

Livret d'accueil

PÔLE DE SANTÉ DU VILLENEUVOIS

PÔLE DE SANTÉ
VALLÉE DU LOT
PÔLE DE SANTÉ DU VILLENEUVOIS



Editorial

Madame, Monsieur,

Vous allez être hospitalisé dans un établissement du Pôle de Santé Vallée du Lot qui regroupe le Pôle de Santé du Villeneuvois, le Centre Hospitalier de Fumel, le Centre Hospitalier de Penne d'Agenais, l'EHPAD de Gajac, l'EHPAD de Tournon d'Agenais, le SSIAD de Villeneuve-sur-Lot et le SSIAD de Penne d'Agenais.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour. Vous y trouverez des informations pratiques sur le fonctionnement de nos établissements, ainsi que sur l'ensemble des services proposés, mais aussi un rappel des droits et des devoirs de la personne hospitalisée.

Nos établissements, certifiés par la Haute Autorité de Santé (HAS), ont la volonté de poursuivre leur engagement afin de garantir la qualité et la sécurité des soins.

Nous sommes à votre écoute et nous nous engageons à prendre en compte vos remarques et suggestions concernant le déroulement de votre séjour. Pour cela, le recueil et l'analyse de votre satisfaction nous permettront d'améliorer nos prestations au sein de nos organisations de soins.

Les équipes vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un prompt rétablissement.

La Direction



Le livret d'accueil du Pôle de Santé du Villeneuvois
a été réalisé en collaboration avec les représentants des usagers,
qui ont participé à l'actualisation de cette nouvelle édition.



SOMMAIRE

Présentation du Pôle de Santé Vallée du Lot	page 4
Présentation Pôle de Santé du Villeneuvois	page 5
Préparer votre hospitalisation	page 9
Votre arrivée	page 11
Les conditions de votre hospitalisation	page 12
Le personnel qui vous entoure	page 25
Vos frais d'hospitalisation	page 26
Votre sortie	page 28
Nos engagements	page 30
Vos droits et vos devoirs	page 33
Nos chartes	page 41

Présentation du PSVL

Un projet fédérateur intégré au cœur du bassin du Villeneuvois et du Fumélois :

Le Pôle de Santé Vallée du Lot (PSVL) regroupe sur plusieurs sites le Pôle de Santé du Villeneuvois, le Centre Hospitalier de Fumel, le Centre Hospitalier de Penne d'Agenais, l'EHPAD de Gajac, l'EHPAD de Tournon d'Agenais, le SSIAD de Villeneuve-sur-Lot et le SSIAD de Penne d'Agenais.

Ce projet de rapprochement répond à la volonté de disposer d'établissements de santé innovateurs pour répondre aux besoins en santé de la population du territoire.

Pôle de Santé Vallée du Lot



PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

PÔLE DE SANTÉ DU VILLENEUVOIS



PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

CENTRE HOSPITALIER DE FUMEL



PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

CENTRE HOSPITALIER PENNE D'AGENAIS



PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

EHPAD DE GAJAC



PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

EHPAD DE TOURNON D'AGENAIS

PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

SSIAD PENNE D'AGENAIS

PÔLE DE SANTÉ

VALLÉE DU LOT

SSIAD VILLENEUVE-SUR-LOT



PÔLE DE SANTÉ VALLÉE DU LOT

PÔLE DE SANTÉ DU VILLENEUVOIS



Surface du terrain : 14 hectares

Surface des locaux : 35 400 m²

Activités :

- 22 000 séjours
- 85 000 journées
- 100 000 passages aux consultations externes
- 31 000 passages aux urgences
- 11 000 interventions bloc (hospitalisation, ambulatoire, soins externes)
- 550 naissances

Professionnels : environ 1 000 professionnels interviennent au sein du PSV (soignants médicaux et paramédicaux, rééducation et médicotextiques, techniques, administratifs, etc.)

Ces professionnels sont issus du Centre Hospitalier et du Groupement de Coopération Sanitaire Pôle de Santé du Villeneuvois (GCS PSV). Ces structures publique et privée coopèrent depuis 2015 afin d'offrir une offre de soins adaptée au bassin de population.

Hospitalisation : 328 lits et places (80% de chambres particulières), dont :

- Services associant les praticiens libéraux et hospitaliers pour les prises en charge chirurgicales au sein du GCS PSV :
 - Chirurgie viscérale, urologique, gynécologique, digestive
 - Chirurgie orthopédique
 - Chirurgie ambulatoire
 - Unité de Soins Intensifs Polyvalents (USIP)
- Services gérés par le Centre Hospitalier :
 - Médecine Interne et Soins d'Accompagnement (MISA)
 - Unité de Gériatrie Aigüe (UGA)
 - Médecine cardiologique et spécialités
 - Unité de Pathologies Digestives (UPD)
 - Maternité - Pédiatrie
 - Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
 - Unité de Soins Longue Durée (USLD)
 - Hopital De Jour (HDJ)
 - Service d'accueil des Urgences 24h/24
 - Unité d'Hospitalisation Courte Durée (UHCD)

Plateau technique :

- Bloc opératoire :
 - 6 salles d'interventions
 - 1 salle dédiée à l'activité obstétricale d'urgence
 - 2 salles d'exploration endoscopique
 - 2 salles de soins externes
 - 1 salle de soins post interventionnelle de 17 places (SSPI)
- Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) et Stérilisation centrale

Information sur la rétrocession :

La rétrocession est la dispensation par une PUI de médicaments rétrocédables (non disponibles en pharmacie de ville) à des patients hospitalisés (Décret n°204-546 du 15 juin 2004).

Pour accéder à la PUI du Pôle de Santé du Villeneuvois, vous devez emprunter l'ascenseur de droite dans le hall d'accueil et suivre la signalisation au niveau -1.

- Imagerie médicale (scanner, IRM, radiologie, échographie)
- Consultations externes
- Laboratoire d'examens de Biologie Médicale (pour **les patients externes** et hospitalisés)
- Plateau de rééducation en kinésithérapie



Plan d'accès

Coordonnées GPS :

- Latitude : 44.406641
- Longitude : 0.745177

Bus :

- ELIOS ligne 1 (vous dépose à l'entrée du bâtiment principal)
- TIDEO 808 (vous dépose à l'entrée du site)

Voie cyclable :

L'accès au PSV est possible en vélo. Des aires de stationnement y sont dédiées.



Plan intérieur du PSV

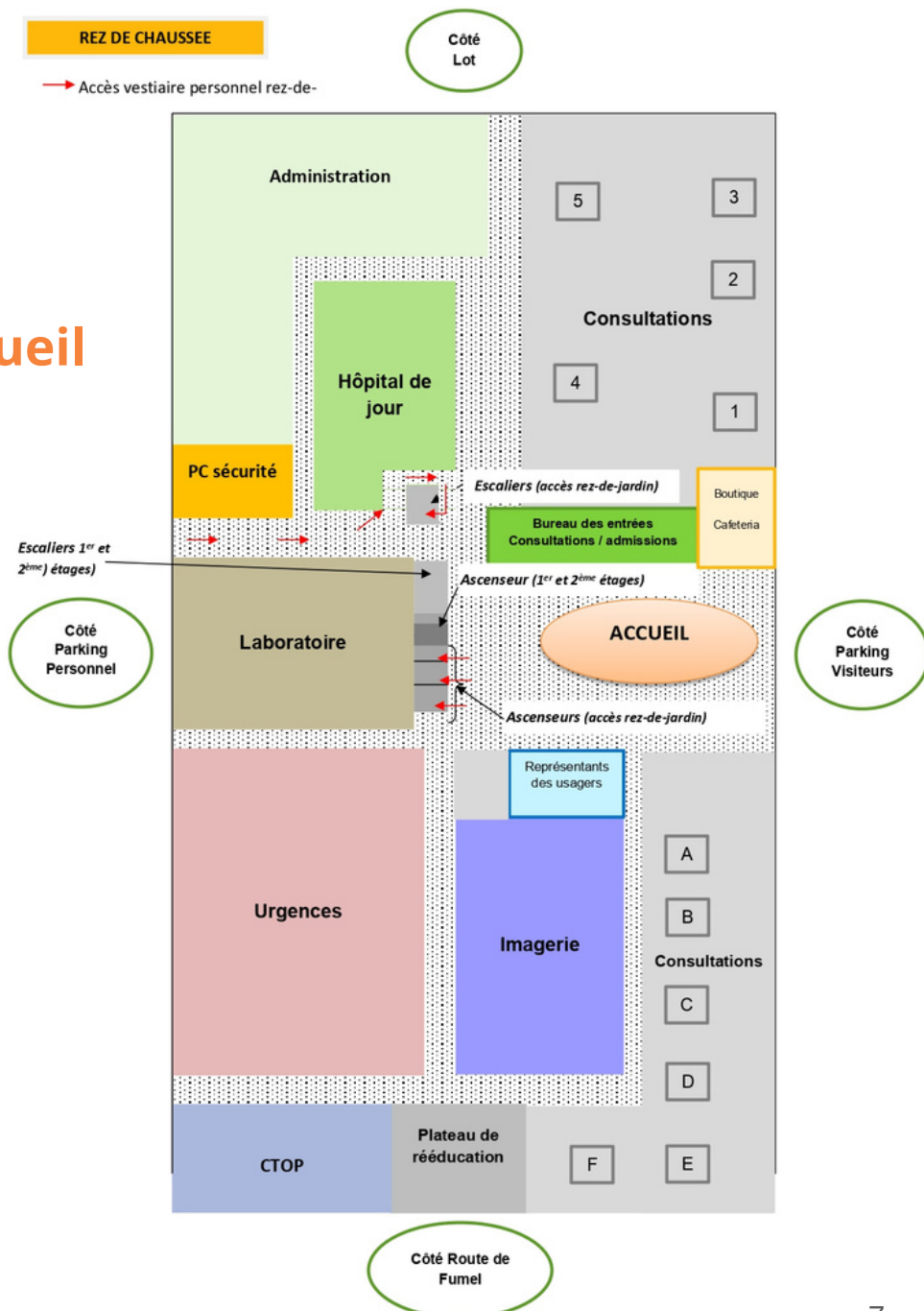
Rez-de-Chaussée Accueil

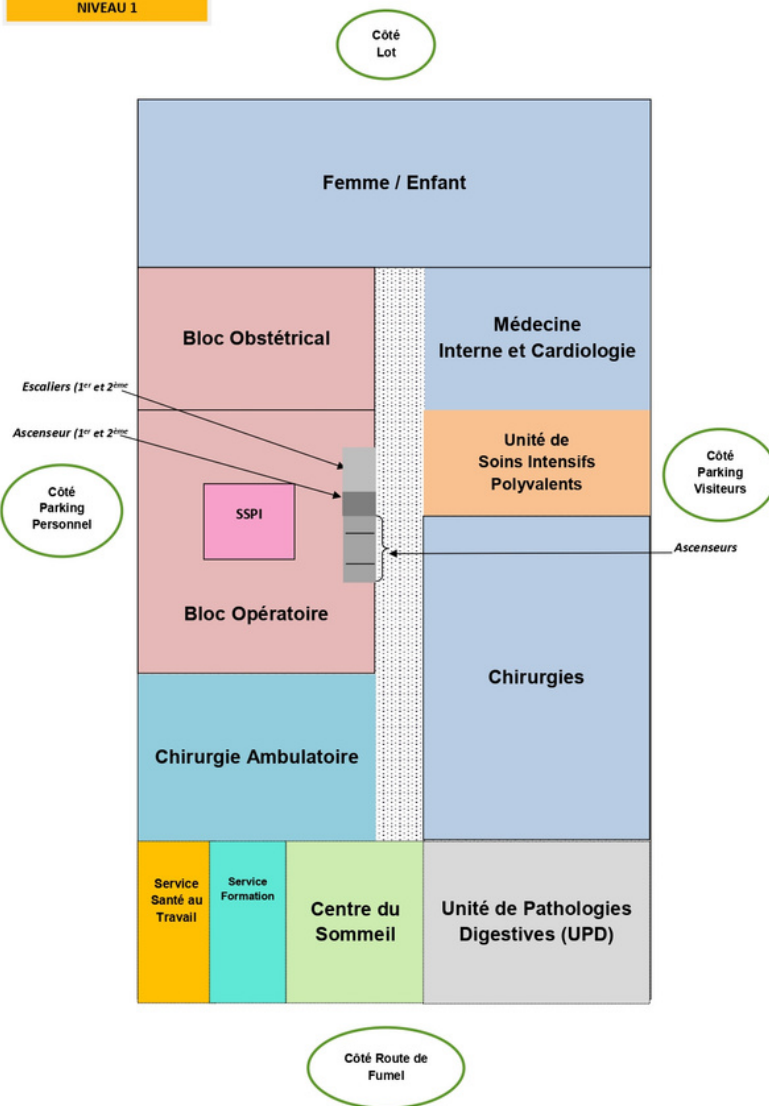
A droite de l'accueil

- Consultations : 1-2-3-4-5
- Laboratoire de biologie médicale du PSVL
- Hôpital de jour

A gauche de l'accueil

- Consultations : A-B-C-D-E
- Kinésithérapie privée
- Plateau technique d'imagerie médicale (public et privé)



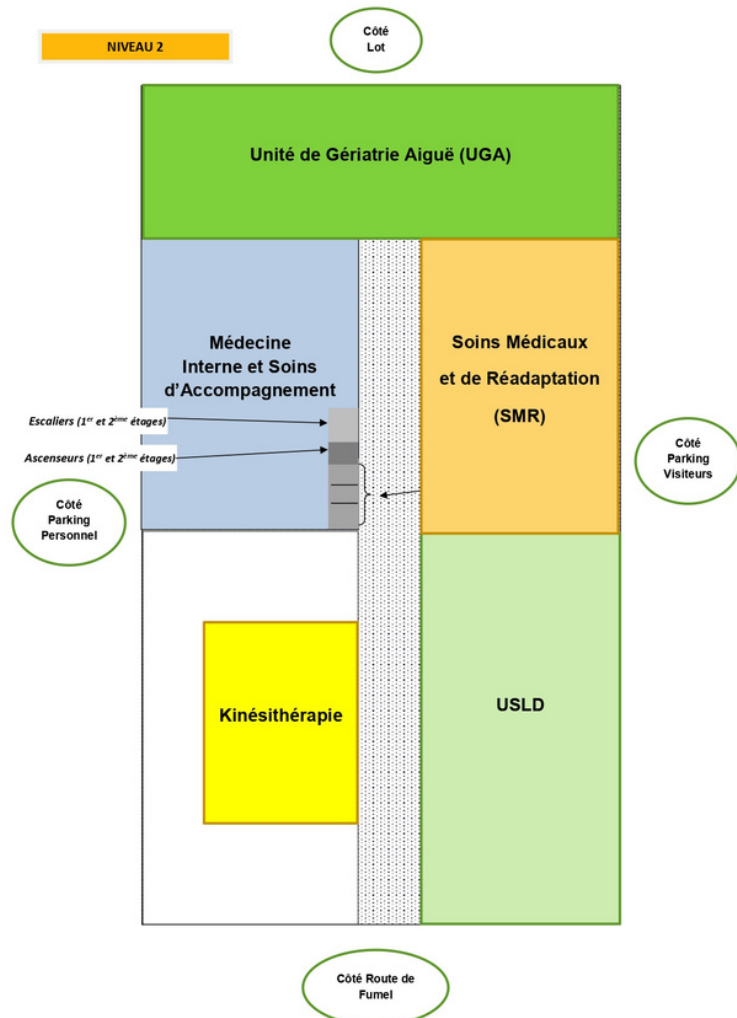


1er étage

- 1A_Bloc Obstétrical
- 1B_Maternité
- 1C_Pédiatrie
- 1D_Médecine Cardiologique et spécialités
- Chirurgie Ambulatoire et Soins externes
- 1E_Chirurgies
- Unité de Soins Intensifs Polyvalents
- 1F_Unité de Pathologies Digestives (UPD)
- 1G_Centre du Sommeil

2ème étage

- 2A_Médecine Interne et Soins d'Accompagnement (MISA)
- 2B_Médecine Interne et Gériatrie (UGA)
- 2D_Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- 2F_Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Plateau de rééducation en kinésithérapie



Préparer votre hospitalisation

Vous êtes hospitalisé(e) à la suite d'une consultation :

Suite à la consultation, le secrétariat médical vous remettra un dossier de pré-admission que vous devez remplir et nous retourner avant votre hospitalisation (le jour de la consultation pré-anesthésique, par exemple) accompagné des documents suivants :

- pièce d'identité valide (carte d'identité, passeport, carte de séjour et éventuellement livret de famille)
- carte vitale et copie de l'attestation jointe à la carte vitale en cours de validité
- carte de mutuelle à jour de vos cotisations ou l'attestation CMU.

Vous êtes hospitalisé(e) en entrée directe (médecin traitant, transfert d'un autre établissement, ...) :

Vous devez fournir lors de votre arrivée dans l'établissement les documents suivants :

- pièce d'identité valide (carte d'identité, passeport, carte de séjour et éventuellement livret de famille)
- carte vitale et copie de l'attestation jointe à la carte vitale en cours de validité
- carte de mutuelle à jour de vos cotisations ou l'attestation CMU.

Et si vous êtes :

- Citoyen d'un pays de l'Union Européenne : présentez la carte européenne d'assurance maladie
- De nationalité étrangère et non résident de l'Union Européenne : présentez votre carte de séjour ou votre passeport et une prise en charge préalable de l'organisme d'assurance maladie de votre pays d'origine. A défaut, vous devrez verser une avance sur les frais d'hospitalisation.
- En visa touristique : présentez votre assurance privée, sinon les frais d'hospitalisation vous seront facturés

Dans certains cas, il vous sera demandé d'apporter : carnet de maternité, livret de soins gratuits, feuillet d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

En l'absence de présentation de ces documents, vous ne pourrez pas bénéficier du tiers payant et un acompte vous sera demandé.

Les agents de l'accueil peuvent vous renseigner. Le service social du PSV peut vous informer et vous conseiller quant aux difficultés sociales liées à votre hospitalisation (voir rubrique "service social hospitalier").

Vous êtes hospitalisé(e) suite au passage au service des urgences (SAU) :

Pour créer le dossier administratif : il est nécessaire de présenter les pièces suivantes :

- la pièce d'identité
- la carte Vitale de l'assuré ou l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie
- la carte de mutuelle ou tout autre document de prise en charge comme le carnet de maternité, la déclaration d'accident de travail, l'attestation CMU.

Dès votre arrivée au service d'accueil des urgences, vous êtes pris en charge par le personnel médical et paramédical.

Le choix de votre chambre

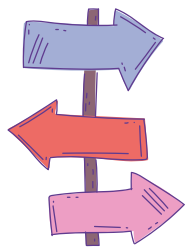
Si vous le désirez, vous pouvez disposer d'une chambre particulière moyennant un supplément journalier (voir rubrique « vos frais d'hospitalisation »). Votre mutuelle peut prendre en charge tout ou partie de ce supplément, il vous appartient de le vérifier en contactant votre mutuelle.

Pour cela, nous vous demandons de remplir une demande écrite contenue dans votre dossier.

Malgré le nombre de chambres particulières dont nous disposons, il se peut que le rythme des sorties et des urgences ne nous permette pas, à votre arrivée, de mettre à votre disposition une chambre particulière. Dans ce cas, nous ferons le maximum pour vous satisfaire dès que possible, en fonction des disponibilités du service.

Pour votre séjour, prévoyez :

- du linge personnel : pyjama, robe de chambre, chaussons, serviettes de toilette. Ce linge devra être entretenu par vos proches.
- des objets de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...
- les divers documents utiles au service de soins : carnet de santé, résultats des examens complémentaires, ordonnances, carte de groupe sanguin, analyses biologiques et radiographies en votre possession...
- pour la maternité, prévoyez les effets nécessaires à votre bébé.
- pour les enfants, pensez à amener des peluches, doudou ou autres jouets familiers.



Votre arrivée

Avec votre véhicule personnel :

Sur le Pôle de Santé du Villeneuvois, des aires de stationnement sont aménagées spécifiquement pour les patients et les visiteurs, devant l'entrée.

Des places particulières et identifiées sont réservées aux personnes à mobilité réduite (justifiant de la carte d'invalidité et du macaron).

Le Code de la route s'applique dans l'enceinte de chaque établissement (vitesse limitée à 20km/h sur les parkings).

Les consignes de stationnement doivent être respectées sur les parkings des établissements. En cas de non respect des consignes, des PV peuvent être dressés et les véhicules gênants enlevés.

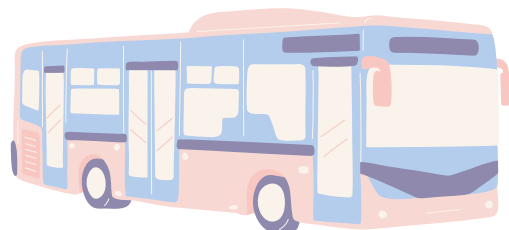
En ambulance ou véhicule sanitaire (VSL) :

Si votre état de santé l'exige, le transport peut être effectué par ambulance ou par véhicule sanitaire léger sur prescription médicale (attention les frais de transport ne sont pas systématiquement pris en charge). Selon le type de transport (couché ou assis) le transporteur pourra alors vous accompagner jusqu'au service où vous serez pris en charge.

En bus pour le PSV :

Plusieurs lignes de bus disponibles vous déposent à l'entrée du bâtiment :

- La ligne de bus ELIOS ligne 1
- La ligne TIDEO 808



L'accueil dans le service :

Un membre de l'équipe soignante vous accueille et vous accompagne dans votre chambre pour vous aider à vous installer. Il vous explique notamment le fonctionnement de votre chambre, du service et les différentes prestations qui vous sont proposées.

Vous êtes arrivé(e) en urgence au PSV :

Pour accéder aux services des urgences vous pouvez utiliser le dépose minute pour déposer le patient puis veuillez stationner votre véhicule sur le parking visiteur situé sur l'avant du bâtiment.

Les conditions de votre hospitalisation

Le personnel met tout en œuvre pour que votre séjour s'effectue dans les conditions les plus favorables possibles.

Les rubriques ci-dessous présentent les modalités de votre séjour ainsi que les règles à respecter :

Confidentialité et Anonymat :

Si vous souhaitez qu'aucune information ne soit divulguée à vos proches, tant sur votre présence que sur votre état de santé : signalez-le à un membre de l'équipe soignante qui le notera dans votre dossier de soins.

Les visites :

Les visites de vos parents et amis sont autorisées tous les jours. (Se renseigner auprès du service d'hospitalisation concerné afin de connaître les horaires de visite). Les visiteurs sont priés de sortir de la chambre lors des soins ou du ménage.

Dans certains services (unités de soins intensifs polyvalents, urgences...) une réglementation spécifique s'applique (conditions d'accès, présence des accompagnants...). Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Si vous ne voulez pas recevoir de visite, faites le savoir, au personnel du service.

Les visites des enfants de moins de 12 ans ne sont pas conseillées au regard du risque infectieux.

Remarque : en fonction des conditions sanitaires, les visites peuvent être limitées ou interdites.

Le rôle des aidants :

Les aidants peuvent contribuer à l'accompagnement des patients durant leur séjour. En accord avec le patient et l'équipe soignante, ils peuvent participer à certains actes de la vie quotidienne sans remettre en cause la sécurité du patient.



Les repas :

Les repas sont élaborés et cuisinés par nos équipes au sein de nos cuisines en respect de la réglementation (HACCP) garantissant à tous les stades de la chaîne une parfaite hygiène et un suivi diététique. Ils sont déterminés en concertation avec le praticien et la diététicienne, en fonction de votre état de santé.

Les repas sont habituellement servis dans les chambres par les aides-soignantes et les agents des services hospitaliers aux heures suivantes : (Suivant les établissements les horaires peuvent varier)

- le petit déjeuner à partir de 7h45
- le déjeuner à partir de 12h
- le dîner à partir de 18h45



N'hésitez pas à signaler les aliments que vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas consommer, nous les remplacerons.

Par mesure d'hygiène, l'introduction d'aliment ou de boisson venant de l'extérieur n'est pas autorisée.

L'accompagnant :

Vous pouvez demander un petit-déjeuner ou un repas supplémentaire pour un accompagnant (voir fiche Tarifs en annexe du livret). Pour cela, faites-en la demande à l'avance à l'accueil ou dans le service de soins (voir conditions dans le service).

La nuit, vous pouvez rester auprès de vos proches sur accord médical (voir fiche Tarifs - lit accompagnant). Se renseigner auprès du cadre de santé du service de soins concerné.

Certaines mutuelles ou assurances peuvent participer à ces frais (veuillez contacter votre organisme).

Argent et valeurs :

L'établissement ne peut être rendu responsable des vols d'objets de valeurs ou d'argent conservés par les patients lors de leur séjour. Nous vous conseillons de n'apporter au sein de l'établissement que le strict nécessaire et de ne pas garder sur vous vos objets de valeur lors de votre hospitalisation (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires...).

Il est possible de déposer dans le coffre de l'établissement, contre reçu, tous vos objets de valeur lors de votre admission. Veuillez-vous adresser au personnel du service. Le retrait des dépôts s'effectue par le patient lui-même ou par une personne dûment mandatée sur présentation d'une pièce d'identité et du récépissé de dépôt après avoir prévenu le bureau des entrées de votre sortie 24h à l'avance par l'intermédiaire des soignants pour le PSV.

Compte tenu de cette information, en dehors des objets déposés, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée.

NB : les smartphones, tablettes, clés, papiers d'identité, etc. ne sont pas considérés comme des objets de valeur et ne peuvent être déposés au coffre. N'hésitez pas à les confier à un proche car vous pouvez être amené à quitter votre chambre.

* Information complémentaire : les chambres du Pôle de Santé du Villeneuvois sont équipées d'un placard sécurisé afin d'y déposer vos effets personnels (évitez d'y déposer des objets de valeurs).

Vos prothèses :

Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels, et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact. Vous pouvez les confier à un membre de votre famille durant les périodes où ils ne vous sont pas indispensables.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement. Nous vous déconseillons fortement de les déposer dans un mouchoir, une compresse, une serviette de table ou tous autres supports susceptibles d'être jetés.

La responsabilité de l'établissement ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de perte ou de détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact durant votre séjour compte tenu de cette information.

Il est formellement interdit :



- De fumer ou d'utiliser les cigarettes électroniques au sein de l'établissement
- D'apporter ou de vous faire apporter des boissons alcoolisées, ou tout autre substance nocive (stupéfiants,...)
- De vous faire remettre des vivres, boissons ou médicaments (sauf autorisation spéciale de votre médecin)
- D'introduire des animaux dans l'enceinte de l'établissement
- De réaliser dans l'enceinte des établissements, des photos / vidéos des patients ou des personnels
- De donner des pourboires aux professionnels de santé.

Nous vous remercions de respecter :

- Les locaux et le matériel, outils, essentiels pour les soins prodigués ;
- Le calme de l'établissement (éviter les conversations trop bruyantes, utiliser avec discrétion des appareils de télévision, horaires de visites...) ;
- Votre entourage (être courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel...) ;
- Le fonctionnement des services : vous pouvez librement sortir de votre chambre dès lors qu'aucun soin ou examen n'est prévu, mais il convient d'en informer le service ;
- Les consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité (incendie...).

Sécurité incendie :



Dans notre établissement, toutes les dispositions en matière de sécurité incendie sont respectées. Nous vous demandons de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service.

Si vous percevez un bruit, une odeur ou une lueur insolite, prévenez le personnel du service. En toute circonstance, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel.

CONSIGNES en cas d'INCENDIE :

1. Donnez immédiatement l'ALERTE.
2. Ne criez pas « au feu ! », Gardez votre calme.
3. Faites fermer portes et fenêtres.
4. En présence de fumée : baissez-vous l'air frais est près du sol
5. Interdiction d'utiliser les ascenseurs.

Le tabac :

Depuis le 1er janvier 2007, il est interdit de fumer dans les établissements accueillant du public. Ainsi, veuillez respecter les points suivants :

- interdiction totale de fumer dans l'ensemble de l'établissement ;
- la même règle est appliquée aux cigarettes électroniques.

En contrevenant à cette règle, vous risquez de compromettre votre sécurité et celle des autres patients et du personnel. Votre responsabilité personnelle pourra être engagée en cas de sinistre.

Si vous rencontrez des problèmes de dépendance au tabac, demandez à bénéficier d'une consultation sur rendez-vous auprès de l'ELSA (Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie / contact : 05.53.72.24.26).

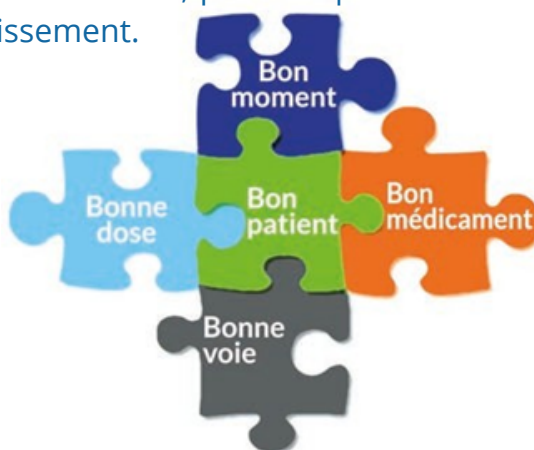
La sécurité médicamenteuse :

La prise en charge médicamenteuse en établissement de santé est un processus complexe comprenant de nombreuses étapes (prescription, dispensation, administration, information du patient...) et impliquant de nombreux acteurs. Chacune de ces étapes comporte des risques pouvant engendrer des erreurs.

La sécurisation de ce processus est une priorité partagée par tous avec un objectif commun : la qualité de la prise en charge globale des patients selon la règle des 5B.

Les 5B représentent des objectifs à atteindre, pour lesquels des stratégies sont définies et mises en œuvre au sein de l'établissement.

Bon patient
Bon moment
Bon médicament
Bonne voie
Bonne dose



Prévention des infections associées aux soins

Participer à sa propre sécurité, ce n'est pas déranger, c'est collaborer avec les soignants pour mieux se protéger.

Adopter une bonne hygiène des mains

L'hygiène des mains est le geste de base dans la lutte contre les infections associées aux soins. C'est un devoir pour les soignants, c'est un droit et un devoir pour les soignés.

Il est important pour vous comme pour vos visiteurs, de vous désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à votre disposition dans l'établissement :

- à l'entrée et à la sortie de la chambre
- avant d'accéder au plateau de kinésithérapie
- avant toute participation à un soin
- avant de manger

Il est par ailleurs nécessaire de **se laver les mains avec du savon** après être allé aux toilettes.

Etre acteur de sa santé

Rougeur
Ecoulement autour du pansement
Fièvre
Douleur inhabituelle
Toux Nausées
Alertez rapidement l'équipe soignante pour prévenir tout risque d'infection

Questionner et alerter les soignants

Le rôle que vous jouez dans la lutte de infections associées aux soins est essentiel. Il peut faire la différence pour vous et pour les autres. Nous vous invitons à **demander aux soignants** :

- Pourquoi vous portez un masque?
- Comment prendre soin d'un dispositif médical
- Quand et comment vous désinfecter les mains
- S'ils se sont désinfectés les mains
- Si les soins sont bien réalisés sans bijou aux mains (règle 0 bijou)

Pour les visiteurs

- Respecter les règles d'hygiène des mains
- Respecter l'isolement préconisé dans certains cas
- Fermer les portes des chambres

ne pas s'asseoir sur le lit du patient

ne pas venir en visite si on est malade

selon les motifs de votre séjour, des règles d'hygiène spécifiques pourront vous être précisées par les professionnels de santé chargés de votre prise en charge.



A SAVOIR

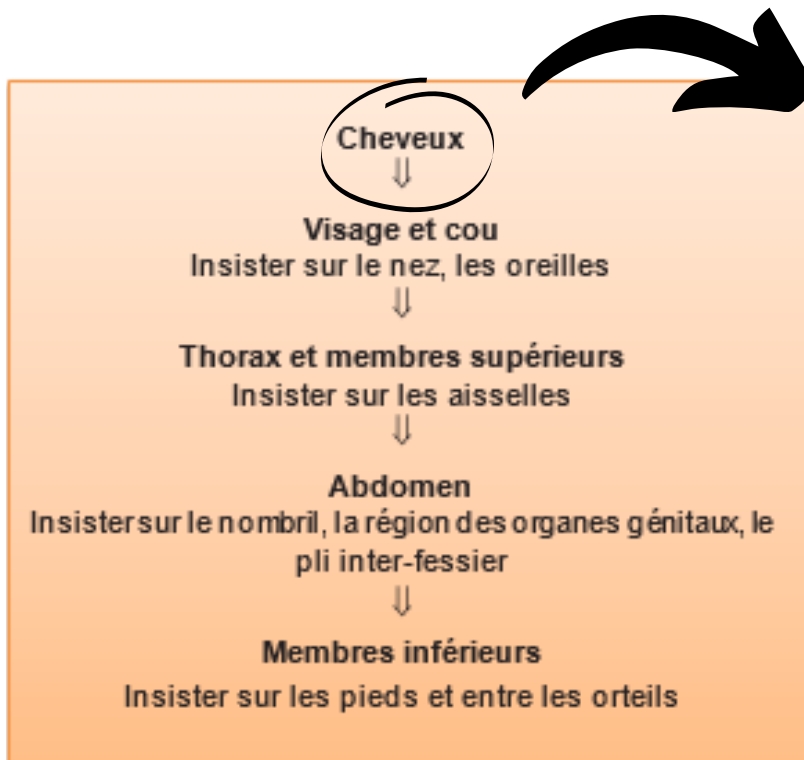
Pour des raisons d'hygiène, les bouquets de fleurs coupées et les plantes sont interdits dans tous les services d'hospitalisation (ils peuvent être porteurs de germes).

Si vous êtes concernée par une intervention chirurgicale.

Consignes générales avant toute intervention chirurgicale :

La douche préopératoire : prévention des infections nosocomiales

La prévention des infections nosocomiales en chirurgie commence au domicile et se poursuit dans l'établissement de santé, au plus près de votre intervention.



A adapter à la chirurgie concernant la tête : ophtalmologie; ORL; odontologie)

Pour les patients adultes relevant de chirurgie bariatrique, les personnes en situation de dépendance physique et pour les enfants, une aide et/ou une assistance peuvent être apportées par les proches ou le personnel soignant.

Pour une douche préopératoire efficace, vous devez :

- ôter le maquillage, le vernis à ongles ou les prothèses ongulaires (gel, capsules, etc.). Les ongles doivent être courts et propres,
- retirer vos bijoux, piercing compris,
- Réaliser une dépilation à la crème ou tondeuse (pas au rasoir) de la zone opératoire, en cas de forte pilosité,
- Mouiller l'ensemble du corps,
- Savonner à mains nues ou avec un gant propre, de haut en bas (à l'exception des yeux comme pour tout savon) avec le savon doux liquide en unidose,
- Rincer abondamment et soigneusement de haut en bas,
- Renouveler une fois encore l'opération de lavage en insistant sur les mêmes parties du corps
- S'essuyer avec une serviette propre,
- Se vêtir avec du linge propre.

Imagerie médicale (exposition aux rayons X) :

Les rayons X ou rayonnements ionisants sont principalement utilisés en imagerie médicale pour examiner l'intérieur du corps humain, détectant des anomalies comme des fractures ou des lésions.

L'exposition est contrôlée pour réduire les risques, et des protections plombées sont mises en place pour les parties non concernées.

Bien que l'examen soit rapide et indolore, **il est crucial de signaler une éventuelle grossesse.**

Les résultats facilitent le diagnostic et donc, le traitement.



Le contrat d'engagement contre la douleur :

«Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...». (Code de la santé publique, article L1110-5).



L'établissement dispose d'un programme de lutte contre la douleur, défini par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Cette prise en compte de la douleur vous permet de contacter des professionnels qui vous aideront à évaluer votre douleur et à mettre en place des stratégies de traitement.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

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

Les professionnels doivent vous aider à ne plus avoir mal ou à réduire votre douleur en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins qu'ils vous dispensent et leur déroulement, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider : vous avez mal... Votre douleur, parlons-en !

Promotion de la bientraitance :

La réflexion sur la démarche de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance constitue un devoir et une préoccupation pour l'ensemble des professionnels de santé. Elle est indissociable de la démarche continue d'amélioration de la qualité des soins.

Cette réflexion est avant tout une démarche collective à mener par les équipes pluridisciplinaires. Il s'agit d'une posture professionnelle active et dynamique, individuelle et collective, prenant racine dans des valeurs humanistes.

La bientraitance doit s'appliquer à toutes les étapes et lieux de la prise en charge.

Une charte de bientraitance est affichée dans chaque établissement.

Education thérapeutique du patient (ETP) :

L'éducation thérapeutique s'inscrit dans le parcours de soins du patient dans le cadre de maladies chroniques. Elle a pour objectif de le rendre plus autonome en facilitant son adhésion aux traitements prescrits et en améliorant sa qualité de vie.

Le personnel soignant des établissements peuvent vous diriger selon les besoins vers des programmes d'éducation thérapeutique agréés par l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine (Maladies respiratoires chroniques, Addictologie, Obésité).

Le service social hospitalier :

Le service social hospitalier est à votre disposition. Il vous accompagne, dès votre admission et tout au long de votre hospitalisation et peut vous aider, ainsi que vos proches, à préparer votre sortie.

Vous pouvez les contacter au 05.53.72.25.92 pour les patients du Pôle de Santé du Villeneuvois ou vous adresser au cadre de santé du service de soins.

Les soins de support :

«Les soins de support sont l'ensemble des soins et soutiens nécessaires aux personnes malades tout au long de la maladie chronique grave, conjointement au traitement spécifique. Ils supposent une approche globale médico-psycho- sociale du patient et de son entourage. Ils visent à assurer la meilleure qualité de vie possible. »

Krakowski I., Boureau F. Bugat R. et al.

En pratique, les soins de support répondent principalement aux besoins de prise en compte de : la douleur, la fatigue, les autres symptômes physiques (en particulier les troubles digestifs, respiratoires, génito-urinaires), de la déglutition, les problèmes nutritionnels, les troubles moteurs, les handicaps, les difficultés sociales, la souffrance psychique, les perturbations de l'image corporelle, l'accompagnement de fin de vie.



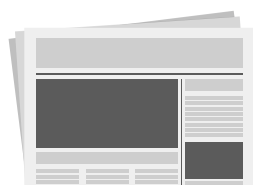
Les professionnels qui réalisent des soins de support sont les professionnels de santé « habituels » (par exemple, le médecin qui adapte un traitement antalgique), les professionnels spécialisés en soins de support (assistants sociaux, diététiciennes, ergothérapeutes, kinésithérapeutes...) et les équipes de recours en soins de support dont le rôle est d'apporter, aide, conseils, et si besoin formation, aux professionnels de santé habituels. Vous pouvez faire part de vos besoins à l'équipe soignante.

Télévision - Téléphone - Wifi :

Ces services sont à votre disposition moyennant un forfait journalier. Pour accéder à ces services, veuillez vous adresser à la boutique située à l'entrée principale du Pôle de Santé du Villeneuvois.

Tout notre pack télévision a été changé à des fins d'amélioration. Vous pouvez dès maintenant :

- Avoir un accès aux services 24/24 et 7/7 à distance avec une solution multimédia
- Avoir un accès libre à la téléphonie avec gratuité des appels entrants



Cafétéria * - Boutique * - Presse * - Distribution Automatique :

Un ensemble cafétéria - boutique est à votre disposition à l'entrée du Pôle de Santé du Villeneuvois. Vous y trouverez de multiples services : restauration rapide, boissons, presse, timbres, bibelots, bureautique,...

Les horaires d'ouverture de la cafétéria - boutique sont :

Tel : 8000

8h - 19h du lundi au vendredi
11h - 17h les samedis et dimanches
et 11h - 15h pour les jours fériés

Des distributeurs automatiques sont également disponibles dans le hall d'accueil.

Autres services :

Tout au long de votre séjour, le Pôle de Santé du Villeneuvois met à votre disposition les services suivants :

- Des bornes de mise à jour de carte vitale sont à votre disposition à l'accueil et aux urgences.
- Les courriers, mandats et colis sont distribués tous les jours dans le service sauf le week-end. Demandez à vos correspondants de bien préciser vos nom, prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Vous pouvez expédier du courrier en le déposant dans la boîte aux lettres de la poste située dans le hall d'accueil.
- Droit de vote : si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible. Le cadre de santé s'adressera à vous pour procéder au recueil des personnes intéressées par des procurations.

De plus, au sein du Pôle de Santé du Villeneuvois, une bibliothèque est gérée par les Visiteurs de Malades (VMEH) qui chaque vendredi après-midi assurent le service de distribution de lectures et documents divers, de chambre en chambre, avec des chariots garnis de livres et BD en prêt et de magazines thématiques. Le local de la bibliothèque est situé au 2ème étage (prendre à droite en sortant de l'ascenseur et premier couloir à droite). Ce service est gratuit.

Représentant des Usagers et Associations :

- **Représentants des Usagers**
 - *Pour le Pôle de Santé du Villeneuvois*

Les Représentants des Usagers, membres de la Commission Des Usagers (CDU) tiennent une permanence mensuelle le 2ème jeudi de chaque mois (hors jours fériés) à l'**Espace des usagers** situé dans le hall d'accueil du Pôle de Santé du Villeneuvois et sont joignables au : **05 53 72 26 74**

La **Commission des usagers** a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Ses missions

- **Conforter et/ou rétablir** par la médiation la relation du patient (et de son entourage) avec les équipes soignantes et l'institution.
- **Examiner** toutes les réclamations formulées par les patients ou leurs proches et y apporter une réponse individualisée
- **Assister, orienter, informer** les patients et leurs proches qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement (médicale ou non) et leur **indiquer** le cas échéant les voies de conciliation et de recours dont elles disposent.
- **Promouvoir le partenariat** patient
- **Elaborer** un projet des usagers exprimant les attentes et propositions des usagers après consultation de leurs représentants et associations de bénévoles

Sa composition pour le C.H.

Présidente

Mme POPINEAU-VIALETES Marie-Line,
Représentante des usagers

Vice-présidente

Mme ALTUZARRA Valérie, Représentant
Légal, représentée par Mme OURTOULE
Laetitia

Médiateurs médicaux

Dr MORIN Christian, Praticien hospitalier

Médiateurs non médicaux

Titulaire : Mme BARBECANNES Lucille,
cadre de santé

Suppléante : Mme POIREE Ingrid,
Responsable BE

Représentants des usagers

Titulaires :

Mme CORNU Khéidja, France Alzheimer 47.
Mme POPINEAU-VIALETES Marie-Line,
Association pour le Droit de Mourir dans la
Dignité (ADMD)

Suppléants :

M. QUESSEVEUR Guy, Fédération Nationale
des associations de retraités.
M. LAURENS Claude, Comité départemental
Ligue contre le cancer

**Sont également invités permanents des
représentants de la CME, de la Direction
des soins, du Service qualité et le
Coordonnateur de la gestion des risques
associés aux soins.**

Contacts

05 53 72 26 74



representantusagers-psv@psv47.fr

Sa composition pour le GCS

Présidente

Mme FOULON Ghislaine, Représentante des usagers

Vice-présidente

M. PHELEP Jean-Christophe, Administrateur, représenté par M. LAMARCHE Lionel

Médiateurs médicaux

Dr DUROU Jean, Chirurgien

Médiateurs non médicaux

Titulaire : Mme RAVENNE Viviane, IDE

Suppléante : Mme RABILLER Brigitte, Aide-soignante

Représentants des usagers

Titulaires :

Mme FOULON Ghislaine, Association Française des Diabétiques.

Mme RABEZ Marie-Paule, Association de Visite de Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH).

Mme POPINEAU-VIALETTES Marie-Line, Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD)

Suppléants :

M. LAURENS Claude, Comité départemental Ligue contre le cancer

Sont également invités permanents des représentants de la CME, de la Direction des soins et du Service qualité.

- **Association des Visiteurs des Malades en Etablissement Hospitalier (VMEH)**

L'association des Visiteurs des Malades en Hôpital et EHPAD assure des visites de malades du Pôle de Santé du Villeneuvois et/ou résidents de maisons de retraites du secteur, de chambre en chambre, afin d'apporter un soutien dans les situations de solitude et d'ennui et aussi d'angoisse souvent due à la pathologie.

Les visites sont hebdomadaires : les jeudis, à laquelle s'ajoute la tournée de la bibliothèque les vendredis avec lectures diverses (le chariot passe de chambre en chambre également). Les visiteurs ont aussi pour rôle d'informer sur le fonctionnement de l'établissement concerné, sur les services associatifs qui y sont dispensés et sur les droits et devoirs de l'utilisateur. La VMEH est présente aux côtés d'autres associations à l'Espace des Usagers tout nouvellement créé au Pôle de Santé du Villeneuvois.

Contact VMEH : **05 53 41 95 03 / 09 52 53 01 40**

- **Association Alliance47**

Elle propose gratuitement un accompagnement des personnes en grande vulnérabilité, en fin de vie ou en deuil dans ses antennes locales (**06 43 73 36 53**)

- **Association Française des Sclérosés en Plaques (AFSEP)**

<https://afsep.fr>

- **Association Fédération Française des Diabétiques (AFD)**

- **Association Alcooliques Anonymes (AA)**

Les bénévoles de l'association proposent une permanence chaque 4ème mardi du mois de 14h à 15h, au niveau du bureau des Représentants des Usagers.



Le culte :

Une salle de culte est à votre disposition dans chaque structure.

Vous pouvez également demander la présence d'un ministre de votre culte. Pour cela, veuillez vous adresser au personnel du service.

Pour le PSV :

Aumônier Catholique - Madame Annette GUERIN : 05 53 72 22 94

Aumônier Protestant - Monsieur Josué GIMENEZ : 06 59 00 07 30

Aumônier Musulman - Monsieur Ismail ZARFANI- 06 48 88 22 46



Interprètes :

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, il peut être fait appel à des interprètes (anglais, allemand, espagnol, italien, arabe, polonais, portugais, vietnamien, kabyle). Tous respectent les règles déontologiques suivantes : neutralité, fidélité au sens, respect du secret professionnel. Exprimez votre demande au cadre de santé du service.



Scolarité :

Afin de permettre durant l'hospitalisation un suivi de scolarité, des séances scolaires sont possibles : se renseigner auprès du Cadre de santé du Service et éventuellement de l'Assurance scolaire de l'enfant.

Nous en sommes convaincus, **le maintien de l'enseignement est essentiel à la guérison de vos enfants** et à leur développement.

C'est pourquoi la FHF et Nomad Education unissent leurs forces pour offrir à tous les enfants hospitalisés un accès à un soutien scolaire de qualité, quel que soit leur état de santé ou leur lieu d'hospitalisation.

Ensemble, nous avons décidé d'**offrir à tous les enfants hospitalisés un abonnement de Réussite scolaire** utilisable dans l'application mobile **Nomad Education**.

Que doit faire votre enfant pour l'utiliser ?

- Il leur suffit de **flasher le QR code avec un téléphone**.
- Cela leur fera télécharger l'application Nomad Education et bénéficier de l'abonnement gratuitement directement.

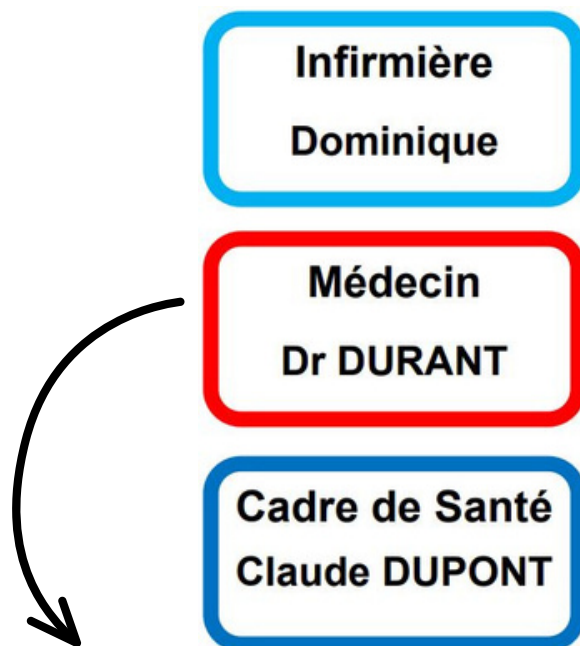


Le personnel qui vous entoure

L'ensemble des équipes se tient à votre disposition 24h/24 et veillera à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité et de la sécurité des soins, que de votre confort. Au cours de votre séjour, vous serez en relation avec des praticiens, des sages-femmes, du personnel soignant (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, agent des services hospitaliers), des assistantes sociales, du personnel d'éducation et de rééducation, des spécialistes, du personnel administratif, technique, logistique, informatique... Tous sont facilement identifiables grâce à leur badge

Toute personne entrant dans votre chambre doit s'identifier. N'hésitez pas à lui demander.

Badge professionnel



COMMENT RECONNAITRE LES PROFESSIONNELS ?	
	Personnel Médical (Médecin, Médecin Spécialisé, Radiologue, Biologiste, Chirurgien, Pharmacien, Sage-Femme, Interne)
	Cadre de santé
	Infirmier
	Aide Soignant / Brancardier
	Etudiant / Stagiaire
	Agent des Services Hospitaliers (repas, bionettoyage)
	Professionnel des Services Médico-Techniques (Radiologie, Laboratoire, Pharmacie, Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Assistante Sociale, Psychologue, Diététicienne, Animateur)
	Secrétaire Médicale, Personnel des Services Administratifs, Personnel des Services Logistique, technique et informatique

Vos frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation dépendent de votre situation personnelle

Vous êtes assuré(e) social(e) : vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale de 80 à 100% selon votre situation.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : vous paierez la totalité des frais de séjour et du forfait journalier.

Frais de séjour :

Ils sont intégralement couverts par l'assurance maladie pour certaines personnes :

- les victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle,
- les prématurés ou nouveau-nés hospitalisés durant le 1er mois de leur vie,
- les personnes handicapées de moins de 20 ans (sous conditions),
- les anciens combattants et victimes de guerre et civils sur présentation de leur carte.

Ticket modérateur :

C'est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance maladie.

Vous aurez à supporter un ticket modérateur de 20 % qui peut être pris en charge par certaines mutuelles, le Pôle de Santé ayant une convention de tiers payant avec la plupart d'entre elles. Sous certaines conditions, vous êtes exonéré(e) du ticket modérateur : si vous êtes en affection longue durée (ALD), en invalidité ou affilié(e) à certains régimes, ou si vous avez subi une intervention chirurgicale d'une cotation égale ou supérieure à 120 €.

Forfait journalier :

Chaque patient doit acquitter un forfait journalier représentant une contribution aux prestations hôtelières.

Le montant du forfait est révisé chaque année.

L'activité libérale des praticiens du Pôle de Santé du Villeneuvois

Si vous choisissez d'être suivi(e) par un praticien hospitalier du Pôle de Santé du Villeneuvois dans le cadre d'une activité libérale, vous devez remplir l'imprimé prévu à cet effet. Ce choix permet le versement direct des honoraires au médecin, après les avoir déterminés par « entente directe » entre le patient et son médecin.

En cas de prescription d'actes médico-techniques, les honoraires seront acquittés auprès des praticiens les ayant effectués.

Le remboursement de ces honoraires est réalisé par la caisse de protection sociale sur la base du tarif de responsabilité. Pour tout remboursement complémentaire, renseignez-vous auprès de votre mutuelle.

L'activité des praticiens libéraux

Certains praticiens peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres pour leurs consultations. Cette information sera affichée dans leur salle d'attente. Il ne vous sera demandé aucun dépassement d'honoraires sur les actes chirurgicaux pratiqués au sein de l'établissement.

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

Ce dispositif composé de professionnels facilite l'accès des personnes démunies, au système hospitalier et aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social. Elle est située au service des urgences du Pôle de Santé. L'accueil est assuré du lundi au vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00. Les consultations médicales et médico-sociales ont lieu sur rendez-vous (voir fiche annuaire en annexe au livret).



La CMU (Couverture Maladie Universelle)

Le personnel du bureau des entrées et les assistantes sociales peuvent vous expliquer en détail la procédure et les règles particulières de la CMU.



Votre sortie

Le jour et l'heure de votre sortie seront fixés par votre praticien en concertation avec vous et votre entourage.

La préparation de votre sortie :

Si vous avez besoin d'une convalescence ou de soins à domicile, parlez-en avec votre praticien ou avec l'équipe soignante, le plus tôt possible.

Si votre retour à domicile nécessite une aide dans votre vie quotidienne : prenez contact avec une association d'aide à domicile proche de chez vous, des financements sont possibles par les mutuelles, caisses de retraite, etc. Les assistantes sociales peuvent vous aider si vous rencontrez des difficultés.

Vous pouvez faire appel à l'ambulance ou au taxi agréé de votre choix (liste disponible dans les services).



Attention, les frais de transport sont pris en charge par la caisse de sécurité sociale **sur prescription médicale uniquement**.

Les formalités de sortie :

• Sur le plan médical :

Le service vous remettra la lettre de liaison à votre sortie d'hospitalisation avec traitement de sortie, conseils hygiéno-diététiques, recommandations et surveillances particulières, acte prévu ou à programmer, etc... La lettre de liaison sera également transmise à votre médecin traitant et versée sur votre dossier médical partagé (DMP).

Si nécessaire un arrêt de travail, une prescription médicale de transport,... vous seront remis.

Avant de quitter votre chambre, demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, examens d'imagerie, ordonnances, etc...

• Sur le plan administratif :

Avant de quitter l'établissement, vous (ou une personne de votre entourage) devez vous présenter au bureau des Entrées afin de régler les dernières formalités administratives : bulletin d'hospitalisation, factures acquittées pour les différents paiements et services utilisés (télévision, téléphonique, repas et lit accompagnant...).

Votre avis nous intéresse

Vos remarques et suggestions seront prises en compte et contribueront à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients.

Afin de nous aider à mieux répondre à vos attentes, vous avez la possibilité de donner votre avis sur votre séjour.

Le Pôle de Santé du Villeneuvois s'assure de la mesure de la satisfaction de l'ensemble des patients et résidents pris en charge de différentes manières :



- **Questionnaire de satisfaction interne**

Dès l'entrée, un questionnaire de satisfaction vous sera remis.

Nous vous invitons à le remplir et à le déposer dans la boîte à lettre prévue à cet effet dans le service ou à le retourner par courrier au Service Qualité Vallée du Lot ou par mail service-qualite@psv47.fr

- **E-SATIS**

Si vous êtes hospitalisé(e)s en médecine-chirurgie-obstétrique pendant plus de 48 heures, en chirurgie ambulatoire ou en soins médicaux et de réadaptation (SMR), vous recevrez un mail après votre sortie pour donner votre avis via un questionnaire en ligne totalement anonyme et sécurisé (**e-Satis**). Pour recevoir ce questionnaire, **merci de communiquer votre adresse mail au bureau des admissions** lors des formalités d'entrée.

La sortie contre avis médical :

Si vous décidez de quitter l'établissement sans autorisation du médecin, vous devez signer, avant votre départ, un document qui vous sera remis reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus. Si vous refusez de signer cette attestation, votre refus sera tracé dans le dossier médical.

La sortie d'un patient mineur :

La sortie se fera exclusivement en présence du père ou de la mère (ou du représentant légal). Si aucun n'est disponible, ils devront faire un courrier d'autorisation pour une tierce personne en précisant son nom et prénom, cette personne devra présenter le courrier et une pièce d'identité le jour de la sortie.

La sortie disciplinaire :

Le directeur peut prononcer la sortie d'un malade perturbant le bon fonctionnement du service ou ne se conformant pas au règlement de l'établissement.

L'autorisation temporaire de sortie :

Des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées sur décision médicale pour une durée limitée (maximum 48h).

Transfert vers un autre établissement :

Afin d'optimiser votre parcours de soins, vous pouvez être amené à être transféré vers un autre établissement. La prise du rendez-vous et l'organisation de votre transfert sont du ressort du service qui vous a pris en charge.

Nos engagements pour la qualité de vos soins

Suite au regroupement des établissements, le Pôle de Santé Vallée du Lot a mis en place un service qualité gestion des risques territorial : Service Qualité Vallée du Lot (SQVL).

Les directions et les présidents de CME ont favorisé la mise en place d'une démarche globale de certification pour l'ensemble du Pôle de Santé Vallée du Lot.

Grâce à la constante mobilisation de tous les professionnels et des représentants des usagers, le Pôle de Santé Vallée du Lot a pour objectif de satisfaire les attentes et les besoins de ses patients, de ses usagers, de ses partenaires / collaborateurs et de ses professionnels.

La politique qualité et sécurité des soins repose sur 5 axes stratégiques et prioritaires en cohérence avec les orientations stratégiques des établissements et la politique qualité GHT47 :



Mesure de la qualité au sein du Pôle de Santé Vallée du Lot

L'ensemble de ces actions est évalué à travers des indicateurs nationaux publiés chaque année et mis à votre disposition à l'accueil sous forme d'affiche et sur le site internet du PSVL (<http://www.psv.fr>).

Si vous rencontrez des problèmes de Qualité ou de Sécurité, vous pouvez renseigner la fiche d'évènement indésirable (FEI Patient) jointe en annexe du livret et la transmettre au Service Qualité Vallée du Lot (SQVL). Cette déclaration nous permettra d'apporter des actions correctives afin que ces évènements indésirables ne se reproduisent plus.

L'ensemble des établissements du Pôle de Santé Vallée du Lot sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (HAS).



Les instances du Pôle de Santé Vallée du Lot

Ces comités ont pour objectif d'améliorer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Il est chargé de la lutte contre les infections associées aux soins (IAS), y compris la prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques. Il collabore avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

Il coordonne toute action visant à améliorer la prise en charge de la douleur sur la base des référentiels scientifiques.

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Il a pour mission d'évaluer et d'accompagner la politique de la prise en charge nutritionnelle et hôtelière de l'établissement.

COMEDIMS : Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux

Il participe par ses avis à l'élaboration de la politique du médicament. A ce titre, il élabore la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée dans l'établissement ainsi que des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse (ce sont tous les effets indésirables plus ou moins graves provoqués par les médicaments).

CSTH : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

Le CSTH a pour mission de contribuer par ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés au sein du Pôle de Santé du Villeneuveois. Il veille à la mise en œuvre des règles et procédures de transfusion.

En cas de transfusion, le praticien vous délivrera une information orale et écrite spécifique.

Comité d'Identitovigilance :

Il est chargé de :

- Mettre en œuvre la politique d'identification de l'établissement de santé ;
- Mesurer et évaluer les problèmes (informatiques ou non) d'Identitovigilance, d'en déterminer les causes, de proposer des solutions et d'en suivre la mise en œuvre effective
- Etre le garant des procédures d'Identitovigilance en usage dans les établissements
- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité et des pratiques d'Identitovigilance
- Participer aux travaux du SQVL (Service Qualité Vallée du Lot) sur les thématiques en lien.

Comité d'Ethique :

Il a vocation de donner des avis et/ou des orientations générales qui ont une valeur consultative. Ces avis et recommandations portent sur des questions, interrogations qu'elles soient liées à un cas spécifique ou à un ensemble de cas représentant une situation spécifique.

CSIRMT : Commission des soins infirmiers de rééducation et médico techniques : elle est consultée pour avis :

- sur la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques liés aux soins
- l'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, ainsi que l'accompagnement des malades
- sur les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers

Développement durable :

Le Pôle de Santé Vallée du Lot a inscrit le développement durable comme l'un des axes prioritaires de sa stratégie managériale. Pour exemple, nous participons au tri des déchets, à leur élimination ou à leur revalorisation selon des filières spécifiques. Cette démarche a permis la réduction du volume et de l'impact environnemental des déchets résiduels issus de nos activités.





Vos droits et vos devoirs

(Loi du 4 mars 2002) Le principe du droit à l'information du patient

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé afin qu'elle puisse prendre, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il fournit, les décisions concernant sa santé.

Qui doit informer et comment ?

L'information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. L'information doit être délivrée de façon claire et accessible. Le professionnel doit s'assurer de la bonne compréhension de l'utilisateur.

Qui doit être informé ?

1. Le patient en état de s'exprimer et de comprendre l'information délivrée

2. Pour le patient majeur sous tutelle : mesures de protection

(cf. l'article 425 du Code civil)

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique. Ces mesures de protection sont prononcées par ordonnance du Juge des Tutelles.

Le Juge fixe la durée de la mesure sans que celle-ci puisse excéder cinq ans. Cette durée est renouvelable.

3. Pour le patient mineur : le droit à la confidentialité des soins pour les mineurs

En application de l'article L.1111-5 du Code de la Santé Publique, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale lorsque :

- Le mineur souhaite garder le secret sur son état de santé : le médecin doit s'efforcer dans un premier temps d'obtenir le consentement du mineur à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale. S'il n'y parvient pas, il peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.
- Le mineur en situation de rupture familiale : le mineur en situation de rupture familiale bénéficiant à titre personnel de la couverture maladie universelle a le droit de consentir seul aux soins.

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.

4. La personne de confiance désignée par le patient à son admission

Sur quoi doit porter l'information ?

L'information porte sur :

1. Les différents traitements, investigations ou actions de prévention qui sont proposés, leurs utilités, leurs degrés d'urgence, les objectifs envisageables, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves, normalement prévisibles et sur les conséquences probables en cas de refus.
2. Les frais auxquels le patient peut être exposé.

Le refus d'être informé

Tout patient a le droit d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic à condition que ce refus n'expose pas des tiers à un risque de transmission.



Le droit d'accès au dossier médical

(cf. l'article L1111-7 du Code de la Santé publique – Loi du 4 mars 2002)

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 auprès de la Direction de l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé. 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 à compter de la date à laquelle la demande est complète. 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.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour

(sauf cas particuliers : Décret 2006-6 du 4 janvier 2006 et Art. du Code de la Santé Publique R1112-7).

La demande d'accès

Adressez vous à la direction de l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé qui vous fera connaître les conditions d'accès. Vous pouvez également nous transmettre votre demande en nous retournant le formulaire "Demande de communication de documents médicaux" qui se trouve en annexe du livret d'accueil.

Mon Espace Santé



"Mon espace santé, un service numérique personnel et sécurisé" proposé par l'Assurance Maladie et le Ministre de la Santé, permet à chaque assuré social de stocker ses documents et données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec les professionnels de santé.

Les professionnels des établissements y déposent également les données pour les partager avec le patient et les professionnels de santé, notamment ceux exerçant hors de l'établissement (médecin de ville, laboratoire de biologie médicale, centre d'imagerie, etc.) pour faciliter et fluidifier le parcours de soins. Le Pôle de Santé du Villeneuvois participe activement à l'alimentation de votre Espace Santé en transmettant des documents utiles au suivi de votre prise en charge tels que la lettre de liaison, les comptes-rendus d'examen, ..."

Diffusion de l'information médicale relative au patient

(Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Le système d'information informatisé

Les informations nominatives vous concernant, recueillies au cours de votre séjour, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique. Les informations à caractère médical sont réservées aux médecins, dans le strict respect du secret médical. Vous disposez d'un droit d'accès ou de rectification sur demande écrite adressée au directeur de l'établissement.

Vous pouvez accéder aux données de santé à caractère personnel, selon votre choix, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin, désigné à cet effet, selon les modalités prévues pour la communication du dossier médical. Ce droit d'accès et de rectification s'exerce alors auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et en lien avec le médecin responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou du médecin qui vous a pris en charge. Vous avez la possibilité de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978.

Informatisation des données recueillies aux urgences médicales adultes et pédiatriques

Au terme de votre prise en charge aux Urgences et sauf opposition de votre part, des informations seront envoyées nominativement à l'Infocentre Régional des Urgences mis en place par l'Agence Régionale de Santé (ARS) puis de façon anonymisée à l'Institut de Veille Sanitaire (InVS). Ces informations permettent de dépister des problèmes de santé publique (grippe, canicule, etc.).

RGPD signifie « Règlement Général sur la Protection des Données » (en anglais « General Data Protection Regulation » ou GDPR).

Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne. Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

Il harmonise les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels. Il permet de développer leurs activités numériques au sein de l'UE en se fondant sur la confiance des utilisateurs.



Messageries Sécurisées de Santé



Le Pôle de Santé du Villeneuveois peut utiliser des services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant, dont des données de santé, avec les autres professionnels de santé et professionnels ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.

La personne de confiance

(cf. article L. 1111 – 6 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Dans le cadre du suivi de son patient, le médecin traitant s'assure que celui-ci est informé de la possibilité de désigner une personne de confiance et, le cas échéant, l'invite à procéder à une telle désignation.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Les directives anticipées

(cf. article L. 1111 – 11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, définit les conditions d'information des patients et les conditions de validité, de confidentialité et de conservation des directives anticipées. Les directives anticipées sont notamment conservées sur un registre national faisant l'objet d'un traitement automatisé dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Lorsqu'elles sont conservées dans ce registre, un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.

Le médecin traitant informe ses patients de la possibilité et des conditions de rédaction de directives anticipées.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.

Des modèles de formulaires sont disponibles sur demande aux professionnels de santé.

Prélèvements

Le don d'organes et de tissus

Etre **donneur** est un point commun entre tous les individus.

Les tissus sont essentiels au bon fonctionnement du corps humain. La peau nous protège. Les cornées sont indispensables à la vue. Les os, les tendons, les ligaments, les ménisques assurent la qualité de nos mouvements. Les vaisseaux, les artères et les veines maintiennent notre circulation sanguine.

Les greffes de tissus permettent de restaurer une fonction défaillante.

Le Pôle de Santé du Villeneuvois est autorisé par l'Agence de Biomédecine à pratiquer des prélèvements de tissus en vue de greffe, (prélèvement de la cornée depuis 2010 et du cœur pour valves depuis janvier 2023).

 **La cornée** : permet grâce à la greffe de redonner la vue à des patients atteints de pathologies dégénératives ou à des patients qui l'ont perdue suite à un accident (le plus souvent domestique).

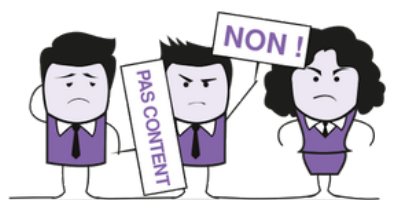
 **Les valves cardiaques** : permettent grâce à la greffe de soigner des enfants, des adultes, atteints de cardiopathies ou d'endocardites.

Ces prélèvements sur une personne décédée peuvent être réalisés dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant son opposition au don d'organes et de tissus, via le registre national des refus ou auprès de ses proches (loi de bio éthique).

L'équipe soignante de la Coordination Hospitalière de Prélèvement de tissus se tient à votre disposition pour toute information au 05.53.72.24.45, sur le site du Pôle de Santé du Villeneuvois ou sur le site de l'Agence de Biomédecine : www.dondorganes.fr



Plaintes ou réclamations



Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.

Nous vous présentons les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la Commission des Relations avec les Usagers de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation ?

1. Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du service de soins (cadres de santé, médecins...) qui vous prend en charge.

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte / réclamation soit consignée par écrit.

3. Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes / réclamations écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (service, unité...) concerné.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Dès cette première réponse, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur.

Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours

Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur ait été avisé.

Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte / réclamation, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

6. La Commission Des Usagers (CDU) se réunit pour examiner votre plainte / réclamation

Le médiateur fait un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte-rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

Contact représentant des usagers :

• Pôle de Santé du Villeneuvois : 05 53 72 26 74

7. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte.

Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez.

8. Office Nationale d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) / Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Vous pouvez vous adresser directement, par lettre recommandée avec avis de réception, à la :
Commission de Conciliation des Accidents Médicaux d'Aquitaine

50, rue Nicot
33000 BORDEAUX.

Pour obtenir des informations sur les coordonnées de cette commission et sur les modalités de dépôt de votre dossier, vous pouvez appeler :

ONIAM ☎01.49.93.89.00

CRCI ☎ 05.57.59.28.50

Le Défenseur des droits

(Article 71-1 de la Constitution)

Le Défenseur des droits est chargé de défendre les droits et libertés des usagers du système de soins et des professionnels de santé.

Il peut être saisi gratuitement de réclamations dans le domaine de la santé.

Le Défenseur des Droits en lien avec le ministère des solidarités et de la santé, a publié un guide à l'attention des usagers du système de santé : « Usager, votre santé, vos droits ».

Ce document est consultable sur le site internet du défenseur des droits :
<http://www.defenseurdesdroits.fr>

Civilités et non violence

Vous ou l'un de vos proches allez être pris(e) en charge dans un service du Pôle de Santé Vallée du Lot.

Les professionnels de l'établissement vous accueillent et sont à votre écoute pour vous informer, vous orienter et vous soigner.

Néanmoins, il est porté à la connaissance des patients et de leurs accompagnants, que tout acte d'incivilité ou de violence verbale et/ou physique à l'encontre des professionnels des établissements du Pôle de Santé Vallée du Lot sera systématiquement suivi d'un dépôt de plainte, et qu'en application de la loi*, toutes les agressions dont sont victimes les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires.

(*Article 222-13 du Code Pénal (alinéas 4 et 7) dispose que les violences commises à l'encontre d'un professionnel de santé et de toute personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de ses missions est punissable de 3 ans d'emprisonnement et d'une amende de 45 000 euros).



Le Droit à l'image

(Article 9 du Code civil)

Principes du **droit à l'image d'un patient hospitalisé** :

1. **Consentement obligatoire** : Le patient hospitalisé doit donner son consentement explicite avant toute prise ou diffusion de son image. Ce consentement doit être libre, éclairé et spécifique à l'usage prévu.
2. **Respect de la vie privée** : L'image du patient est protégée par le droit à la vie privée. Toute utilisation sans accord peut être considérée comme une atteinte à la vie privée et être sanctionnée.
3. **Usage limité** : L'image ne peut être utilisée que dans le cadre pour lequel le consentement a été donné (exemple : dossier médical, communication interne, campagne d'information avec accord, etc.).
4. **Anonymisation possible** : Pour certaines utilisations, l'anonymisation du patient (floutage du visage, suppression des éléments identifiants) est recommandée pour protéger son identité.
5. **Exceptions** : En cas d'urgence ou de nécessité médicale, certaines images peuvent être prises sans consentement préalable, mais leur diffusion reste strictement encadrée.
6. **Durée de conservation et droit de retrait** : Le patient peut demander la suppression de son image ou retirer son consentement à tout moment, sauf si l'image est déjà intégrée dans un document officiel ou un dossier médical.

En résumé, le droit à l'image d'un patient hospitalisé est protégé par la loi (Code civil - article 9 complété par des règles spécifiques issues du Code de la santé publique, la loi Informatique et Libertés, et le RGPD) avec un principe fondamental : **aucune image ne peut être prise ou diffusée sans accord préalable, sous peine de sanctions juridiques.**



Nos chartes



Charte de la personne hospitalisée

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance



Charte de l'enfant hospitalisé