



Votre  
**LIVRET  
D'ACCUEIL**

*au Centre Hospitalier  
de la Tour Blanche*

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## Sommaire

### ① PRÉSENTATION GÉNÉRALE

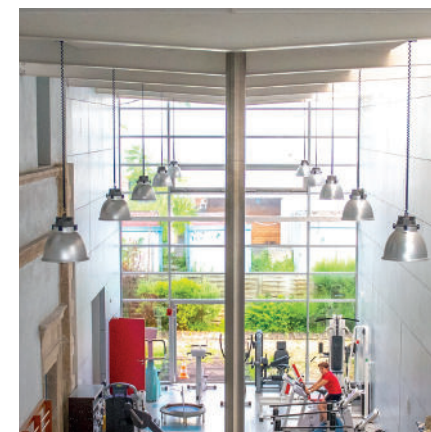
Nos valeurs	06
Situation & contact	06
Accès	06
Plan du Centre Hospitalier	07
Le Centre Hospitalier	08
Les disciplines	08
L'organisation de l'établissement	10
Les professionnel(le)s de l'établissement	11

### ② VOTRE HOSPITALISATION

Votre accueil	14
Admissions et formalités administratives	14
Les documents à présenter	15
L'identité vigilance	16
Dépôt d'argent et de valeurs	16
Votre séjour	17
Votre confort	17
La pharmacie à usage intérieur	17
Les associations	20
Sécurité et règles de vie collective	21
Votre sortie	22
Modalités de sortie	22
Formalités de sortie	22
Prise en charge et règlement	23

### ③ QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Questionnaire de satisfaction	26
Plaintes et réclamations	26
Informatique et libertés	26
Maîtrise des infections nosocomiales	27
Démarche qualité	28
Vos droits	28
Passer temps et notes	32



Livret d'accueil édition 09/2019  
Rédaction : Les membres du comité de pilotage : Mmes Martine Araujo, Virginie Arguonon, Marie-Ange Beaurepaire, Catherine Guérard, Mounia Moalla, Laurence Periot, Isabelle Pion, Nathalie Rainaud, Sophie Thiais, Brigitte Ledet et Mrs Julien Dubot, Marc Kugelstadt, Sergio Pinto, Frédéric Stysial, Hervé Lecerf.  
Conception, mise en page et prises de vue : 444 communication. Impression : Alinéa 36.



## Le mot du directeur

Madame Monsieur,

Vous venez d'être hospitalisé au Centre Hospitalier de la Tour Blanche, et il vous a été remis ce livret d'accueil, pour vous présenter notre établissement et vous rendre accessibles les informations relatives au déroulement de votre séjour, aux prestations qui vous sont proposées, à vos droits ainsi qu'aux règles qui s'appliquent à l'hôpital.

Le Centre Hospitalier de la Tour Blanche, établissement public de santé disposant de 481 lits et places, est un acteur incontournable de son bassin de vie et du territoire de santé de l'Indre. En pleine évolution, la satisfaction des besoins en santé de la population constitue son objectif principal. Vous trouverez donc toutes informations relatives à des consultations variées proposées au public, alors glissez le livret dans votre valise !

Notre établissement allie excellence, par son service de rééducation à la renommée inter-régionale, performance, au travers de ses services de médecine et de son plateau technique d'urgences et d'imagerie, et proximité, notamment par son dispositif de centre de santé (médecins généralistes), ses consultations avancées de spécialistes et son Centre Périnatal de Proximité.

Pourtant, notre établissement conserve une dimension à taille humaine. La qualité de l'accueil et des prises en charge, ainsi que la sécurité des soins, sont une préoccupation quotidienne de l'ensemble des professionnels qui y exercent.

Nous vous remercions de votre confiance et souhaitons que votre séjour soit conforme à vos attentes.

Le Directeur, **Marc KUGELSTADT**



1

# Présentation

du Centre Hospitalier

# Nos valeurs



Les agents du Centre Hospitalier de la Tour Blanche vous accueillent et vous accompagnent tout au long de votre séjour pour le rendre le plus agréable possible.

Aussi, notre établissement se mobilise autour des valeurs suivantes :

**DIGNITÉ** **CONFIDENTIALITÉ**  
**BIENTRAITANCE** **RESPECT** **LAÏCITÉ**  
**RESPECT** **BIENTRAITANCE**

Ces valeurs sont matérialisées par une charte, incluse dans notre projet d'établissement.

# Situation & contact



**Centre Hospitalier de la Tour Blanche**  
 Avenue Jean Bonnefont CS 70190  
 36105 Issoudun Cedex

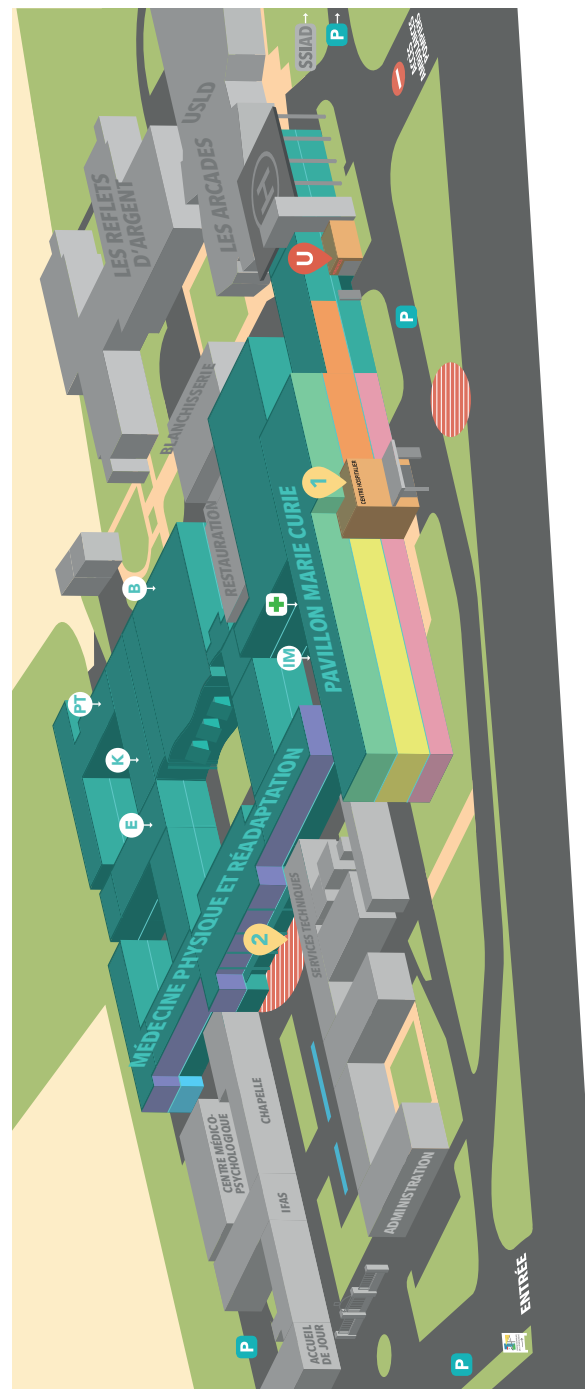
Issoudun est à 35km de Bourges, de Châteauroux, et de Vierzon, autoroute à 15 minutes.

Proximité gare (15 minutes à pied ou en bus de 8h30 à 17h, du mardi au samedi)

Paris : - ligne directe SNCF 1h50  
 - moins de 3h en voiture

02 54 03 54 03 contact@ch-issoudun.fr

[www.ch-issoudun.fr](https://www.ch-issoudun.fr)



## BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE LA TOUR BLANCHE

- U** Accueil Urgences
- P** Parking
- E** Espace fumeurs
- S** Soins de Suite Polyvalents
- G** Soins de Suite Gériatriques
- 1** Accueil Pavillon Marie Curie
- 2** Centre de Santé Centre Périnatal de proximité Consultations externes
- 3** Médecine Aiguë Gériatrique hôpital de jour
- 4** Médecine Polyvalente
- 5** Accueil Médecine Physique et Réadaptation
- 6** Médecine Physique et Réadaptation
- 7** Consultations externes de Rééducation
- 8** Pharmacie (Niveau -1)
- 9** Imagerie Médicale (Niveau -1)
- 10** Plateau Technique (Rez de chaussée)
- 11** Balnéothérapie (Rez de chaussée)
- 12** Kinésithérapie (Rez de chaussée)
- 13** Ergothérapie (Rez de chaussée)

# Le centre hospitalier

## Les disciplines

### NIVEAU -1

- **Imagerie médicale** (radiologie, scanner, échographie)  
(consultations patients et consultations externes cf rabat en fin de livret)
- **Pharmacie** (rétrocession de médicaments au public)

### REZ-DE-CHAUSSÉE - Pavillon Marie Curie

- **Urgences, SMUR** (Service Médical d'Urgences et Réanimation)
- **Consultations externes de spécialistes** (cf rabat en fin de livret)
- **Centre de santé** (Consultations médecins généralistes)
- **Point d'accueil et d'encaissements, standard**
- **Centre périnatal de proximité, consultations gynécologiques et grossesses, centre de planification & d'éducation familiale**

### 1<sup>ER</sup> ÉTAGE

- **Médecine aiguë gériatrique** (20 lits)  
Infirmier(e)s
- **Hôpital de jour médecine** (4 places)
- **Soins de suite gériatriques** (18 lits)
- **Soins de suite polyvalents** (20 lits)

### 2<sup>E</sup> ÉTAGE

- **Médecine polyvalente** (30 lits dont 4 identifiés soins palliatifs)  
Infirmier(e)s



02 54 03 63 99

02 54 03 52 00

02 54 03 54 00

02 54 03 55 06

02 54 03 54 05

02 54 03 54 03

02 54 03 54 15

02 54 03 63 18

02 54 03 66 15

02 54 03 63 18

02 54 03 54 04

02 54 03 54 04

02 54 03 54 06

02 54 03 54 16

## REZ-DE-CHAUSSÉE - SERVICE MEDECINE PHYSIQUE & RÉADAPTATION

- **Accueil, encaissements**
- **Consultations externes** (liste des spécialités en fin de livret, dans le rabat)
- **Hôpital de jour** (10 places)  
Infirmier(e)s
- **Plateau technique** (salle de kinésithérapie, ergothérapeutes, balnéothérapie...)

### 1<sup>ER</sup> ÉTAGE

- **Médecine physique et réadaptation** (85 lits)



## BÂTIMENTS ANNEXES

- **USLD (Unité de Soins Longue Durée)** (85 lits)
- **SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)** (67 places)
- **ESA (Équipe Spécialisée Alzheimer)** (5 places)

## EHPAD

- **Les Mésanges - Bel Air, rue du Père Noir** (86 hébergements dont 2 lits d'accueil temporaire)
- **Les Reflets d'Argent - Les Arcades, au sein du Centre Hospitalier** (90 hébergements)

## ACCUEIL DE JOUR (10 places à la journée)

## IFAS

- **Institut de formation des aides-soignant(e)s** (33 élèves sont accueilli(e)s de septembre à juillet)



02 54 03 56 00

02 54 03 54 44

02 54 03 56 05

02 54 03 56 05

02 54 03 54 41

02 54 03 54 44

# L'organisation de l'établissement

Le Centre Hospitalier est dirigé par un directeur dont la fonction est d'en assurer la gestion administrative, financière et technique. Il met notamment en application les délibérations du Conseil de Surveillance.

- **Le Conseil de Surveillance** présidé par le maire d'Issoudun est l'instance délibérative définissant la politique générale de l'établissement.
- **Le Directoire** est un organe collégial composé d'une majorité de membres du personnel médical et pharmaceutique qui conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Il est présidé par le Directeur et la Présidente de la CME en est la vice-présidente.
- **La Commission Médicale d'Établissement (CME)** représente l'ensemble des composantes du corps médical. Elle émet des avis sur la stratégie et la politique générale de l'établissement. Elle contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi qu'aux projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.
- **La Commission de Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Technique** vise à associer, conformément aux dispositions du code de santé publique, les acteurs du soin à la conduite générale de la politique de l'établissement.

Pour garantir la qualité de votre prise en charge globale, l'organisation du Centre Hospitalier s'appuie sur plusieurs instances :

- **La Commission des Usagers (CDU)**  
Instance chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches (plus d'informations p26).
- **La Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**  
Instance chargée de définir les priorités en termes d'hygiène et de maîtrise des infections associées aux soins.
- **La Cellule qualité et gestion des risques**  
Instance chargée de définir les priorités en termes de qualité, gestion des risques et de sécurisation de la prise en charge des patients.
- **Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD)**  
Instance chargée de définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge des patients.
- **Le Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)**  
Instance chargée de veiller à la qualité nutritionnelle des repas et à la prise en charge des patients présentant des troubles de la nutrition.
- **Le Comité du Médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)**  
Instance chargée de développer une politique de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

# Les professionnel(le)s de l'établissement



## L'ÉQUIPE MÉDICALE

Elle est placée sous la responsabilité d'un médecin chef de service, assisté de praticiens hospitaliers, d'internes. L'un des membres de cette équipe s'occupera plus particulièrement de vous. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé ou sur les examens et traitements prescrits. Il pourra recevoir votre famille sur rendez-vous.

Les pharmaciens, qui participent activement à votre prise en charge médicamenteuse, seront amenés à s'entretenir avec vous au sujet de vos traitements dans le cadre de la conciliation médicamenteuse. N'hésitez pas à leur demander des renseignements et des conseils.



## L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Elle est notamment composée d'un cadre de santé, d'infirmier(e)s, d'aides-soignant(e)s et d'agents des services hospitaliers :

- **Les cadres de santé**  
Dans chaque service ils (elles) encadrent l'équipe soignante, sont chargé(e)s de la qualité des soins et du bon fonctionnement général du service. Ils (elles) sont à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations.
- **Les infirmier(e)s (IDE)**  
Ils (elles) sont à votre écoute et dispensent les soins qui vous sont nécessaires. Ils (elles) peuvent répondre à vos questions et faire le lien avec le médecin.
- **Les aides-soignant(e)s (AS)**  
Ils (elles) sont à votre écoute et assurent, sous la responsabilité de l'infirmier(e), les soins d'hygiène et de confort.
- **Les agents des services hospitaliers (ASH)**  
Ils (elles) assurent votre confort, l'entretien de votre chambre et le service des repas.

**Vous pourrez identifier l'ensemble des membres de l'équipe soignante, grâce au badge sur lequel sont indiqués leur nom et fonction.**

vous rencontrerez aussi...



## LES SECRÉTAIRES

Ils (elles) coordonnent tous les aspects médico-administratifs de votre hospitalisation (compte-rendus, certificats médicaux, prise de rendez-vous...).



## L'ÉQUIPE DU SERVICE SOCIAL

Elle évalue les besoins et accompagne les patients et leur entourage dans les démarches sociales (aide au retour à domicile, modalité de placement...).

**Pôle Médical :**  
02 54 03 54 08

**Pôle Soins de Suite & Réadaptation :**  
02 54 03 56 06 - 02 54 03 55 58



## LES BRANCARDIERS

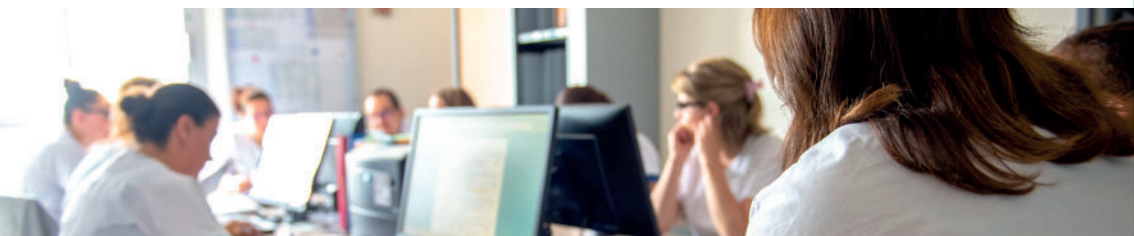
Ils (elles) vous aident et vous accompagnent dans vos déplacements au sein de l'établissement.



## LES AUTRES PROFESSIONNELS

D'autres professionnels de santé collaborent également aux soins : diététiciennes, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, manipulateurs radio, orthophonistes, psychologues, neuropsychologues, socio-esthéticiennes, orthoprothésiste...

D'autres professionnels, administratifs, techniques (électriciens, plombiers, peintres, jardiniers, cuisiniers, agents de blanchisserie, d'entretien...), travaillent aux côtés des professionnels de santé pour votre confort.



**L'établissement reçoit des étudiants des écoles paramédicales et des internes. Vous pouvez refuser leur présence lors de vos consultations.**



2

# Votre hospitalisation

au Centre Hospitalier

# Votre accueil

## Votre admission et les formalités administratives



### Hospitalisation au pavillon Marie Curie (rez-de-chaussée du bâtiment, pôle médical)

Le point accueil et encaissements est ouvert  
**de 9h à 17h du lundi au vendredi**



### Hospitalisation en Médecine Physique et Réadaptation (rez-de-chaussée du bâtiment, pôle soins de suite et réadaptation)

Le point accueil et encaissements est ouvert  
**de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi**

Nos agents vous accueillent pour réaliser les formalités d'entrées et de sorties mais aussi pour vous aider dans vos démarches. N'hésitez pas à les solliciter.

**Si vous êtes hospitalisé à l'issue d'un passage aux Urgences, régularisez vite votre dossier !**

Les formalités administratives réalisées par vous ou l'un de vos proches à l'accueil des urgences devront rapidement être complétées pendant les heures d'ouverture. Si vous n'êtes pas en possession des documents nous vous invitons à :

- Les faire parvenir **par l'un de vos proches** pendant la durée de votre hospitalisation
- Les adresser par courrier à cette adresse :  
**Centre Hospitalier, Point d'accueil et encaissements CS 70 190 - 36100 Issoudun**
- Les envoyer par mail : [admissions@ch-issoudun.fr](mailto:admissions@ch-issoudun.fr)

## Liste des documents à présenter en fonction de votre situation

### Justificatifs devant être présentés par tous les patients

- Carte d'identité, passeport ou titre de séjour en cours de validité
- Un justificatif de domicile (facture EDF, quittance de loyer)

### Documents complémentaires si le patient est mineur

- Livret de famille
- Autorisation parentale de pratiquer des soins et examens signée par les 2 parents ou par le tuteur légal
- Copie du jugement si déchéance de l'autorité parentale de l'un des 2 parents

### SI VOUS RELEVEZ D'UN RÉGIME SOCIAL FRANÇAIS

### Justificatifs devant être présentés par tous les patients relevant d'un régime social français

- Une carte vitale à jour de droits pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français
- Carte de couverture maladie universelle (CMU) ou une attestation des droits ouverts à l'aide médicale (AME) couvrant la période d'hospitalisation
- Attestation mutuelle ou carte CMIJC couvrant la période d'hospitalisation

### DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES SI SITUATION PARTICULIÈRE

### Accidenté du travail

- Le volet de déclaration de l'accident du travail

### Pensionné de guerre ou victime d'attentat

- Le carnet de soins

### Majeurs protégés

- Copie jugement de protection
- Autorisation d'opérer

### SI VOUS NE RELEVEZ PAS D'UN RÉGIME SOCIAL FRANÇAIS

### Pays de l'Union européenne

- La carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ou le certificat provisoire de remplacement

### Pays hors de l'Union européenne

- L'attestation de prise en charge de votre compagnie d'assurance privée

## L'identito vigilance

À votre arrivée dans le service, et avec votre accord, un bracelet d'identito-vigilance vous sera posé. Le port de ce bracelet a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et d'éviter d'éventuelles erreurs.

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



1 BRACELET



1 CARTE  
D'IDENTITÉ



1 ERREUR  
MÉDICALE ÉVITÉE

## Dépôt d'argent et de valeurs

Nous vous invitons à **ne pas garder dans votre chambre de biens de valeur ou de sommes d'argent**. Confiez-les à votre entourage sinon adressez-vous aux infirmières du service qui les déposera au coffre des admissions (pavillon Marie Curie), une fois l'inventaire réalisé (vous êtes en droit de le refuser).

L'établissement ne peut être déclaré responsable de la disparition ou de la détérioration des objets que vous auriez conservés sous votre responsabilité conformément aux dispositions de l'article L.1113-4 du code de la santé publique.



# Votre séjour



## LES REPAS

Les repas sont préparés sur place par nos équipes, suivant un plan alimentaire national, et validés par une diététicienne. Les régimes spécifiques liés à votre état de santé sont pris en compte ainsi que d'éventuelles allergies. Pensez à le signaler au personnel du service.

**Le petit-déjeuner est servi à partir de 7h30, le déjeuner à 12h et le dîner à 18h30.**

Selon les services, les repas sont servis soit en plateaux individuels en chambre, soit en salle à manger.



## LES MÉDICAMENTS

**Si vous avez un traitement personnel, remettez-le à l'infirmier(e) avec votre ordonnance.**

Lors de votre hospitalisation, la pharmacie de l'établissement assurera la délivrance de vos médicaments prescrits par votre médecin hospitalier.

**La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) :**

Ce service a pour mission d'assurer l'approvisionnement et la délivrance des médicaments, dispositifs médicaux et produits diététiques aux patients hospitalisés. Certains médicaments à statut particulier peuvent être délivrés aux patients extérieurs. Depuis 2014, les pharmaciens réalisent des conciliations médicamenteuses. Il s'agit de recueillir les informations concernant vos traitements pendant l'hospitalisation, ainsi que ceux que vous avez habituellement et d'en discuter si besoin avec votre médecin hospitalier afin d'optimiser votre prise en charge. Ils seront amenés à s'entretenir avec vous dans ce cadre.

**La pharmacie est ouverte en continu du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.  
Une astreinte pharmaceutique est en place les soirs, week-end et jours fériés.**



## LES SOINS

**Les soins sont assurés 24h/24 sur prescription médicale** en fonction de votre état de santé. Ils sont assurés par des équipes pluridisciplinaires dans le service où vous êtes accueillis et sur les différents plateaux techniques du centre hospitalier.



## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Le linge hôtelier dont vous aurez besoin durant votre séjour est fourni et entretenu par l'établissement (serviette et gant de toilettes, serviette de table...).

Prévoyez votre nécessaire de toilette et votre linge personnel (l'entretien revient à votre entourage).

Dans le cas d'une hospitalisation non programmée, le linge pourra être fourni (sauf trousseau spécifique ex : baskets et survêtement pour le service de Médecine Physique et Réadaptation).



## PRESTATIONS ESTHÉTIQUES

Des prestations de coiffure, soins esthétiques, pédicure sont possibles, à votre charge. Les professionnels sont contactés par vos soins. Pensez à prévenir le service de votre rendez-vous. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



## SOINS DE CONFORT

À votre demande, une aide-soignante dédiée aux soins de confort peut vous proposer soins du visage, manucure, maquillage... (Les patients en médecine polyvalente et gériatrique sont concernés par ces soins).

Une réflexologue peut se tenir à votre disposition selon votre pathologie (sur l'ensemble des services du Centre Hospitalier).

Un infirmier en cours de formation en musicothérapie est à votre disposition (service rééducation).

Si vous êtes intéressé, adressez-vous au personnel soignant du service.



## CULTE

Sur votre demande, les ministres du Culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite. Un service d'aumôneries fonctionne au Centre Hospitalier. Renseignez-vous auprès du personnel du service.



## LES VISITES

Votre entourage est le bienvenu. Pour favoriser les soins, **les visites sont conseillées de 13h à 20h**, dans le respect des règles de courtoisie et de vie en collectivité.

Vos proches peuvent prendre leur repas sur place avec vous les week-ends et jours fériés :

- Réservation 72h à l'avance.
- Règlement au standard pour les services du Pavillon Marie Curie ou aux admissions pour le service de Médecine Physique et Réadaptation.

### Les enfants sont sous la responsabilité des parents.

Une personne de votre entourage est autorisée à dormir sur place. Renseignez-vous auprès du cadre de santé pour connaître les modalités.



## DISTRIBUTEURS

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et d'en-cas sont à votre disposition dans les halls d'accueil Marie Curie et Service Médecine Physique et Réadaptation.



## LE COURRIER

Vous avez la possibilité d'envoyer et de recevoir du courrier à l'adresse du Centre Hospitalier (service et numéro de chambre à préciser). Le courrier reçu est distribué quotidiennement. Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans la boîte aux lettres prévue au pavillon Marie Curie ou au point accueil et encaissements du service Médecine Physique et de Réadaptation (départ avant 15h du lundi au vendredi).



## ACCÈS À INTERNET

Adressez-vous au standard au pavillon Marie Curie ou au bureau des admissions au service Médecine Physique et Réadaptation pour connaître le code WIFI.



## LE TÉLÉPHONE ET LA TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'une télévision et d'une ligne téléphonique permettant de recevoir des appels. Les demandes de mise en service et d'ouverture de ligne se font auprès du standard (Pavillon Marie Curie) ou auprès du point accueil et encaissements (service Médecine Physique et de réadaptation). Ces services vous seront facturés à votre sortie.



## INTERPRÉTARIAT

Un interprète peut vous assister durant votre séjour au Centre Hospitalier. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.



## LES PERMISSIONS DE SORTIES

Au cours de votre séjour (en particulier dans le service de Médecine Physique et réadaptation), si le médecin estime que votre état de santé le permet, une permission de sortie de 48h maximum pourra vous être accordée. Quel que soit le mode de transport utilisé, à l'aller et au retour, il sera entièrement à votre charge.

## Les associations

Les bénévoles de diverses associations interviennent au sein du Centre Hospitalier de la Tour Blanche.



Partenariat avec l'Equipe d'Appui Départementale en Soins Palliatifs de l'Indre **EADSP 36**.

**ALAVI**

L'Association **ALAVI**, composée de bénévoles formés à l'écoute accompagnent les patients et leur famille.

**Culture & Loisirs**

L'Association **Culture et Loisirs** intervient pour faire la lecture et des visites aux patients.

**Pour Que l'Esprit Vive**

L'association de **Pour Que l'Esprit Vive** (La Prée) organise régulièrement des concerts.

**ARCHI**

L'association **ARCHI** organise des événements au sein du Centre Hospitalier pour les patients du service de rééducation, la journée Hand'Iss et achète des équipements permettant l'amélioration de la prise en charge.



**Le cocon** a pour objet l'aide et le soutien à la parentalité dans le souci de renforcer le lien parents/enfant et l'épanouissement familial en proposant divers ateliers (sous condition d'adhésion).



Les bénévoles **VMEH** Visiteurs des Malades en Établissements Hospitaliers passent régulièrement voir les patients et leur proposent des activités.

**S.A.A.L.S.A**

**SAALSA** (Savoir Aider Accompagner Loisirs Sorties Animations) organise des après-midi récréatifs et propose aux résidents des activités manuelles telles que : art floral, peinture, confection de cartes selon les fêtes...



**France AVC 36** propose des ateliers d'information et de prévention mensuels gratuits sur Châteauroux et Issoudun, participe à des manifestations ponctuelles de santé publique organise des conférences... Son rôle est d'informer, soutenir les personnes ayant eu un AVC, leurs proches ainsi que le grand public.



**Alcool assistance** propose, le 1<sup>er</sup> vendredi de chaque mois, de 20h à 22h, un groupe de parole et de partage à destination des personnes en prise avec les conduites addictives et leur entourage.

Ces prestations sont gratuites pour les patients et les résidents.

## Sécurité et règles de vie collective



### SÉCURITÉ INCENDIE

Il est impératif de respecter les consignes incendies affichées dans les locaux. Les plans d'évacuation présents dans chaque service indiquent la conduite à tenir en cas d'incendie. Il faut immédiatement prévenir le personnel en cas de fumées ou d'odeurs suspectes.



### TABAC ET ALCOOL

Il est formellement interdit d'introduire des boissons alcoolisées au sein de l'établissement. Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux du Centre Hospitalier. Nous vous remercions de bien vouloir fumer ou vapoter dans les espaces prévus à cet effet, et de jeter vos mégots dans les bacs dédiés à cet usage.



### TÉLÉPHONE PORTABLE ET OBJET CONNECTÉ

Merci d'utiliser votre téléphone portable avec modération dans les lieux communs de vie (salles de repos, salle à manger...) et en silencieux. Veuillez à utiliser vos appareils de type télévision, ordinateur, radio, et autres à un niveau sonore compatible avec la vie en collectivité. Les photos de patient(e)s et de soignant(e)s sont interdites.



### RESPECT ET DISCRÉTION

Le Centre Hospitalier est un lieu de soins et de repos. Pensez à respecter le repos de chacun ainsi que les règles de bonne conduite vis-à-vis des patients et des personnels soignants.



### SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le code de la route s'applique dans l'enceinte du centre hospitalier.

Les membres du personnel mettent tout en œuvre pour répondre à vos attentes et assurer des soins de qualité et sécurisés. À cet effet, vous êtes priés de les respecter et de rester courtois en toute circonstance. En cas de mécontentement des personnes sont à votre disposition pour recevoir vos doléances (cadre du service, Direction, CDU).

**Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires.**

# Votre sortie

## Modalités de sortie

Le médecin du service fixe la date de votre sortie en fonction de votre état de santé. Si vous demandez à sortir contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge de responsabilité.

## Formalités de sortie

Le secrétariat du service vous remettra les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement à domicile ainsi que le courrier à remettre à votre médecin.

### CE QUE VOUS AVEZ À FAIRE

▶ Le jour de votre sortie, merci de vous rendre au bureau des admissions pour finaliser les formalités administratives.

▶ Vous y reprendrez les documents médicaux que vous avez remis à l'entrée, vous complétez, le cas échéant, votre dossier administratif et réglerez les frais restant éventuellement à votre charge.

▶ Vous aurez à adresser à votre organisme un bulletin de situation permettant de justifier de vos droits auprès de votre organisme de sécurité sociale et de votre employeur.

Les mineurs ne peuvent quitter l'établissement qu'accompagnés d'un de leurs parents ou de leur tuteur titulaire de l'autorité parentale ou, à défaut, d'une personne majeure autorisée par ceux-ci par écrit. L'agent vérifiera l'identité de la personne venant chercher un enfant.

## Prise en charge et règlement du séjour

### COÛT DE L'HOSPITALISATION

Une hospitalisation a un coût qui se décompose en 3 parties :

- Le tarif journalier qui, en règle générale, est pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie.
- **Le ticket modérateur qui correspond aux frais laissés à la charge de l'assuré (prise en charge possible par votre mutuelle/assurance/CMU/vous-même).**
- Le forfait journalier (participation aux frais d'hébergement et de restauration) peut être pris en charge par certaines mutuelles ou assurances, peut aussi, dans certains cas, être pris en charge par la Caisse d'Assurance Maladie. Il est fixé par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé.

Les règlements peuvent se faire sous forme d'espèces, de chèque ou par carte bancaire. À défaut, une facture vous sera adressée à votre domicile.

### CE QUE VOUS AVEZ À PAYER

Les frais d'hospitalisation représentent le prix de revient de votre séjour auquel s'ajoutent :

Le ticket modérateur, le cas échéant

Le forfait journalier correspondant à votre participation aux frais d'hôtellerie

Les frais d'accompagnement, le cas échéant

Vous pouvez demander au point d'accueil et encaissements de vous expliquer votre facture.

### TARIF SUPPLÉMENTAIRE

Les chambres mises à votre disposition sont individuelles ou à 2 lits.

Sous réserve de disponibilité, vous pouvez demander une chambre particulière. Le supplément ne sera pas pris en charge par la Sécurité Sociale (même si vous êtes couverts à 100%).

Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement.

**Le coût d'une chambre particulière au centre hospitalier est de 45€.**

S'il vous est prescrit de regagner votre domicile **en ambulance ou en taxi**, vous pouvez faire appel aux professionnels de votre choix. Dans certaines conditions, le transport vous est remboursé par la Sécurité Sociale. Vous pouvez vous adresser aux secrétaires du service pour plus d'informations.



3

# Qualité & sécurité des soins

au Centre Hospitalier

La qualité et la sécurité des soins sont des priorités pour notre établissement. Nous mettons tout en œuvre pour assurer des soins adaptés et individualisés.

## Questionnaire de satisfaction

Donner votre avis sur votre hospitalisation permet à notre Centre Hospitalier de comprendre ses points forts et ses points faibles et de s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients. **Un questionnaire de satisfaction est inséré dans ce livret d'accueil et est à renseigner au moment de votre sortie.** Vous pouvez également donner votre avis sur votre séjour grâce à un questionnaire de satisfaction informatisé sécurisé en ligne (e-Satis). C'est pourquoi votre adresse mail est demandée à votre admission.

## Plaintes et réclamations

**Vous ou votre entourage rencontrez des difficultés pendant votre séjour ? Exprimez vos observations oralement au cadre de santé du service ou au médecin.**

Si les explications données ne vous satisfont pas, vous pouvez contacter la commission des usagers (CDU) via les représentants des usagers dont vous trouverez les coordonnées dans le rabat de ce livret. Vous pouvez également adresser une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement.

Toutes vos plaintes et réclamations sont prises en compte par l'établissement, traitées dans le respect de vos droits (Article R 1112-91 et suivants du Code de la Santé Publique) et une réponse est systématiquement apportée.

## Informatique et liberté

Des renseignements administratifs et médicaux sont recueillis et traités informatiquement durant votre parcours de soin et font l'objet d'un traitement informatique pour faciliter votre accueil et votre prise en charge. Le système informatique du Centre Hospitalier est sécurisé, uniquement accessible par des professionnels dûment authentifiés, ainsi que par le médecin responsable de l'information médicale et soumis au secret médical et professionnel. En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez également, **pour des raisons légitimes**, vous opposer à la saisie et au traitement de ces informations. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction du Centre Hospitalier.

### Mutualisation des Images en Région Centre (MIRC)

En tant que patient, le service d'Échange & Partage (MIRC) dans lequel le Centre Hospitalier de la Tour Blanche s'est inscrit permet d'améliorer encore votre prise en charge et votre suivi. Ce service régional permet aux professionnels et établissements de santé participants et habilités de partager en toute sécurité vos examens d'imagerie médicale et leurs comptes rendus associés. Pour plus d'informations : [www.sante-centre.fr](http://www.sante-centre.fr).

### Dossier Médical Partagé (DMP)

En cas d'urgence, seriez-vous capable de réciter votre carnet de santé par cœur ? Pensez à créer votre Dossier Médical Partagé [www.dmp.fr](http://www.dmp.fr). Si vous le souhaitez, le point d'accueil et d'encaissement (PAE) peut vous renseigner et créer votre DMP.

### Messagerie Sécurisée (MS Santé)

La Messagerie Sécurisée de Santé (MS SANTE) est un système sécurisé de messagerie électronique réservé aux professionnels de santé, permettant de dématérialiser les échanges de données de santé. Le Centre Hospitalier de la Tour Blanche s'est engagé à transmettre les comptes rendus d'hospitalisation et de consultation automatiquement aux médecins correspondants qui disposent d'une messagerie sécurisée. Cette messagerie est complémentaire au DMP (Dossier Médical Partagé).

## Maîtrise des infections nosocomiales

Une infection nosocomiale, ou infection associée aux soins, est une infection contractée au cours ou au décours d'une hospitalisation. Elle est donc absente au moment de l'admission du patient dans l'établissement et **se déclare au minimum 48 heures après l'admission**, ou au-delà si la période d'incubation connue est plus longue.



L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) ainsi que le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) travaillent quotidiennement pour mettre en place des stratégies de prévention, de surveillance et de formation/information autour de ces infections.

Le bilan annuel d'activité de lutte contre les infections nosocomiales est affiché à l'accueil du centre hospitalier.



**Vous aussi, vous avez votre rôle à jouer ! Respectez les règles d'hygiène que le personnel soignant vous demande de suivre (port de masque, désinfection des mains, ne pas manipuler les sondes urinaires, les drains ou les cathéters, etc...).**



**La transmission des germes à l'hôpital se fait principalement par les mains. Pensez donc à les laver régulièrement et à les désinfecter avec la solution hydroalcoolique à votre disposition dans votre chambre.**



Par mesure d'hygiène, les fleurs et plantes ne sont pas autorisées (fleurs coupées, en pot) ainsi que les animaux. Si vous avez des questions concernant ce sujet, n'hésitez pas à solliciter le personnel de votre service.

Sur le site scope santé, vous avez la possibilité de trouver les données officielles de la Haute Autorité de Santé sur la qualité et sécurité des soins de votre hôpital ainsi que sur notre site internet [www.ch-issoudun.fr](http://www.ch-issoudun.fr).

## Démarche qualité

La politique qualité, sécurité des soins et gestion des risques au sein du Centre Hospitalier de la Tour Blanche est basée sur la mission essentielle de l'établissement qui n'est autre que de garantir aux patients la qualité, la continuité et la sécurité des soins prodigués.

Cette politique s'articule autour de quatre principaux axes :

**A**méliorer le positionnement du patient au cœur du système de soins en développant une culture de la bientraitance.

**F**avoriser l'implication et la mobilisation des professionnels.

**A**méliorer l'efficacité au service du patient en recherchant l'amélioration continue à coûts constants.

**P**oursuivre le déploiement de la qualité par la mise en place d'un système de management par la qualité.

## Vos droits

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 garantit la confidentialité de l'ensemble des informations médicales vous concernant, et impose à l'ensemble des professionnels médicaux et paramédicaux le respect du secret professionnel.

## VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Outre le dossier médical partagé, un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations vous concernant. Sachez qu'un dossier médical est conservé 20 ans par notre établissement après la dernière hospitalisation ou consultation.

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction en adressant un courrier expliquant votre demande, en précisant votre accord à la participation des frais éventuels d'impression et de poste (accompagné d'une copie de votre pièce d'identité et, si la demande concerne un parent défunt, une copie de votre livret de famille).



## PLUSIEURS MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER SONT POSSIBLES

**Consultation gratuite sur place**

**Retrait de la copie du dossier**

Des frais d'impression vous seront demandés

**Envoi en recommandé à votre domicile**

Des frais d'impression et de poste vous seront demandés

## PLUSIEURS PERSONNES PEUVENT CONSULTER LE DOSSIER

**Le patient lui-même**

**Son tuteur, si le patient est majeur sous tutelle**

une personne sous curatelle peut consulter elle-même son dossier

**Son médecin si le patient l'a choisi comme intermédiaire**

Le patient majeur peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne.

## LE DÉLAI DE COMMUNICATION À RÉCEPTION DE LA DEMANDE

**8 JOURS pour un dossier de moins de 5 ans**

**2 MOIS pour un dossier de plus de 5 ans**

## VOTRE PERSONNE DE CONFIANCE

L'article L.1111-6 du code de la santé publique prévoit que vous puissiez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou même votre médecin traitant. En cas d'impossibilité d'exprimer votre volonté, elle sera consultée, et son témoignage prévaut sur tout autre.

Cette désignation est révisable et révoquable à tout instant.

## LA/LES PERSONNE(S) À PRÉVENIR

Il s'agit de communiquer les coordonnées d'une ou plusieurs personne(s) que le service où vous êtes hospitalisé peut joindre en cas de besoin. Elle peut être différente de la personne de confiance.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une **personne majeure, consciente**, au cas où elle serait dans **l'incapacité d'exprimer ses volontés lors de la fin de vie** (arrêt ou limitation de certains traitements visant à maintenir artificiellement la vie, refus de réanimation, d'hospitalisation, d'actes ou examens médicaux, soulagement des souffrances physiques et psychologiques,...). Elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale.

**Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement** excepté en cas :

- D'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, un patient réanimé suite à un accident de santé brutal).
- Lorsque les directives anticipées paraissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical.

Dans ces deux cas, la décision de refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de votre personne de confiance ou, à défaut, de votre famille ou proches.

**Elles s'imposent également à tout avis non médical** (famille, proches, ..) y compris celui de votre personne de confiance, si désignée.

Elles sont valables à vie mais sont révisables ou révocables à tout moment.

Vous pouvez les rédiger à tout moment à l'aide de divers formulaires récupérés sur internet ou auprès des équipes soignantes mais vous pouvez également les consigner sur papier libre. Tout document doit être daté et signé.

Si vous êtes dans l'incapacité physique de les rédiger, vous pouvez faire appel à deux témoins (dont votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez également les rédiger avec l'autorisation du juge des tutelles.

## LE DON D'ORGANES

Depuis le 1er janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France.

Ce décret ne modifie pas les 3 grands principes de la loi de bioéthique qui sont le consentement présumé (nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus présumés), la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Les 3 modalités de refus sont précisées :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site [registrenationaldesrefus.fr](http://registrenationaldesrefus.fr).
- Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.
- Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

De plus, le refus peut désormais être partiel et ne concerner que certains organes ou tissus.







Le Département vous accompagne au quotidien



Restez informés  
en suivant le Département  
sur les réseaux sociaux



facebook.com/indre.fr  
twitter.com/indre36  
linkedin.com/company/departement-indre  
instagram.com/indre36



**3E DE COUVERTURE  
AVEC RABAT POUR  
L'INSERTION DE  
FICHES**



*Centre Hospitalier de la Tour Blanche*

***[www.ch-issoudun.fr](http://www.ch-issoudun.fr)***