures d'ouverture sont les suivantes :

- Du lundi au vendredi : 9h à 14h et 15h 18h
- Les samedi, dimanche et jours fériés : 12h à 18h

Vous séjournez dans nos services,  
nous vous accueillons dans les meilleures conditions

## Votre séjour de A à Z.

### Prothèses

Vous êtes priés d'avertir dès votre arrivée dans le service du port de prothèses dentaires et/ou auditives, de lentilles...

### Stationnement

La responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée en cas de vol ou de détérioration du véhicule. Les voies d'accès doivent impérativement rester dégagées : tout véhicule gênant est susceptible d'être verbalisé.



### Visites

**Vos proches sont les bienvenus.**

**Les visites sont autorisées  
tous les jours,  
de 13h30 et jusqu'à 19h  
et de 13h30 à 19h30  
pour le SMR.**

**Néanmoins, elles peuvent  
être limitées, voire interdites  
pour des raisons d'ordre médical.**

**Les visiteurs sont conviés  
à quitter la chambre du malade  
pendant le temps de la visite  
du médecin, des soins infirmiers  
et de l'entretien des locaux.**

**La présence des enfants  
n'est pas toujours autorisée.**

### Téléphone

À votre arrivée dans le service, vous pourrez demander à bénéficier d'une ouverture de ligne téléphonique avec un code confidentiel (service payant). Sinon vous avez la possibilité de recevoir vos appels sans ouverture de ligne.

#### Téléphone portable

L'usage des téléphones portables doit être limité dans l'enceinte de l'établissement.

### Télévision

Cette prestation est gérée par l'exploitant de la Cafétéria.

Dans tous les cas, vous voudrez bien régler l'intensité sonore afin de ne pas gêner vos voisins, particulièrement à partir de 21h00.

### Vie spirituelle et aumônerie

Vos opinions et vos croyances seront respectées.

Tout usager a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public.

Les ministres des différents cultes ont libre accès auprès des malades qui en formulent la demande au cadre du service.

Un aumônier, attaché à l'établissement, est à l'écoute des patients et de leur famille. Il pourra vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

### Sécurité incendie

Les consignes de sécurité sont affichées dans les chambres et les lieux communs.

Pour la sécurité de tous, il est interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer dans l'enceinte de l'établissement.



# Le départ du service

## Votre sortie, une étape importante

Votre sortie est décidée par le médecin du service, en fonction de votre état de santé. Vous pouvez cependant quitter l'hôpital contre avis médical ; vous serez informé(e) par le médecin des risques encourus et vous devrez signer une décharge de responsabilité.

**Patient mineur  
la personne qui effectue  
la sortie (s'il ne s'agit pas  
des parents) doit être  
munie d'une pièce  
d'identité et d'une  
autorisation signée  
des parents ou  
du tuteur légal.**

### Quelles formalités devez-vous accomplir ?

À la fin de votre séjour, vous devez passer au service des admissions pour vérifier que votre dossier est complet et obtenir des bulletins d'hospitalisation à remettre à votre employeur ou à votre caisse de Sécurité sociale et, sur prescription médicale, à votre transporteur.

Vous pouvez recevoir une facture si des frais de soins restent à votre charge.

Vous avez la possibilité de régler par internet, par chèque ou par virement.

### La sortie contre avis médical

Vous pouvez, sur votre demande, quitter à tout moment l'établissement. En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé médicalement des risques encourus pour votre état de santé. Si le médecin du service estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devrez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus.

**À noter : pour les patients mineurs, cette attestation doit être signée d'un adulte détenteur de l'autorité parentale.**

### Comment regagner votre domicile

Si votre état de santé le justifie, votre transport peut être pris en charge par l'assurance maladie, sur prescription médicale exclusivement (ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL), taxi, etc.).

Le mode de transport doit être adapté à votre état. Vous pourrez choisir librement votre prestataire sur la liste des transporteurs agréés mise à votre disposition dans le service de soins, et également disponible auprès du service des admissions.

L'organisme désigné est contacté par le service de soins qui organise le transport.

### Votre avis nous intéresse

Afin d'améliorer nos prestations, nous avons besoin de connaître votre appréciation sur votre séjour dans l'établissement. À cet effet, un questionnaire vous sera remis par l'équipe soignante. Nous vous remercions de le remplir et de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans chaque service ou de l'adresser au département qualité via le secrétariat de direction.



### En cas de décès,

dans l'attente des obsèques ou d'un transfert dans une chambre funéraire privée, le corps du défunt peut reposer dans la chambre mortuaire du centre hospitalier.

Les 3 premiers jours (dont celui du décès) de dépôt de corps ne donnant pas lieu à redevance, cette prestation sera facturée à la famille, selon les tarifs indiqués et à disposition dans les secrétariats, à compter du 4<sup>ème</sup> jour.

# Tout patient hospitalisé a des droits, De quel ordre et dans quelles limites ?

## Communication du dossier médical

(L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 modifiés par les lois n° 2020-1576 du 14 décembre 2020 et n°2021-1017 du 2 août 2021 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Les coûts de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil et dans les secrétariats médicaux.

Vous pouvez donner un document signé indiquant que vous ne souhaitez pas que les éléments de votre dossier médical soient communiqués à vos ayants droit après votre décès. Ce document sera conservé dans votre dossier médical. Les dossiers patients sont conservés sous la responsabilité du directeur de l'établissement. La conservation est en règle générale de 20 ans à compter de la dernière venue du patient. Toutefois, il existe des exceptions qui peuvent rallonger ou abaisser cette durée, le dossier d'un patient décédé est éliminé au bout de 10 ans. Ces éliminations sont réglementaires.

**La confidentialité  
L'ensemble du personnel  
du Centre Hospitalier  
est astreint au secret  
professionnel.  
Nous vous garantissons  
la confidentialité  
concernant votre identité,  
votre pathologie  
et votre traitement.**



## Le consentement éclairé aux soins

### Principe et fonctionnement

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

### Cas particuliers :

- 1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.
- 2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

## Loi informatique et libertés

En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 en vigueur au 25 mai 2018 relatif à la protection générale des données personnelles dit RGPD, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement.

Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la Direction de l'Etablissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au bureau des entrées pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.



## Le droit à la confidentialité des soins pour les mineurs

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

## Le dossier médical partagé



Notre établissement utilise un dossier patient informatisé. Sauf opposition de votre part (possible à tout moment), les informations vous concernant, recueillies lors de vos consultations ou hospitalisations, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique dans votre dossier médical personnalisé, le DMP.

La consultation de ce dossier est exclusivement réservée aux équipes soignantes qui participent à votre prise en charge, sous réserve de votre autorisation ou dans le cadre d'une urgence médicale.

## Espace santé

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

## Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fera participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant.

Son consentement doit être systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

## Protection juridique des majeurs protégés

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968. Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation.

# Tout patient hospitalisé a des droits, Vous souhaitez apporter votre témoignage ou émettre une réclamation

**Les usagers peuvent apporter leur témoignage sur les conditions de leur séjour dans l'établissement par courrier adressé au Directeur ou en saisissant la Commission des Usagers (CDU).**

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue ainsi, par ses avis et ses propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil des patients et de leurs proches. Les réclamations, griefs et remarques sont communiqués aux membres de la commission pour étude.

La CDU se réunit en moyenne trois fois par an.

La liste nominative des membres de la commission est disponible à l'accueil du centre hospitalier ou sur le site internet.



## Composition :

- Un président (le chef d'établissement)
- Un médiateur médical
- Un médiateur non médical
- Deux représentants des usagers

Pour toute réclamation, vous devez adresser un courrier au secrétariat de direction du Centre hospitalier. Vous pourrez être mis en relation avec les représentants de la CDU.

## Fonctionnement de la CDU - Examen des plaintes et réclamations

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

## Le groupe de réflexion éthique

Composé de professionnels médicaux, soignants, administratifs, avec la participation des représentants des usagers, un groupe de réflexion éthique est en place. Il permet une réflexion collective associant une pluralité de points de vue sur le sens du soin, une discussion à partir de situations concrètes sur les valeurs et les principes d'intervention. L'établissement est engagé dans une démarche de bientraitance.



# La qualité de la prise en charge, une préoccupation quotidienne de nos équipes

## La prise en charge de la douleur



Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. N'hésitez pas à prévenir l'infirmier(ère) dès que la douleur apparaît, de façon à vous soulager de différentes façons. Il existe au sein de l'établissement une commission chargée de la prise en charge de la douleur (CLUD), son action est matérialisée par le Contrat d'Engagement ci-dessous.

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleurs :

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

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

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

Les infections nosocomiales désignent les infections que le patient peut contracter au cours d'un séjour dans un établissement de santé. Le CLIN, assisté d'une équipe opérationnelle d'hygiène, est chargé de développer la prévention, l'identification, l'analyse et la surveillance du risque infectieux.

Certaines mesures préventives peuvent présenter un caractère contraignant pour les patients ou leurs visiteurs. Mais le respect des consignes de prévention et d'hygiène participe à la sécurité et à la qualité des soins. Nous remercions les patients et les visiteurs de les respecter.

Par ailleurs, nos résultats en matière de lutte contre les infections nosocomiales sont consultables sur le site Internet : [www.ch-gien.fr](http://www.ch-gien.fr).

## Le Comité de Liaison Alimentation/ Nutrition (CLAN)

Ce comité participe par ses avis, propositions et actions, à la prise en charge nutritionnelle des patients hospitalisés dans l'ensemble de nos services.

## La certification

Le Centre Hospitalier de Gien engagé dans une démarche d'évaluation et d'amélioration continue de ses pratiques reçoit tous les 4 ans la visite des experts de la Haute Autorité de Santé (HAS), autorité administrative indépendante qui évalue le niveau de qualité et de sécurité des soins, le fonctionnement et l'organisation de l'hôpital au bénéfice et dans le respect des droits des patients et usagers. La dernière visite de la HAS a eu lieu en novembre 2023. Le rapport de certification est consultable sur le site Internet de la HAS : [www.has.sante.fr](http://www.has.sante.fr).

### Les indicateurs de qualité et de sécurité

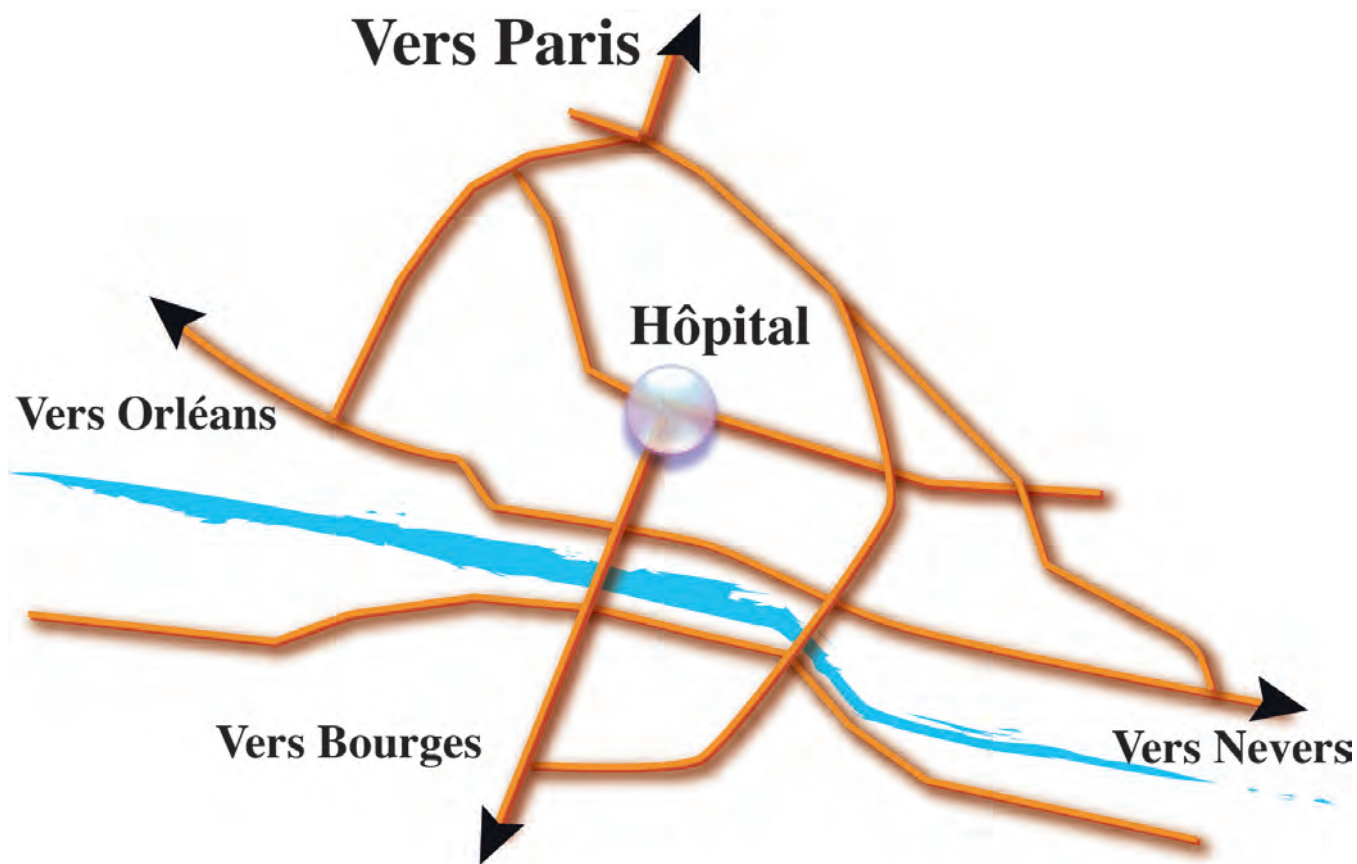
Le Centre Hospitalier de Gien réalise chaque année une évaluation de la qualité de sa prise en charge et exploite ses résultats concernant la lutte contre les infections associées aux soins, la tenue du dossier patient, la prise en charge de la douleur et de la dénutrition et certaines pratiques cliniques (prise en charge de l'infarctus par exemple). Les résultats sont affichés dans le hall d'accueil et consultables sur le site Internet : [www.ch-gien.fr](http://www.ch-gien.fr).



## Pour venir

**En voiture** : Situé à 150 kms de Paris et à 70 kms d'Orléans, le centre hospitalier de Gien est desservi par l'A77.

**En train** : Gare SNCF de Gien



Avenue Jean Villejean - 45500 Gien  
Tél. 02 38 29 38 29 - Fax 02 38 29 38 13  
[www.ch-gien.fr](http://www.ch-gien.fr)

Centre   
Hospitalier  
P. Dezarnaulds **Gien**