

Livret d'Accueil



Centre Hospitalier de Janzé
4, rue Armand Jouault - CS 80030 - 35150 JANZE
Tél : 02 99 47 54 00 – Fax : 02 99 47 54 01
e-mail : secretariat@hopital-janze.fr

Bienvenue au Centre Hospitalier de Janzé

Madame, Monsieur,

Les équipes médicales, soignantes et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au Centre Hospitalier de Janzé. Ils mettent à votre disposition toutes leurs compétences, leur disponibilité et leur dévouement pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur les conditions de votre hospitalisation et le déroulement pratique de votre séjour.

Afin d'adapter au mieux nos prestations à vos attentes, il vous sera proposé lors de votre départ de répondre à un questionnaire de satisfaction. Je vous remercie de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis et de vos suggestions. Vous pouvez également faire part de vos observations au cadre de santé du service ou à la direction du centre hospitalier.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaite un prompt rétablissement.

La Directrice,
Martine JOUZEL,



Présentation

Le Centre hospitalier de Janzé, c'est

- Un service de Médecine de 15 lits, dont 3 lits identifiés soins palliatifs
- Un service de SSR polyvalent de 25 lits

Le service de médecine / SSR assure des examens de diagnostic, de traitement, de surveillance et de suivi des patients hospitalisés, des soins de rééducation fonctionnelle et de convalescence.

L'objectif est d'offrir une prise en charge personnalisée des patients dans leur globalité : Traitement des pathologies, prévention des complications, recouvrement de l'autonomie du malade en vue d'un retour à domicile.

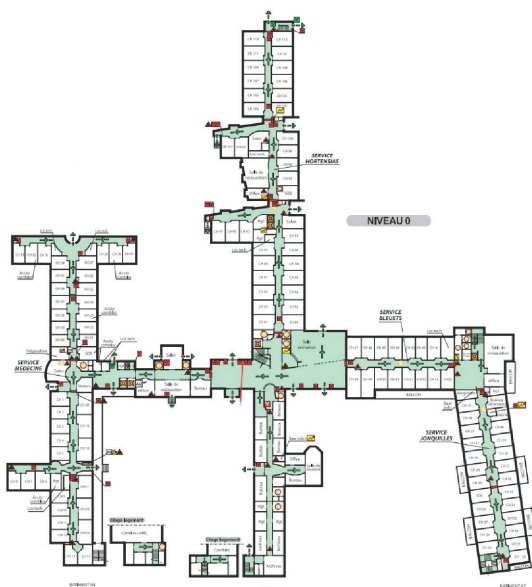
Les soins palliatifs sont des soins actifs, continus et évolutifs pratiqués par une équipe pluridisciplinaire (médecin référent du Soins palliatif, infirmière référente du Soins palliatifs et psychologue). Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

Si vous souhaitez davantage de précisions, une plaquette d'information est à votre disposition à l'accueil. Vous pouvez également contacter le cadre du service.

Mais aussi

- Un EHPAD (Établissement hébergeant des Personnes Agées Dépendantes) de 145 lits
- 4 lits d'hébergement temporaire

Le Centre Hospitalier de Janzé propose également, depuis le 21 septembre 2015, aux personnes âgées et handicapées hébergées en structure l'accès au centre bucco-dentaire.



SOMMAIRE

Vous êtes hospitalisé...

Le personnel	Page 01
Accueil-Admission	Page 01
Les frais d'hospitalisation	Page 01
Votre séjour	Page 01
Votre départ	Page 01
Droits et informations	Page 01
Devoirs	Page 01
Qualité et sécurité des soins	Page 01
Informations	Page 01



Des professionnels à votre écoute

Des professionnels sont présents dans l'ensemble de l'établissement pour répondre à vos besoins et vous accompagner tout au long de votre séjour.

- **Un médecin généraliste libéral** vous dispensera les soins nécessaires à votre état de santé.
- **Une équipe soignante** composée :
 - **D'un cadre supérieur de santé** qui est responsable de l'organisation des soins au sein de l'établissement
 - **D'un cadre de santé** qui est responsable de l'organisation du service de médecine/SSR . N'hésitez pas à le rencontrer pour tout problème relatif à votre séjour.
 - **D'infirmier(e)s** qui effectuent les soins prescrits par le médecin qui vous suit pendant votre séjour et accomplissent les actes visant à assurer votre confort et votre sécurité. L'établissement dispose de trois infirmières spécialisées, l'une possédant un diplôme universitaire relatif à la prise en charge de la douleur, la seconde un diplôme universitaire en soins palliatifs et la troisième un diplôme universitaire d'hygiène.
 - **D'aides soignant (e)s, et d' agents de services hospitaliers** qui collaborent aux soins avec les infirmier(e)s et répondent à vos besoins essentiels de la vie courante (repas, hygiène corporelle, confort, entretien des locaux....).

Le nom, prénom et grade de l'agent sont indiqués sur les tenues professionnelles.

- Des kinésithérapeutes assurent la rééducation fonctionnelle des patients sur prescription médicale.
- Un éducateur sportif assure la coordination et la mise en oeuvre d'ateliers adaptés et spécifiques.
- Une ergothérapeute assure l'éducation et la rééducation afin de préserver l'indépendance et l'autonomie dans l'environnement quotidien et social.
- Une diététicienne assure le suivi des menus et l'équilibre alimentaire des patients.
- Une assistante de service social vous informe sur vos droits et vous accompagne dans vos démarches.
- Une psychologue intervient également lors des séjours en soins palliatifs.



"Le personnel médical et paramédical de l'établissement et ceux intervenant dans le cadre d'une activité libérale ainsi que le personnel administratif et technique travaillant dans l'établissement sont tenus au secret professionnel".





Votre admission

L'accueil administratif

À votre arrivée, vous, ou vos proches devrez réaliser votre admission auprès du bureau des entrées. Le personnel du bureau des entrées est à votre disposition :

Du lundi au vendredi - De 8h30 à 17h30

Les pièces à fournir

Votre admission se fait, soit à la suite d'un séjour en établissement de santé ou directement du domicile.

Lors de votre admission, les pièces à fournir sont les suivantes :

- Votre pièce d'identité
- Votre carte d'assuré social (carte vitale + attestation d'assurance en cours de validité)
- Si vous êtes mutualiste ou bénéficiaire d'une complémentaire santé, votre carte d'affiliation ou la prise en charge délivrée par votre mutuelle.

Si vous êtes bénéficiaire de l'aide médicale, vous devrez fournir la décision d'admission à l'aide médicale ou la notification de décision.



Identitovigilance

Un patient bien identifié est un patient bien soigné

Votre identité vous sera demandée, à plusieurs reprises, au cours de votre séjour.

Dès l'admission, pour être identifié, nous vous demandons donc de fournir des données sans erreur: nom de famille ou nom de naissance, prénom(s), date de naissance et nom marital. La carte vitale ne peut être utilisée comme un document d'identité éventuel.

À votre arrivée dans le service, avec votre accord, un bracelet d'identitovigilance vous sera posé.

Merci de nous aider à assurer votre sécurité!

Les frais d'hospitalisation

Il se décomposent en

- Une part principale prise en charge par l'assurance maladie (80% des frais d'hospitalisation en général et 100% dans certains cas*).
- Un ticket modérateur (20% des frais), correspondant à la partie généralement non remboursée par l'assurance-maladie et qui est pris en charge soit par votre mutuelle, soit par vous-même, soit par l'aide médicale hospitalière.
- Un forfait hospitalier journalier dû par tous, sauf exception, qui correspond en particulier au service des repas. Il pourra éventuellement être pris en charge par votre mutuelle, si celle-ci en prévoit le remboursement.

Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

Dans certains cas vous n'aurez rien à payer (prise en charge à 100%)

- A partir du 31ème jour d'hospitalisation,
- Si votre hospitalisation est consécutive à une intervention chirurgicale,
- Si votre hospitalisation est en lien direct avec une affection de longue durée reconnue comme telle,
- Si vous êtes affilié à la Caisse de Prévoyance de la SNCF ou à la Sécurité Sociale des Mines

Facturation de la chambre individuelle

Pour tous les patients, le supplément chambre particulière est facturé si et seulement si sa mutuelle prend en charge ce supplément.

(*) En cas d'Affection de Longue Durée ou d'invalidité, la part prise en charge par l'assurance maladie s'élève à 100%, c'est-à-dire que seul le forfait journalier reste à votre charge.





Votre séjour

Les chambres

Le service de médecine et de SSR comprend 40 chambres individuelles équipées de tout le confort nécessaire aux soins (oxygène, lits médicalisés...) et d'un cabinet de toilette avec douche, WC et lavabo. Les appareils électriques venant de l'extérieur ne sont pas autorisés sauf les rasoirs et les radios.



L'argent et les objets de valeur

Il est recommandé de ne pas conserver avec vous, argent et objets de valeur. Un inventaire des biens sera effectué à votre entrée. Toutefois, si vous le souhaitez, il est possible de déposer (par vous-même ou votre famille) vos biens et objets à la Trésorerie de Janzé: du lundi au vendredi de 9h à 12h et les lundi, mardi et vendredi de 13h30 à 16h (fermeture les mercredi et jeudi après-midi). Vous pourrez les retirer, lors de votre sortie ou pendant votre séjour. Attention, les samedis, dimanches ou jours fériés, vous ne pourrez pas récupérer votre dépôt. **Si vous préférez les conserver, l'établissement ne peut être rendu responsable des pertes ou vols toujours possibles.**

Le linge et le nécessaire de toilette

Afin de nous aider à vous assurer un meilleur confort au cours de votre séjour, nous vous demandons d'apporter votre linge personnel (vêtements, pyjama, chemise de nuit, pantoufles, mouchoirs...) et votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, produits pour appareil dentaire, mousse à raser...). S'il est mis à disposition par l'établissement, le nécessaire de toilette sera facturé. **Le linge personnel est entretenu par votre famille ou vos proches.** Exceptionnellement, l'établissement peut vous proposer une prestation payante de pressing.

Les repas

Les repas sont préparés sur place par le service de restauration de l'établissement. Un diététicien veille à l'équilibre nutritionnel et à l'adaptation de l'alimentation des patients grâce à un travail en lien avec le service restauration de l'établissement lors de l'élaboration des menus. Un CLAN (comité de liaison de l'alimentation et de la nutrition) veille à l'harmonisation des pratiques et au suivi de l'alimentation-nutrition. Les horaires sont les suivants :

Petit déjeuner : 8h Déjeuner : 12h Dîner : 18h



Le téléphone

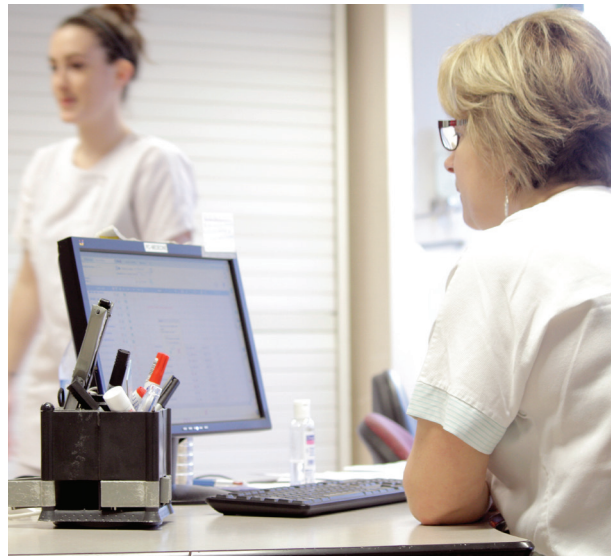
Pour obtenir un numéro d'appel direct, faites en la demande lors de votre admission. Les conditions, les tarifs et les modalités pour souscrire ces services vous sont expliqués à l'accueil. Pour téléphoner à l'extérieur, composer le 0 (zéro) puis le numéro de votre correspondant. Une facture vous sera délivrée lors de votre sortie. **Vous pouvez également exprimer le désir de ne pas recevoir d'appels.**

La télévision

Pour disposer du téléviseur de votre chambre, il vous suffit d'en faire la demande auprès du bureau des entrées. La télé-commande vous sera ensuite remise. Par ailleurs, un lieu de détente avec téléviseur est aménagé dans le service. Pour cette prestation, un chèque de caution vous sera demandé.

L'accès internet

Vous pouvez demander un accès internet privatif en vous adressant au bureau des entrées. Une procédure permettant la configuration de votre ordinateur vous sera alors délivrée contre engagement à appliquer la charte informatique à usage des patients. Une facturation forfaitaire par séjour vous sera appliquée.



Les visites

Les visiteurs sont les bienvenus dans l'établissement. Néanmoins, leur comportement doit s'adapter à ce lieu, à votre état de santé et à celui des autres patients. **Les visites des enfants de moins de 10 ans ne sont pas autorisées.** Vous devez aviser le personnel lorsque vous ne désirez pas recevoir de visites. Dans la mesure où votre état de santé le nécessite, les visites peuvent être restreintes.

Pour le bon déroulement des soins, les visites sont autorisées l'après midi entre **13 heures et 20 heures**. Un salon est à votre disposition pour accueillir votre famille. Un distributeur de boisson est situé dans le hall d'accueil. Pour des raisons d'hygiène, l'apport de plantes et de fleurs coupées est à limiter.



Le Stationnement

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clé. **L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.**



Les accompagnants

Il vous est possible de prendre votre repas (midi uniquement), avec 2 proches maximum. **Il est cependant nécessaire de réserver les repas auprès de l'accueil 24 heures à l'avance et du lundi au vendredi.**

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre de santé à rester auprès de vous (nuit + repas). Les frais de séjour seront en totalité à votre charge ou à celle de votre mutuelle, si celle-ci le prévoit.

Le Tabac - L'alcool

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer dans les chambres. Tout apport de boissons alcoolisées à l'intérieur de l'établissement est strictement interdit.

Le culte

Un aumônier catholique laïc et un prêtre accompagnateur exercent dans l'établissement. Ils sont aidés par des bénévoles qui vous rendront visite si vous le souhaitez. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement. Pour les autres religions, s'adresser à l'accueil pour obtenir la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

La sortie provisoire

Compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, vous pourrez bénéficier, à titre exceptionnel, d'autorisations de sortie, soit de quelques heures, soit d'une durée maximale de 48h. Ces autorisations sont accordées après avis favorable du médecin.



Votre départ

Les modalités de sortie

Votre sortie se fait avec l'accord du médecin qui en fixe la date. Sinon elle se fait contre avis médical et comporte donc des risques pour votre santé.

Si contre avis médical, vous exigez un départ anticipé, **vous devez signer un formulaire déchargeant votre médecin et l'établissement de toute responsabilité** quant aux suites éventuelles (demander le formulaire à l'infirmière).

Les objets personnels

Vérifier que vous n'avez oublié aucun objet personnel, ni les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés auprès du Trésor Public.

Les formalités administratives

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre à l'accueil de l'établissement ou de déléguer un membre de votre famille afin de régulariser votre situation en effectuant les formalités suivantes:

- Obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation
- Payer les suppléments à votre charge (forfait journalier et ticket modérateur s'ils sont à votre charge, télévision, téléphone, ...)



Les pourboires et cadeaux au personnel

Les pourboires et les cadeaux au personnel sont strictement interdits. Ils exposent le(s) employé(s) qui les accepterait(en)t à de lourdes sanctions disciplinaires.

Le transport lors de votre sortie

Seul votre médecin peut juger du moyen de transport le mieux adapté pour votre sortie. Il peut vous prescrire un transport par taxi, VSL ou ambulance si votre état de santé le justifie. Dans ce cas, le choix de l'ambulancier reste à votre initiative. Si ce n'est pas le cas, un membre de votre famille ou un proche pourra venir vous chercher.



Votre avis nous intéresse

L'ensemble du personnel vous assure de son sincère dévouement et vous adresse ses vœux de complet rétablissement.

Afin d'assurer une amélioration continue des services du Centre Hospitalier de Janzé, nous vous remercions de bien vouloir répondre à notre questionnaire de sortie (enquête de satisfaction), même de façon anonyme, que vous pourrez adresser au Directeur ou remettre au cadre de santé. Vos réponses nous seront très précieuses pour améliorer nos prestations. En fin de séjour, vous pourrez être amené à rencontrer le service qualité et/ou un représentant des usagers pour vous interroger sur votre satisfaction.

En outre, une boîte à suggestion est disponible au sein du service, vous permettant de déposer vos idées, remarques ou suggestions à tout moment.

Droits et informations

Information

L'ensemble des informations concernant **votre état de santé** vous sera délivré par votre médecin (art L. 1111-2 de la loi du 4 mars 2002). Les médecins ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent **le respect du secret professionnel**. Pour tout rendez-vous avec votre médecin, vous pouvez vous adresser aux infirmiers.

Le consentement libre et éclairé

Selon L'article L1111-4 du Code de Santé Publique « **Toute personne prend avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il fournit, les décisions concernant sa santé** ». Ce qui implique que ce consentement doit être recueilli d'une part pour tous les soins du quotidien en lien avec l'hospitalisation mais également pour les explications d'examen ou traitements qui seraient à mettre en oeuvre au cours de votre hospitalisation.





La personne de confiance (L.1111- 6 du Code de la Santé Publique)

Lors de votre admission vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance pour la durée de votre hospitalisation. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin. Elle peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister dans vos entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle ne se substitue pas au patient et ne s'exprime donc pas à sa place. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, le médecin consulte obligatoirement la personne de confiance avant de prendre une décision concernant votre santé. La personne de confiance ne pourra pas obtenir la communication de votre dossier médical. La personne de confiance est révocable à tout moment.

Les directives anticipées (R.1111- 17 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure a la possibilité de faire connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements lorsque la personne est en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, c'est ce que l'on appelle les directives anticipées. Par principe, si vous souhaitez exprimer vos directives anticipées, **celles-ci doivent être écrites sur papier libre, datées, signées et authentifiées par votre nom, prénom, la date et votre lieu de naissance.** Vous pouvez les modifier à tout moment et les révoquer sans aucune formalité particulière.

Le refus de soins

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Cependant, nous vous demanderons de signer un document attestant ce refus. Votre médecin vous informera particulièrement de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier.

La protection juridique

Certains patients et résidents bénéficient d'une mesure de protection judiciaire par décision de justice. Il peut s'agir de sauve-garde de justice, de curatelle ou de tutelle.

Il est recommandé à l'accompagnant, lors de l'admission, de stipuler l'un ou l'autre des dispositifs au médecin ou au personnel soignant, et joindre les documents administratifs correspondants.

La confidentialité durant le séjour

Sur votre demande, il vous est possible d'être hospitalisé de manière anonyme. Pour cela, vous devez le signaler lors de votre admission. Cette démarche implique la non révélation de votre présence au sein de l'établissement aux tiers.





La confidentialité des données informatiques

Le Centre Hospitalier de Janzé dispose de traitements automatisés, déclarés à la CNIL, pour assurer la gestion de votre dossier administratifs et médical, le recueil de certaines données étant obligatoire.

Les informations recueillies font l'objet d'un **enregistrement informatique** dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 (sauf opposition motivée de votre part). Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques.

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. Ce droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en case ne réponde pas à une obligation légale.

Le dossier médical

Vous pouvez obtenir des informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en charge **auprès de votre médecin**. Vous pouvez également, si vous le souhaitez **consulter tout ou partie de votre dossier**. Vous devez remplir un formulaire qui vous sera remis par le personnel soignant. La direction de l'établissement dispose d'un délai de 7 jours pour répondre à votre demande. La communication des données contenues dans votre dossier peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire. Les frais de copies et d'envoi seront à votre charge (facturation à la photocopie conforme à la réglementation en vigueur).

L'établissement doit conserver le dossier pendant une durée de 20 ans **à compter de la date du dernier séjour** (article R. 1112 - 9 du code de la santé publique).

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

La CRUQPC a pour mission de veiller au respect des droits et des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et à l'amélioration de la prise en charge. Cette commission facilitera vos démarches et veillera à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informé des suites à vos demandes.

En cas de litige, vous pouvez saisir cette commission en adressant un courrier au directeur de l'établissement. De plus, elle est consultée et formule des avis et

propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes ma-lades et de leurs proches. Elle se réunit une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire pour procéder à l'examen des réclamations qui lui sont trans-mises. Si vous souhaitez plus de précisions, une plaquette d'information est à votre disposition à l'accueil et dans le service.

Les dommages liés aux soins

L'article L.1142 stipule que "Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix. "

Le décès

Un espace funéraire est mis à disposition des familles mais ne peut en aucun cas se substituer à un funérarium professionnel possédant des locaux et un savoir-faire inégalables.





Devoirs

Règles de vie collective

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'hygiène et la vie en collectivité. Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter en usant avec discrétion des appareils radio et de TV, et en évitant les conversations trop bruyantes. Dans le cadre de la bienséance, il vous est rappelé que le respect que vous attendez des autres est réciproque. Veuillez donc à respecter les professionnels intervenant auprès de vous et les autres patients, en particuliers, votre voisin de chambre.

Il est également recommandé de :

- Maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre
- Se laver fréquemment les mains
- Ne pas fumer et ne pas consommer d'alcool dans les locaux de l'établissement
- Ne pas stocker de nourriture
- Eliminer les déchets dans la poubelle de la chambre
- Respecter les locaux et matériels

Les visiteurs doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, varicelle, ...).

Les téléphones mobiles

Leur utilisation est interdite dans l'enceinte des établissements de soins, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux.

Conduite à tenir en cas d'incendie

Nous comptons sur vous pour prévenir le personnel en cas de situation suspecte.

Vous devez vous conformer aux consignes réglementaires de sécurité qui sont affichées dans les couloirs de circulation. Suivez les indications du personnel qui est formé à ce type d'incident.

En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

Le Centre Hospitalier est équipé d'un système de détection incendie et de désenfumage.



Charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



Qualité et sécurité des soins

La qualité

Depuis de nombreuses années, le Centre Hospitalier de Janzé s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement de santé et de ses organismes de tutelle. Cette procédure est conduite par la Haute **Autorité de Santé (HAS)** et a pour objectifs :

- De concourir à l'amélioration de la prise en charge des patients
- D'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient
- De promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration

Elle apprécie non seulement le système de management de la qualité, mais également les aspects spécifiques des soins et les démarches d'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Les résultats complets de la certification des établissements sont accessibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

Indicateurs qualité

Des indicateurs nationaux portant sur la qualité et la sécurité des soins ainsi que sur l'hygiène permettent de rendre compte de l'efficience de l'établissement. Pour le calcul de certains indicateurs, les données présentes dans votre dossier peuvent être utilisées de façon anonyme. Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans l'établissement.

La prévention des risques

Conformément aux évolutions réglementaires et dans le cadre de la certification, l'établissement s'est doté d'une organisation qui a pour missions d'identifier, d'étudier et de prévenir des risques potentiels pour ses patients, ses professionnels et l'ensemble de l'établissement. Cette organisation implique la mise en oeuvre d'actions qui portent sur **l'hygiène et la sécurité. Ces règles concernent les professionnels mais également les personnes reçues : patients et visiteurs.**

La lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Celles-ci sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Un comité de lutte contre la douleur (C.L.U.D) est chargé de promouvoir, coordonner et faciliter la mise en place des protocoles de lutte contre la douleur au sein de l'établissement.



La lutte contre les infections nosocomiales

Les professionnels de l'établissement mettent tout en oeuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections. Un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N) veille à prévenir et à surveiller l'apparition de ces infections par l'élaboration et la mise en oeuvre de recommandations de bonnes pratiques en hygiène. Des correspondants en hygiène sont présents dans chaque service.

La promotion de la bientraitance

Le choix de la philosophie d'accompagnement d'« Humanitude » a été fait en 2013 avec la mise en place d'un comité de pilotage et des cellules opérationnelles, plus particulièrement pour l'EHPAD. Dès 2015, les équipes soignantes du secteur sanitaire ont été formées à cette philosophie afin de faire vivre la bientraitance à travers les techniques de manutention, la toilette évaluative, les techniques de communication verbale et non verbale, la prise en soin des personnes présentant des troubles cognitifs...

Dons d'organes

Notre établissement ne possède pas de dispositifs médicaux permettant le prélèvement des organes. Toutefois nous pouvons vous mettre en relation avec l'Association de Dons d'Organes, qui prendra en charge le patient en cas de volontés exprimées dans ce sens.

Développement durable

Conscient des impacts des activités sur l'environnement, le Centre Hospitalier s'engage dans une Politique de Développement Durable prenant en compte la dimension environnementale, économique et sociale. L'établissement a engagé des actions dans les domaines suivants: pilotage de la démarche développement durable, gestion des déchets, gestion optimisée des flux « eau » et « énergie », politique d'achat, formation et sensibilisation du personnel et des patients sur les enjeux du développement durable.

Listing des associations

Des associations peuvent, vous, ainsi que vos proches, vous aider et vous accompagner dans la prise en charge de votre pathologie.

4e COUV
(PUB)