

LIVRET D'ACCUEIL

Votre séjour en **M**édecine,
en **C**hirurgie, en **O**bstétrique
à l'hôpital St-Louis



SOMMAIRE

Le mot de la Directrice	3
Présentation des Hôpitaux	
La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)	4
Une organisation autour de 5 sites	4
Acteurs économiques	5
Acteurs de santé	5
L'organisation administrative des HLRRA	5
Démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	6
Votre admission à l'hôpital St-Louis	7
Formalités	7
Documents nécessaires à la prise en charge de vos frais de séjour	9
Vos droits	10
Être informé...	10
Information des proches...	10
Personne de confiance	10
Directives anticipées	11
Dossier patient	11
Informatisation des données de santé	11
MSSanté & Dossier Médical Partagé	11
SMS	11
Votre séjour au quotidien	12
Stationnement	12
Votre transport en ambulance...	12
Les équipes hospitalières...	13
Prise en charge de votre douleur	14
Soins de supports	14
Hygiène	14
Repas	15
Vos biens et votre sécurité	16
Vos déplacements	17
Vos proches / Visites	17
Pratiques religieuses	17
Services et prestations	18
Prévention & éducation à la santé	19
Tabac / Alcool & autres addictions	19
CeGIDD	20
Dons d'organes & de tissus	21
Don de sang - plasma	21
Prévention suicide	21
Laboratoire de biologie médicale	21
Facturation des prestations	22
Frais d'hospitalisation ou de consultation	22
Tarifs des prestations	22
Votre facture d'hospitalisation	22
Ce que vous paierez	23
Votre sortie	24
Continuité des soins à votre sortie	24
Salon des sortants	24
À votre écoute	25
Représentants des usagers aux HLRRA	25

LE MOT DE LA DIRECTRICE



Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et souhaitons que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Notre établissement, hôpital de référence et de recours sur son territoire, vous accueille 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Les équipes médicales, soignantes ainsi que l'ensemble des personnels, se mobilisent tous les jours pour prendre soin de votre santé, ceci à l'appui d'équipements modernes et disposant de techniques innovantes. Elles seront à votre écoute au quotidien pour vous prodiguer les soins et l'accompagnement que nécessite votre état de santé.

Ce livret a été conçu à votre attention afin de vous faire mieux connaître les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis, les possibilités de prise en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour.

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est au cœur de nos préoccupations afin de répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes. Dans ce cadre, nous vous encourageons vivement à compléter et à nous adresser le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition car votre retour d'expérience est précieux pour nous tous.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Valérie BENEAT-MARLIER

Directrice générale

LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS

UNE ORGANISATION AUTOUR DE 5 SITES



L'HÔPITAL SAINT-LOUIS

L'hôpital Saint-Louis regroupe les principales activités de médecine, chirurgie et obstétrique. Il accueille, suivant leur pathologie, les patients en hospitalisation complète, en hospitalisation de jour ou en consultation externe.

Il est équipé d'un plateau technique spécialisé qui permet la réalisation d'examens diagnostiques et thérapeutiques, d'interventions chirurgicales et différents actes invasifs, d'examens de laboratoire et d'imagerie médicale.

Il est le siège du service d'accueil des urgences et du SAMU 17.

L'HÔPITAL MARIUS LACROIX

L'hôpital Marius Lacroix regroupe des structures de soins en santé mentale, qui couvrent, d'une façon générale, la population de la moitié nord du département de la Charente-Maritime.

Ces structures se répartissent entre différents secteurs psychiatriques. Ils correspondent à la prise en charge d'une population d'environ 350 000 personnes (*adultes et mineurs*).

Sur ce site est également implantée la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) "La Fontaine du Roc".

LE CENTRE DE SOINS DE SUITE DU CHÂTEAU DE MARLONGES

Il comprend les Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et une Unité de Soins Palliatifs (USP).

L'HÔPITAL DE ST-MARTIN-DE-RÉ

au sein duquel sont implantés un service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).



LE SITE "FIEF DE LA MARE"

au sein duquel sont implantés :

- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) en hospitalisation complète et hospitalisation de jour.
- Les Unités de Soins de Longue Durée (USLD) qui accueillent en hébergement des personnes âgées nécessitant une surveillance médicale, des traitements constants.
- Un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD *Maison de Baillac*), lieu de vie permettant de recevoir des personnes en perte d'autonomie.
- Un hôpital de jour.
- Une équipe mobile inter-EHPAD et extrahospitalière.
- Le Treuil Moulinier: institution médico-sociale qui accueille des adultes présentant un déficit intellectuel ou mental. Elle est composée d'un Établissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT), d'un foyer d'hébergement, d'un service d'accompagnement à la vie sociale et d'un foyer occupationnel.

LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS, ACTEURS ÉCONOMIQUES

Notre groupement hospitalier est un acteur économique important du bassin rochelais et de la Charente-Maritime, dont il constitue le principal employeur.

Ce sont ainsi plus de **3 800 personnes dont 300 médecins** qui sont employés dans les divers établissements du Groupe pour assurer l'ensemble des activités de soins, administratives, techniques et logistiques.

LES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS, ACTEURS DE SANTÉ

Pour répondre aux besoins de santé, les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis disposent de plus de **1 900 lits et places d'hospitalisation**, auxquelles s'ajoutent les unités de consultations situées au sein ou à l'extérieur des sites hospitaliers.

Pour exercer ses activités dans le cadre d'un partenariat avec l'ensemble des acteurs de santé du territoire et de la région, le Groupe a conclu de nombreuses conventions avec d'autres établissements de santé (*court séjour et rééducation*), des établissements médico-sociaux (*accueil des personnes handicapées et des personnes âgées*), et des professionnels libéraux (*réseaux ville-hôpital*).

Le 1^{er} juillet 2018, une Direction commune a été mise en place entre les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis, les Centres Hospitaliers de Rochefort, de Marennes et l'EHPAD "Val de Gères" à Surgères. Le Centre Hospitalier de l'Île d'Oléron a rejoint ce regroupement en janvier 2021. Ensemble, ils constituent le Groupe Hospitalier Littoral Atlantique.

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis assurent également des missions d'enseignement et de recherche :

Les Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et de Formation des Aides-Soignants (IFAS) sont implantés à l'hôpital Saint-Louis.

Chaque semestre, l'établissement accueille de 75 à 80 médecins en formation (*internes*). Comme dans de nombreux hôpitaux, des recherches destinées à faire progresser les moyens de diagnostic et de traitement des maladies sont menées aux Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis.

Plusieurs services participent à des projets de recherches biomédicales, offrant ainsi à certains patients volontaires l'accès à des thérapeutiques innovantes. La tumorothèque de l'établissement et le registre des Cancers en Poitou-Charentes contribuent également à cette démarche.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la conservation des prélèvements dans la tumorothèque ou la transmission des

informations au registre des Cancers en Poitou-Charentes, une fiche informative est à votre disposition sur le site :

www.ch-larochelle.fr

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DES HÔPITAUX LA ROCHELLE-RÉ-AUNIS

Les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis forment un établissement public de santé, administré par un Conseil de surveillance.

Ce Conseil est composé de représentants des collectivités locales, des usagers et des salariés, et de personnalités qualifiées. Il détermine la politique générale de l'établissement.

La directrice, assistée de directrices-adjoints, est chargée de la mise en œuvre des orientations définies par le Conseil de surveillance, et d'assurer la gestion et la conduite générale de l'établissement.

Les décisions importantes sont préparées en concertation avec plusieurs instances consultatives :

- **La CME: Commission Médicale d'Établissement**, représentant les personnels médicaux (*médecins, pharmaciens, sages-femmes*).
- **La CSIRMT: Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique** représentant les différentes catégories de personnels paramédicaux.
- **Le CSE: Comité Social d'Établissement** nouvelle instance réunissant le CHSCT et le CTE. Elle représente les personnels de l'hôpital et donne notamment son avis sur les conditions de travail, la prévention des risques professionnels, l'hygiène et la sécurité.

Pour accroître l'efficacité de la prise en charge et contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis sont organisés, depuis 2006, en pôles d'activité regroupant plusieurs services partageant des savoir-faire et des moyens humains et matériels.



DEMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. Notre objectif est de garantir une prise en charge de qualité, adaptée aux besoins de chaque patient, favorisant son implication et celle de son entourage.

Cette ambition vise à la satisfaction globale de l'usager: l'accueillir, l'écouter, l'informer, le soigner et satisfaire au mieux ses attentes. Elle s'inscrit également dans un objectif de maîtrise des risques, de fiabilisation des organisations et d'optimisation des moyens, en favorisant l'évolution et l'amélioration des conditions de travail des personnels.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué.

Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables liés aux soins est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

En tant que patient, vous êtes acteur de votre prise en charge. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels et leur exprimer votre ressenti.

Si vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un **Événement Indésirable Associé aux Soins (EIAS)** survenu au cours du séjour, n'hésitez pas également à leur signaler. Vous avez aussi la possibilité de le déclarer sur le portail de signalement du ministère de la santé.

L'établissement est certifié tous les 4 ans par la **Haute Autorité de Santé (HAS)**, qui mène une appréciation globale et indépendante de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site Internet de la HAS :

www.has-sante.fr

En parallèle de cette démarche, l'établissement est engagé dans une démarche de labellisation pour différents secteurs spécifiques: laboratoire, blanchisserie, maternité...

Chaque année, l'établissement participe aux campagnes nationales de mesure de la qualité des soins au travers du recueil de différents **Indicateurs de Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)** proposés par la Haute Autorité de Santé.

Les résultats de ces indicateurs sont consultables sur le site QUALISCOPE, ou en flashant directement avec votre téléphone le QR Code ►



VOTRE ADMISSION À L'HÔPITAL ST-LOUIS

FORMALITÉS

VOTRE ADMISSION EST PROGRAMMÉE ?

Votre convocation vous sera transmise soit :

- par le **secrétariat médical du service concerné** qui vous l'enverra par courrier un mois avant la date d'admission,
- par **une infirmière du service concerné** qui vous la remettra au cours d'une consultation ou de votre précédente hospitalisation.

Vous devrez retourner cette convocation accompagnée des pièces obligatoires justifiant votre prise en charge, soit :

- par courrier à l'adresse suivante :

Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis
Bureau des admissions programmées
1 rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1

- en venant accomplir vos formalités à l'un des **guichets du hall central de l'hôpital**, de 7^h30 à 18^h.
- en le déposant, complété, dans la boîte aux lettres située à proximité des guichets du hall central de l'hôpital.

Si le rendez-vous fixé par téléphone amène un délai trop court pour vous adresser par courrier la confirmation de la convocation, vous devrez vous rendre au **Bureau des admissions programmées** (*hall du bâtiment central ou bureaux décentralisés pour certains services*). Cette démarche peut être effectuée dans les jours précédant votre date d'hospitalisation.

Si vous n'avez pas retourné votre convocation, vous devrez également vous rendre au **Bureau des admissions programmées**.

VOTRE HOSPITALISATION SE FAIT EN URGENCE OU DE FAÇON NON-PROGRAMMÉE ?

Lorsque votre état de santé le permet et si vous avez en votre possession tous vos papiers (*voir chapitre suivant*), vous ou vos accompagnants (*famille, ambulanciers...*) pourrez vous rendre **aux guichets dans le hall central de 7^h30 à 18^h** pour effectuer votre admission.

En dehors de ces horaires, le guichet des Urgences assurera la démarche.

À défaut, un dossier minimal sera établi.

En cas d'hospitalisation, votre dossier sera complété ultérieurement. Tout dossier incomplet pourra entraîner un reste à charge.



LORS DE VOTRE ADMISSION...

Vous devez présenter les documents suivants :

- Votre **convocation** (*sauf entrée aux Urgences*).
- Une **pièce d'identité**, votre **carte vitale** et votre **carte de mutuelle**.
- Une **autorisation parentale** en cas d'acte lourd réalisé sur un mineur.



Pensez à informer l'agent d'accueil qui effectue votre admission administrative de :

- Votre souhait de bénéficier d'une **chambre particulière** (*attribuée par le service de soins selon la disponibilité*). L'agent d'accueil vous invitera à vous adresser au comptoir HAPPY-TAL® situé dans le hall principal afin de recueillir votre souhait.
- Votre désir de **ne pas révéler votre présence**.
- Votre souhait d'**être accompagné dans vos démarches et entretiens médicaux** par une personne de confiance que vous voulez bien désigner.

CONTINUITÉ DES SOINS :

Lors d'une **hospitalisation programmée**, pensez à vous munir des **documents nécessaires** à l'information du médecin hospitalier :

- **Ordonnance** concernant le **traitement médicamenteux** en cours.
- Comptes rendus d'**examens biologiques** ou **radiologiques** récents.

Si vous suivez un **traitement médical au moment de votre admission**, le médecin hospitalier évaluera s'il convient que ce traitement soit poursuivi pendant la durée de votre hospitalisation, en considérant votre état de santé et la nature des médicaments qu'il aura lui-même prescrit.

Votre traitement pourra être modifié et les médicaments en votre possession vous seront alors retirés (*ils vous seront remis le jour de votre sortie*).



DOCUMENTS NÉCESSAIRES À LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

- Votre **carte d'identité** ou votre **passport**.
- Votre **carte vitale** ou son attestation à jour, si vous êtes en activité, sans emploi ou retraité.
- Votre **carnet de soins** si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant.
- Vos feuillets "**accident de travail**" délivrés par votre employeur si vous êtes accidenté du travail.

VOUS ÊTES ADHÉRENT À UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ :

- Votre **carte d'affiliation à jour**, ou la prise en charge mutuelle couvrant le ticket modérateur et le forfait journalier. Si la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier, celui-ci vous sera réclamé le jour de votre sortie.

VOUS ÊTES BÉNÉFICIAIRE DE LA CSS, COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE :

- Votre **attestation de CSS**.
- Un(e) **assistant(e) social(e)** peut vous aider dans vos démarches de prise en charge ou dans la préparation de votre sortie. Vous trouverez les informations concernant l'assistant(e) social(e) qui pourra vous prendre en charge dans la fiche de présentation du service.

VOUS N'ÊTES NI ASSURÉ SOCIAL, NI BÉNÉFICIAIRE DE LA CSS :

En l'absence de **couverture sociale**, un **devis d'hospitalisation** basé sur votre parcours de soin vous sera remis. Vous devrez vous en acquitter en totalité avant de procéder à votre **admission**.

Un(e) **assistant(e) social(e)** de l'établissement peut vous aider dans toutes vos démarches pour rechercher un mode de prise en charge de vos frais d'hospitalisation. Pensez à vous munir d'un **justificatif de revenu** en vue de votre rendez-vous avec elle.



VOUS ÊTES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE :

VOUS TRAVAILLEZ EN FRANCE

- Votre **carte de séjour**, et en fonction de votre situation, les mêmes documents que les ressortissants français.

VOUS NE TRAVAILLEZ PAS EN FRANCE

Vous êtes ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- Votre **carte d'identité** ou votre **passport**.
- Un **accord de prise en charge**.
- La **Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)** en cours de validité (*carte nominative et individuelle*).

Vous n'êtes pas ressortissant(e) de l'Union Européenne :

- Votre **carte de séjour**.
- Votre **passport**.
- Un **accord de prise en charge** de votre organisme social ou de votre assurance.

VOS DROITS

ÊTRE INFORMÉ(E)...

Afin d'apporter un consentement libre et éclairé, vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé, son évolution prévisible et les choix thérapeutiques mis à votre disposition. Vous pouvez néanmoins, si tel est votre choix, ne pas en être informé(e).

Pour en savoir plus, consultez la charte du patient hospitalisé

Si vous êtes mineur(e) ou majeur(e) protégé(e), l'information vous sera délivrée à vous et à vos représentants légaux (*parents, tuteur*). Si vous êtes mineur(e), sous certaines conditions, vous avez le droit de demander à ce que vos parents soient tenus dans l'ignorance de votre état de santé.

Le personnel hospitalier est tenu au secret professionnel. Les informations recueillies relatives à votre prise en charge vous appartiennent et l'accès à ces dernières peut être restreint si vous en faites la demande.

... POUR PARTICIPER AUX DÉCISIONS VOUS CONCERNANT

Hors des situations prévues par la loi (*hospitalisation sans consentement*), vous participerez activement à votre prise en charge et aux choix thérapeutiques qui vous concernent. **Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.**

Le consentement du mineur ou du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. L'autorisation des représentants légaux (*parents, tuteur*) sera formalisée par écrit.

En cas d'urgence, le médecin peut décider de prodiguer les soins indispensables sans avoir recueilli le consentement préalable de la personne ou de son représentant légal.

INFORMATION DES PROCHES & DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Sauf opposition de votre part et dans le respect des règles relatives au secret professionnel, **votre famille et vos proches peuvent être informés de votre état de santé et des soins qui vous sont prodigués.**

Les médecins reçoivent les familles et les proches selon des modalités spécifiques à chaque service : vous pouvez consulter la fiche de présentation du service.

Lors de votre sortie, vous recevrez les informations utiles à la continuité des soins.

Sauf opposition de votre part, des professionnels de santé extérieurs à l'établissement (*médecin traitant ou médecin référent, infirmière à domicile, centre de convalescence*) peuvent accéder aux informations de santé afin d'assurer la continuité des soins ou déterminer la meilleure prise en charge possible. En particulier, à la fin de votre séjour, le médecin traitant dont vous avez communiqué le nom et les coordonnées lors de votre admission, sera destinataire d'un courrier résumant les soins qui vous ont été prodigués à l'hôpital et présentant toutes les informations utiles à la continuité des soins. Ces informations sont transmises dans le respect des règles relatives au secret professionnel.

PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre **"personne de confiance"**, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Sachez que vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des **directives anticipées** pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne concernant les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médical. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu s'impose aux médecins sauf dans deux cas : lorsqu'elles sont jugées manifestement inappropriées, non conformes à la situation médicale du patient ou lorsque ce dernier est en situation d'urgence vitale. Les directives anticipées sont valables indéfiniment mais elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Lors de votre admission il vous sera demandé si vous avez rédigé des directives anticipées, si oui il vous sera conseillé de les confier à l'équipe qui assurera votre prise en charge pour qu'elles soient conservées dans votre dossier médical. Si vous êtes sous tutelle, vous pourrez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès du service ou sur le site www.ch-larochelle.fr

DOSSIER PATIENT

Un dossier est constitué à l'occasion de toute venue dans l'établissement, en consultation ou en hospitalisation. Il comporte des données administratives, médicales et paramédicales, dont une partie sur support informatique.

La réglementation prévue par le code de la santé publique précise les pièces qui peuvent vous être communiquées et la durée de conservation d'un dossier médical.

Pour consulter votre dossier, vous devrez adresser votre demande écrite à :

**Madame la Directrice,
à l'attention de la personne chargée
des relations avec les usagers**

Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis
1 rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1
dduq.larochelle@ght-atlantique17.fr

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de l'établissement : www.ch-larochelle.fr

INFORMATISATION DES DONNÉES DE SANTÉ

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)** disposent d'un **dossier patient informatisé** destiné à recueillir les informations nécessaires au suivi, à la coordination et à la continuité des soins. Il contribue de fait à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge. Certaines données sont utilisées à des fins d'analyses statistiques, de valorisation de l'activité ou à des fins de recherche clinique.

Ces données peuvent être partagées ou échangées de façon sécurisée entre professionnels de santé ou participant à la prise en charge, dès lors qu'ils appartiennent à la même équipe de soins. Ce partage de données peut également s'étendre si votre prise en charge le nécessite aux professionnels du Groupement Hospitalier de Territoire, à savoir les hôpitaux de Rochefort, Marennes et Oléron.

Le partage de données entre professionnels répond à des règles strictes qui sont définies dans une politique de gestion des accès aux applications médicales informatiques.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes au partage ou à l'échange de données vous concernant. Vous disposez également d'un droit de rectification. Pour cela, vous pouvez vous adresser à la directrice des **HLRRA**.

MSSANTÉ & DMP

L'Agence du Numérique en Santé (**ANS**) a développé un système afin de répondre aux exigences de dématérialisation et de sécurisation des données à caractère médical.

Les **HLRRA** utilisent une **messagerie sécurisée de santé (MSSanté)** dans le cadre d'une démarche nationale. Cette messagerie, spécifiquement dédiée aux professionnels de santé permet de garantir la confidentialité des échanges comportant des données de santé nominatives. Elle sert notamment à adresser à votre médecin les courriers ou comptes rendus de consultation ou d'hospitalisation.

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de l'établissement.

Si vous avez activé "**Mon espace santé**", et sauf opposition de votre part, les comptes rendus d'examen, de consultation ou d'hospitalisation viennent alimenter votre **Dossier Médical Partagé (DMP)**. Ainsi le partage d'informations entre les différents professionnels de santé qui vous prennent en charge est plus facile et plus fluide.

SMS

Les **HLRRA** utilisent des SMS à l'attention des patients, notamment pour des rappels ou consignes dans le cadre des venues programmées en consultation ou hospitalisation. Votre numéro de téléphone vous sera demandé lors des formalités d'admission.

Vous êtes libre de refuser l'envoi des SMS.

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN

STATIONNEMENT

Des places de stationnement à l'intérieur de l'hôpital St-Louis sont réservées aux personnes à mobilité réduite.



VOTRE SÉJOUR

Depuis 2011, l'hôpital St-Louis dispose de **places de stationnement extérieures** et en **sous-sol**. Elles sont **gratuites** pour les **usagers** et accessibles par l'entrée principale de l'établissement.

Le **PARKING P1**, d'une soixantaine de places, est réservé :

- Aux **personnes** ayant **rendez-vous** pour une **consultation**.
- Aux **personnes hospitalisées** ou à leur **accompagnant** qui auront droit au parking gratuit le jour de l'hospitalisation et le jour de la sortie.

Le **PARKING P2**, qui comprend plus d'une centaine de places, s'adresse aux patients venant régulièrement :

- En **séances** (radiothérapie, hémodialyse, chimiothérapie...).
- En **hôpital de jour** (neurologie, médecine interne, diabétologie).
- À la **préparation à l'accouchement**.

ATTENTION!

Ces 2 parkings sont strictement **RÉSERVÉS** aux **CONSULTANTS** et aux **HOSPITALISÉS**.

Il est conseillé aux visiteurs de stationner leur véhicule à l'extérieur de l'hôpital ou d'utiliser les transports en commun :

- Parking Maubec (accès boulevard Joffre).
- Le parc relais Jean Moulin (P+R, arrêt Hôpital).
- Les bus Yélo® (www.yelo.agglo-larochelle.fr) disposent d'un arrêt devant l'hôpital St-Louis et à proximité.

Il existe également une station de vélos Yélo® devant l'entrée principale de l'hôpital St-Louis (rue Schweitzer).

VOTRE TRANSPORT EN AMBULANCE, VSL OU TAXI CONVENTIONNÉ

La prescription médicale doit être établie par votre médecin, préalablement au transport. C'est votre état de santé qui conditionne le mode de transport le mieux adapté.

Les frais de transport sont remboursables dans les cas suivants (sauf si vous utilisez un taxi non conventionné) :

- Hospitalisation.
- Soins en rapport avec une affection de longue durée (ALD) et maladie présentant une déficience ou une incapacité.
- Transports en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle.
- État de santé nécessitant obligatoirement une position allongée, demi-assise ou en surveillance constante.
- Transport de longue distance (plus de 150 km aller).
- Transports en série (au moins 4 transports de plus de 50 km aller, sur une période de 2 mois, au titre d'un même traitement)...

Plus d'informations sur le site www.ameli.fr

LES ÉQUIPES HOSPITALIÈRES : DES PROFESSIONNELS COMPÉTENTS POUR PRENDRE SOIN DE VOUS...

À l'hôpital, ce sont plus de 100 métiers qui concourent à vous assurer, chaque jour, des soins et des prestations de qualité.

Les professionnels qui interviennent auprès de vous pendant la durée de votre hospitalisation sont identifiables par leur nom et leur fonction figurant sur la tenue professionnelle ou à défaut sur un badge.

Des personnels administratifs, techniques et logistiques concourent également aux activités de l'établissement.



LES ÉTUDIANTS & STAGIAIRES

Lieu de formation, les **HLRRA** accueillent de nombreux étudiants à l'occasion de stages professionnels (*étudiants en médecine, élèves infirmier(ère)s, aides-soignant(e)s, manipulateurs en électroradiologie...*).

Leur implication dans la prise en charge des patients est essentielle dans leur formation. Toutefois, la présence des étudiants pendant la visite du médecin n'est pas imposée.



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir et la traiter. Parlez-en aux médecins et aux soignants. Ils ont été formés à prendre en compte la dimension douloureuse, physique ou psychologique, découlant de votre maladie. Des traitements peuvent être mis en œuvre lors de votre hospitalisation.

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. Dès l'apparition de la douleur, prévenez l'équipe soignante. En parler, c'est aider les professionnels à mieux vous soulager, en vous proposant les moyens les plus adaptés à votre cas.

SOINS DE SUPPORTS

Les soins de supports sont des soins et soutiens nécessaires aux patients malades tout au long de la maladie conjointement aux traitements spécifiques lorsqu'il y en a.

Ils sont réalisés dans les services où sont hospitalisés les patients et peuvent faire appel aux compétences spécifiques disponibles au sein de l'établissement.

L'UNITÉ DE CONSULTATION DOULEUR CHRONIQUE évalue et traite la douleur chronique rebelle.

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS peut réaliser une évaluation globale de la situation afin d'élaborer un projet de soins pour prévenir, évaluer, soulager les symptômes physiques, sociaux, spirituels auxquels est confronté le patient en situation palliative.

Ces deux équipes interviennent en soutien, à la demande des différents services, de l'entourage, du patient, sur accord du médecin référent. Elles contribuent à améliorer le confort et la qualité de vie des patients atteints de maladies sévères.

Pluridisciplinaires, elles sont composées de **médecins, infirmier(ère)s, psychologue, kinésithérapeute, assistant(e) social(e), cadre de santé et secrétaires.**

L'ÉQUIPE DE LIAISON ET DE SOINS EN ADDICTOLOGIE (ELSA) intervient auprès des patients hospitalisés ayant une conduite addictive quel que soit le ou les produits: alcool, drogue, médicament, jeux...

Elle permet d'évaluer la situation, d'informer le patient et si besoin, d'accompagner vers une démarche de soins.



HYGIÈNE



Le lavage des mains contribue à la lutte contre les infections; pensez-y et parlez-en à vos visiteurs à qui nous recommandons de se laver les mains à leur arrivée et à leur départ de la chambre.

Des **solutions hydro-alcooliques** sont à votre disposition dans les distributeurs installés dans les couloirs ou dans les chambres.



Pour des raisons d'hygiène, les **animaux** ne peuvent être admis dans l'établissement, à l'exception des chiens d'aveugle.

Ils peuvent accompagner leur maître dans le hall d'accueil lorsque ceux-ci viennent pour des soins.

Votre état de santé ou votre traitement peut nécessiter des mesures particulières destinées à réduire le risque d'infection, pour vous-même, votre entourage ou les professionnels. Ces mesures se traduisent par des démarches de soins spécifiques mises en œuvre par les soignants. Elles sont alors signalées par une affichette sur la porte des chambres et dans le dossier médical. Le port d'une tenue spécifique fournie par l'établissement peut être exigé.

Une stricte hygiène corporelle est de règle à l'hôpital. Chacun est tenu de l'observer.

Une douche est à votre disposition dans le service d'hospitalisation. Faites-en la demande auprès de l'équipe soignante.

Pour toute question concernant ces MESURES PARTICULIÈRES, renseignez-vous auprès d'un(e) infirmier(ère).

REPAS

Les repas sont élaborés par les agents hospitaliers, dans notre **cuisine centrale**, conformément au respect des normes les plus récentes.

Un effort tout particulier est fourni pour que vos repas soient servis à des heures convenables et à bonne température.

La qualité et la fraîcheur des aliments qui les composent sont rigoureusement contrôlées.

Sur prescription médicale, les régimes spéciaux sont établis et surveillés par un(e) diététicien(ne).

Le premier jour de votre hospitalisation, le menu du jour vous est servi. Dès le lendemain, si votre état de santé le permet, vous choisirez les plats qui vous sont proposés. Les menus peuvent être adaptés pour tenir compte de vos goûts.

Le cadre de santé du service et l'intendant(e) sont à votre disposition en cas de problème.

Concernant les visiteurs, ils ont la possibilité d'apporter des aliments ou des boissons au patient qu'ils visitent, mais il leur est conseillé de préférer des produits non périssables. Sinon, les apporter dans des récipients isothermes et le plus près possible de la consommation par le patient. Pour éviter toute interférence avec les prescriptions médicales, il leur est demandé d'en informer un membre de l'équipe soignante.

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** s'engagent pour une alimentation saine, durable et de qualité et entrent dans la démarche Mon Restau Responsable®. Nos établissements souhaitent inscrire sur la durée notre restauration collective dans la politique de Développement Durable en termes d'achats responsables, d'économie d'énergie...



VOS BIENS ET VOTRE SÉCURITÉ

ARGENT & OBJETS DE VALEUR

Lors de votre séjour, il est recommandé de n'apporter que ce qui vous sera nécessaire, notamment des objets utiles ou des biens de faible valeur.

Un **inventaire** sera dressé en votre présence. Nous vous recommandons de déposer votre argent et vos biens de valeur au coffre des **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis** (*objets et bien de valeurs uniquement. Papiers d'identité et les documents importants ne peuvent pas être déposés*).

Adressez-vous pour cela au **cadre de santé** du service.

Veillez à ce que votre **appareil dentaire** ou **auditif**, si vous le retirez, soit placé dans un **conditionnement facilement identifiable** par le personnel du service.

Les **HLRRA** ne sauraient être tenus responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens, titres et valeurs que vous conserverez pendant votre hospitalisation.

Le retrait de vos biens déposés pourra être effectué par vous-même ou une personne que vous aurez mandatée. Il peut se faire pendant votre séjour, à votre sortie ou les jours suivants, sur présentation d'une pièce d'identité de la personne hospitalisée, du mandataire et d'une procuration.

OÙ EFFECTUER LE RETRAIT ?

Si vous avez reçu la notification que votre dépôt y a été transféré, adressez-vous à la **Trésorerie hospitalière** : sur RDV au **05 46 41 42 93** du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h (*fermée les week-ends et jours fériés*).

Si le dépôt n'a pas été transmis à la Trésorerie, adressez-vous au **régisseur du Bureau des sorties** (niveau 0) :

du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 et le samedi, de 9h à 12h et de 13h à 16h30.



ZONES DE TOLÉRANCE

Pour fumer, nous vous remercions de vous éloigner des entrées des bâtiments et de vous diriger vers les **zones de tolérance** :

1. À l'extérieur du site St-Louis.
2. À l'arrière du plan d'eau.
3. À l'entrée du parking de la maternité.
4. À l'abris situé devant la maternité.

VOTRE SÉCURITÉ

Afin de prévenir les risques d'incendie et de panique, nous vous demandons de suivre les **consignes de sécurité** affichées dans chaque service, sur la porte de votre chambre, précisées par le personnel et de consulter le **plan d'évacuation** affiché à chaque niveau.

Il est d'interdit d'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue, ou de se servir d'**appareils électriques** (*plaque chauffante, grille-pain*), par mesure de sécurité, le service peut demander d'éteindre les **téléphones portables**.

RÈGLES DE VIE

Parce que le tabac nuit gravement à la santé et qu'il génère des risques d'incendie, **il est INTERDIT DE FUMER à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement**. Pour le moment, il existe une **tolérance** dans **quelques zones** signalées sur le plan ci-dessous.

L'introduction et la consommation de **boissons alcoolisées** sont interdites dans l'enceinte de l'hôpital.

Afin de préserver le repos de vos voisins, il vous est recommandé d'**user avec discrétion** des appareils de **radio** et de **télévision** et d'éviter les conversations bruyantes.

Le **respect des locaux** et du **matériel** mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et au bon déroulement de votre séjour.

Tout **comportement** ou **propos** devenant une **gêne** pour les autres patients ou pour le fonctionnement du service peuvent amener la directrice, à prendre des **mesures appropriées** pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'**exclusion** de l'intéressé (*si son état de santé lui permet*).



VOS DÉPLACEMENTS

Si votre état de santé le permet, pendant la durée de votre hospitalisation, vous pouvez vous déplacer dans la journée hors du service en informant un membre de l'équipe soignante.

Vous devrez être vêtu(e) d'une tenue décente.

À partir de 21^h, nous vous demandons de vous abstenir de tout déplacement, hors du service.

VOS PROCHEs

Si vous êtes dans une chambre à un lit et si cela est médicalement autorisé, un de vos **proches** a la possibilité de rester auprès de vous la nuit.

Des **repas** peuvent lui être servis au tarif visiteur.

Informez-vous auprès de l'équipe soignante.

VISITES

Vos **parents** et **amis** sont les bienvenus dans l'établissement. Cependant, les horaires des visites sont établis pour ne pas gêner le bon fonctionnement du service. Les **visites** sont autorisées l'**après-midi**, le matin étant réservé aux soins.

Votre état de santé peut imposer une **limitation** ou une **interdiction** des visites. La visite des **jeunes enfants** peut également être déconseillée.

Pour en savoir +
www.ch-larochelle.fr

Dans tous les cas, les visiteurs doivent respecter les consignes suivantes :

- **Limiter** le nombre de visiteurs présents au même moment.
- Respecter le **repos** et l'**intimité** des autres patients.
- Observer un minimum de **discrétion** et de **silence**.

ATTENTION :

Il appartient au **médecin** et au **cadre de santé** de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication médicale. D'autres limitations peuvent être apportées par décision de la directrice en fonction de la situation sanitaire.

Pour des raisons d'hygiène, les **fleurs** et les **plantes** en pot sont **interdites** dans certains services.

Pour toute précision, consultez la **fiche de présentation de service** ou adressez-vous à l'équipe soignante.

PRATIQUES RELIGIEUSES

Vous pouvez demander, auprès du cadre de santé de l'unité, à recevoir le représentant du culte de votre choix.

AUMÔNERIE CATHOLIQUE

Les aumôniers sont joignables au **05 46 45 50 10** du lundi matin au vendredi soir.

Vous pouvez également appeler gratuitement de votre chambre le **poste 55 900**. En cas d'absence n'hésitez pas à laisser votre message sur le répondeur tous les jours et à toute heure.

Les messes à la Chapelle St-Louis ont lieu le mardi soir à 18^h et le vendredi matin à 10^h30.

AUMÔNERIE PROTESTANTE

Vous pouvez joindre votre interlocuteur au **05 46 45 88 12** ou au **58 812** de votre chambre.

CULTE MUSULMAN

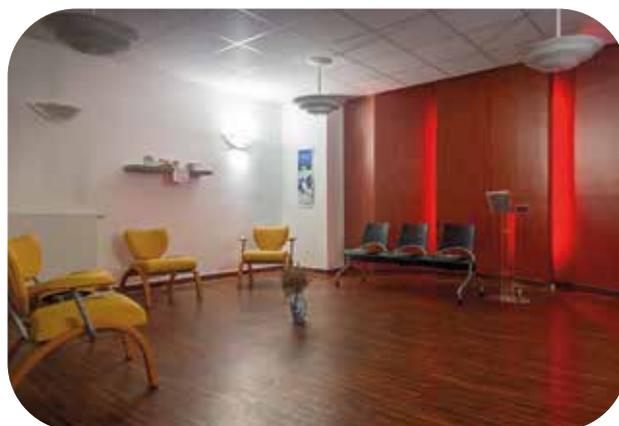
Joignable au **06 23 36 15 31**.

CULTE ISRAËLITE

Joignable au **06 12 33 28 61**.

Un **ESPACE DE RECUEILLEMENT** est à votre disposition au niveau -1, en direction des Urgences.

Il est ouvert à tous, du lundi matin au vendredi soir.



SERVICES ET PRESTATIONS

LES SERVICES MIS À VOTRE DISPOSITION EN HOSPITALISATION COMPLÈTE :

ASSOCIATIONS

Vous pouvez consulter la liste des **associations conventionnées** avec les Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis en consultant le livret dédié dans votre chemise d'accueil.

SERVICE DE LOCATION DE TÉLÉVISEUR



Sur le fixe de votre chambre composez le 55 614

(RELAIS H®, hall de l'hôpital).

Lors de la fermeture de la cafétéria, le répondeur est activé, il vous demande le **numéro** de la **télévision** (*inscrit à l'allumage dans un écran bleu*). Une fois le téléphone raccroché, attendez 5 min avant d'allumer la télévision.

Le lendemain, le personnel du **RELAIS H®** vous contactera pour recueillir les informations relatives à son enregistrement, ainsi que le fonctionnement pour le paiement.

L'introduction de téléviseur personnel est interdite pour des raisons de sécurité et de responsabilité.

Il vous est rappelé que l'usage du téléviseur doit s'effectuer dans le respect des autres patients, en particulier dans les chambres à 2 lits.

LIVRES

Nous mettons à votre disposition quelques livres en libre-service, pour vous évader le temps d'un instant. Vous les retrouverez dans le hall d'accueil principal. Afin que les autres patients puissent en bénéficier, pensez à les redéposer une fois votre hospitalisation terminée.



L'association "**Maison des Familles St-Louis**" accueille à moindre frais les familles des patients hospitalisés grâce à **7 studios** équipés de kitchenette, dont 2 pour Personnes à Mobilité Réduite.

Accueil du lundi au vendredi, de 10^h à 18^h.

Informations & réservations 7j/7 :

- 05 16 49 49 09
- maisondesfamilles.larochelle@gmail.com

SÉANCES LECTURES & COMPTINES

Pour les bébés prématurés et leurs parents tous les jeudis après-midi en Néonatalogie.

COURRIER

Votre **courrier** est distribué chaque jour ouvrable. Pour en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de mentionner votre **nom** et **prénom** ainsi que votre **unité d'hospitalisation**.

Vous pourrez aussi envoyer du courrier à vos proches. Remettez-le au personnel soignant sous enveloppe suffisamment affranchie.

TÉLÉPHONE

Un **téléphone** est installé sur votre table de chevet, pour ouvrir votre ligne, veuillez vous adresser au **Bureau des sorties**, situé dans le hall d'accueil, qui vous remettra un code confidentiel contre le versement d'un forfait non remboursable.



Ce bureau est ouvert du lundi au vendredi de 8^h à 17^h45, le samedi de 9^h à 16^h45.

Le mode d'emploi vous est communiqué au moment de l'ouverture de votre ligne.

Pour être appelé, dès que votre compteur téléphonique est ouvert et que vous connaissez votre numéro de ligne directe, communiquez-le à vos correspondants pour leur éviter l'attente au standard.

PRESTATIONS PARTICULIÈRES

Le RELAIS H® vous accueille :

- En semaine : de 8^h à 19^h.
- Le samedi : de 9^h30 à 19^h.
- Le dimanche : de 11^h30 à 19^h.

Des distributeurs automatiques de boissons, de sandwiches ou de friandises, sont à votre disposition et à celle de vos proches dans le hall central de l'hôpital.

HAPPY TAL® vous accompagne durant votre séjour et propose un service de conciergerie.

Les produits et services sont directement livrés en chambre, à des tarifs équivalents à ceux pratiqués à proximité de l'hôpital.

Plaisir & détente : prestations bien-être réalisées en chambre (*réflexologie, modelage, coiffure et esthétique*), coffrets beauté.

Pause gourmande : chocolats, viennoiseries douces, fruits frais...

Diversissement : jeux & jouets, accessoires high-tech, lecture...

Informations et réservations :

- Au comptoir Happytal® : hall hôpital St-Louis
- 05 17 81 10 18
- www.happytal.com

PRÉVENTION & ÉDUCATION À LA SANTÉ

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)** se sont dotés de moyens et de compétences spécialisés dans la prévention et la prise en charge de certaines pathologies, problèmes de santé publique, addictions...

TABAC

L'hôpital St-Louis est un lieu de santé sans tabac. Il est donc **INTERDIT DE FUMER à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement**. Pour le moment, il existe une **tolérance** dans **quelques zones** signalées.

Il est possible de bénéficier d'un soutien pour aider à gérer la dépendance au tabac dès votre accueil dans le service. Parlez-en aux soignants qui vous prennent en charge.

FUMER... C'EST PRENDRE UN RISQUE

Le tabac est responsable de pathologies cardio-vasculaires (*infarctus du myocarde, artérite, accident vasculaire cérébral*), pulmonaires (*insuffisance respiratoire*), cancéreuses (*poumon, vessie, ORL...*).

Il abîme également les yeux, la peau, les dents, les cheveux.

En France, le tabac est responsable de **75 000 décès par an** et de **millions de journées d'hospitalisation**.

ARRÊTER DE FUMER... C'EST POSSIBLE

Chaque jour, des milliers de fumeurs diminuent leur consommation ou arrêtent de fumer. Ils en découvrent les bienfaits: indépendance, souffle, goût, odorat, sommeil, santé, aspect financier et satisfaction de soi.

ÊTRE AIDÉ MULTIPLIE LES CHANCES DE RÉUSSIR

La **consultation de tabacologie** des HLRRA permet une réflexion sur sa consommation de tabac, la prise en charge, le soutien, aide à trouver ses motivations, accompagne les fumeurs au long de leur démarche de changement.

POUR EN SAVOIR



Le **SERVICE D'ADDICTOLOGIE** propose un **accueil unique pour les prises de RDV, les renseignements & un premier entretien d'évaluation et d'orientation.**

ALCOOL & AUTRES ADDICTIONS

Vous avez un problème avec l'alcool ou une autre substance, un de vos proches souffre, venez en parler.

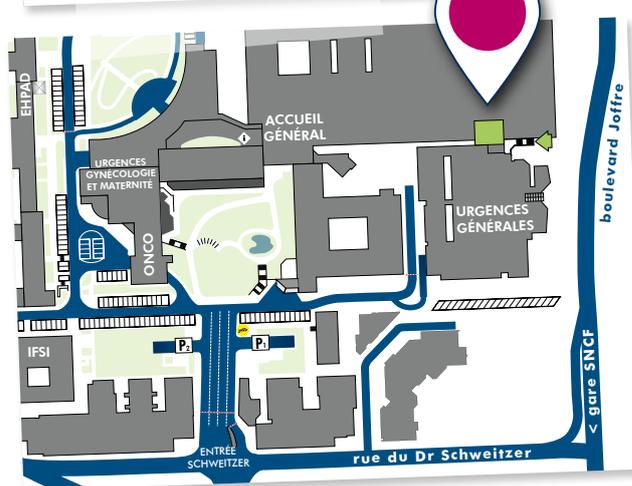
Pour vous aider à trouver des solutions, vous pouvez prendre contact avec le **SERVICE D'ADDICTOLOGIE**:

SERVICE D'ADDICTOLOGIE

Boulevard Joffre (1^{er} étage à droite de l'entrée des Urgences)

17000 La Rochelle

Tél. ► **05 16 49 49 49**

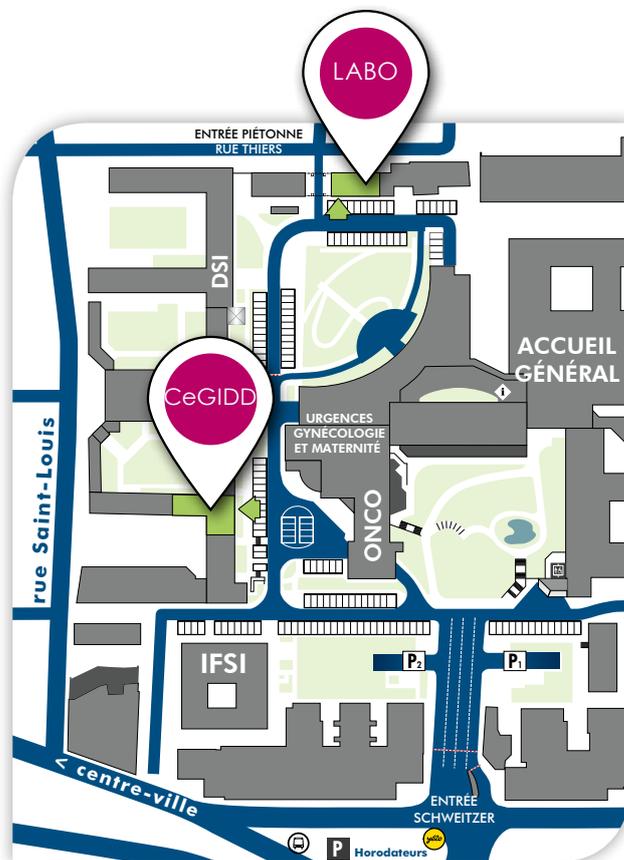


CENTRE GRATUIT D'INFORMATION DE DÉPISTAGE ET DE DIAGNOSTIC

Les **Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis (HLRRA)** disposent d'un **CeGIDD: Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic** (hépatite, VIH...).

Une infirmière, une secrétaire, un médecin sont là pour vous accueillir et vous informer :

- gratuitement et dans le respect de votre anonymat,
- avec une consultation médicale et une personnalisation de l'information au moment de la prescription du test et de la remise du résultat.



PRÉVENTION

CeGIDD de La Rochelle

1 rue du Dr Schweitzer

(Service accessible par l'enceinte de l'hôpital St-Louis - près de l'IFSI)

17000 La Rochelle

Tél. 05 46 45 52 40

Horaires d'ouverture
consultables sur
www.ch-larochelle.fr



Le CeGIDD propose désormais la prise de rendez-vous en ligne par la plateforme

Doctolib

Grâce à ce nouveau service accessible 24h/24 et 7 jours sur 7, la prise de rendez-vous est ainsi simplifiée.

Le test est un dépistage efficace. Il permet de détecter les anticorps dirigés contre le VIH (*Virus de l'Immunodéficience Humaine*).

Au test classique s'associe maintenant un dépistage précoce à 15 jours - 3 semaines.

Pour en parler ► **SIDA Info Service**
Tél.: 0 800 840 800

L'hépatite C, une personne atteinte sur trois l'ignore encore. Si vous vous sentez concerné, parlez-en lors de votre consultation.

Pour en parler ► **Hépatites Info Service**
Tél.: 0 800 845 800



DON D'ORGANES & DE TISSUS

Le recours à un prélèvement d'organes ou de tissus peut permettre de sauver une personne et/ou améliorer sa qualité de vie. Les HLRA sont autorisés à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus à but thérapeutique et scientifique.

La loi relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain précise, qu'après sa mort, toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

SI VOUS ÊTES D'ACCORD POUR DONNER VOS ORGANES OU VOS TISSUS EN VUE D'UNE GREFFE

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner en cas de décès :

www.dondorganes.fr

Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur et réciproquement. Le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement anonyme et gratuit.

SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD...

Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner, et demandez votre inscription au registre national des refus.

www.registrenationaldesrefus.fr

Un formulaire vous sera adressé. Il devra être complété, obligatoirement signé et accompagné d'une photocopie d'une pièce d'identité.

L'inscription est individuelle et possible dès l'âge de 13 ans.

Ce registre est toujours interrogé avant d'envisager un prélèvement.

Vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision.

PRÉVENTION SUICIDE

Une équipe pluri professionnelle est en charge de la coordination du Programme Régional de Santé, financée par l'Agence Régionale de Santé, sur la prévention du suicide et la promotion de la santé mentale.

Leur **mission** est de prévenir la **dépression** et le **suicide** chez les adolescents et jeunes adultes, sur le territoire Nord Charente-Maritime, en :

- Organisant des actions d'informations.
- Animant un réseau.
- Formant les professionnels intervenant auprès de personnes en crise suicidaire.
- Développant des programmes de prévention.



Si vous êtes en **détresse** et/ou avez des **idées suicidaires**, si vous voulez **aider une personne en souffrance**, si vous êtes professionnels de santé et que vous souhaitez des **conseils**, échanger, si vous êtes endeuillés par suicide, vous pouvez **contacter le numéro national de prévention du suicide** :

Accessible 24h/24 et 7j/7 gratuitement, dans la France entière.

Un professionnel du soin, spécifiquement formé à la prévention du suicide, sera à votre écoute.

DON DE SANG-PLASMA

La transfusion sanguine joue un rôle vital dans le traitement de nombreuses maladies.

Un site de l'**Établissement Français du Sang**, situé au niveau -1 de l'hôpital St-Louis (*accès par l'entrée principale, suivre les panneaux*) accueille les donateurs aux horaires suivants :

- Lundi, mardi, jeudi, vendredi, de 8^h à 13^h
- Mercredi, de 14^h à 19^h
- 1^{er} et 3^e samedi du mois, de 8^h à 12^h

Pour tout renseignement ► **05 46 28 92 92**

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

Le laboratoire de l'hôpital est ouvert au public et aux patients de l'établissement (◀ voir plan).

Avec ou sans prescription médicale, vous avez la possibilité de venir faire vos prélèvements sanguins, urinaires, gynécologiques... **SANS RDV** (sauf certains examens spécifiques ou spécialisés dont hyperglycémie provoquée orale, test de stimulation ACTH...).

Les biologistes sont à votre disposition pour tout renseignement concernant votre prescription ou vos résultats d'examens.

Facilité d'accès, places réservées, résultats disponibles en ligne.



FACTURATION DES PRESTATIONS

FRAIS D'HOSPITALISATION OU DE CONSULTATION

LE RÉGIME DE CONSULTATIONS EXTERNES

L'établissement vous propose des **consultations** dans de nombreuses spécialités. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du secrétariat du service concerné (*les numéros de téléphone de chaque service figurent dans l'annuaire*).

En **secteur public**, vous devez vous présenter au **Bureau des admissions programmées** avec votre carte de sécurité sociale et votre carte de mutuelle; ceci vous permettra de bénéficier d'une exonération partielle ou totale de vos frais en fonction de vos droits de prise en charge.

À défaut, vous devrez effectuer votre règlement en totalité à la **Régie des Recettes** (*située dans le hall principal*).

En **secteur libéral** (*secteur privé*), les consultations sont à régler sur place.

Veillez vous adresser au médecin concerné.

LE RÉGIME D'HOSPITALISATION

En hospitalisation, il existe également un secteur public et un secteur libéral (*secteur privé*).

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) dans le secteur privé d'un praticien, ce dernier doit vous

délivrer une information complète et précise des conséquences de votre choix: seront mentionnés les honoraires qui pourront vous être demandés à votre sortie.

Ce mode d'hospitalisation donne lieu à un contrat écrit préalablement à votre hospitalisation.

Veillez vous adresser au secrétariat du médecin concerné.

TARIFS DES PRESTATIONS

Ils sont affichés aux différentes antennes du **Bureau des admissions programmées**.

VOTRE FACTURE D'HOSPITALISATION

Elle comporte le plus souvent 2 éléments:

- **Des frais d'hospitalisation** calculés d'après la durée de votre séjour, sur la base de tarifs variables selon la discipline médicale et les modalités d'hospitalisation.
Pour les soins dispensés en secteur public, ils comprennent l'ensemble des charges liées à votre hospitalisation: honoraires médicaux, examens de laboratoire, de radiologie, d'exploration fonctionnelle, frais d'opération, médicaments, frais d'hôtellerie (*à l'exclusion du téléphone et du téléviseur*).
- **Un forfait journalier** qui constitue votre contribution aux dépenses d'hôtellerie.
Il est fixé chaque année par le ministère chargé de la santé.

RÉGIE DES RECETTES / BUREAU DES SORTIES



CE QUE VOUS PAIEREZ

Vous aurez à acquitter le **forfait journalier** et le **"ticket modérateur"** qui représentent la partie non couverte par la caisse d'assurance maladie (*en général, 20% des frais d'hospitalisation*).

Certaines mutuelles et assurances peuvent prendre en charge partiellement ou complètement cette part restant à votre charge. S'il a été établi lors de votre admission que la mutuelle ne prévoit pas la prise en charge du forfait journalier ou la partie restant à votre charge les sommes restant dues vous seront réclamées le jour de votre sortie.

Le **personnel de l'accueil** et des **admissions programmées** reste disponible pour vous renseigner, à tout moment, à ce sujet.

LES POURBOIRES SONT INTERDITS

Si vous désirez remercier le personnel, faites-le de vive voix. Vous pouvez exprimer votre opinion en répondant au questionnaire de sortie ou en écrivant à la directrice qui fera suivre votre courrier au(x) service(s) concerné(s).



VOTRE SORTIE

CONTINUITÉ DES SOINS À VOTRE SORTIE

Sauf opposition de votre part signalée auprès de l'équipe médicale, votre médecin traitant sera informé des motifs et du déroulement de votre séjour.

Si des **soins infirmiers** ou de **rééducation** sont nécessaires après votre sortie, des informations seront également transmises aux infirmiers et rééducateurs libéraux dont vous aurez communiqué les coordonnées à l'équipe soignante.

Dans le cas d'une **admission** dans un **centre de rééducation** ou de **convalescence**, toutes les informations utiles à la continuité des soins seront communiquées aux équipes médicales et paramédicales de l'établissement concerné.

Lors de leur sortie de l'hôpital, les **enfants** sont confiés aux parents, au représentant légal ou aux personnes mandatés.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Lorsque votre état de santé le permettra, le médecin du service fixera la **date de votre départ**.

Votre hospitalisation peut se poursuivre à votre domicile dans le cadre de l'**HAD**, Hospitalisation À Domicile, sous certaines conditions. Vous pouvez également bénéficier d'un séjour dans un centre de convalescence si votre état de santé le justifie.

Renseignez-vous auprès du **médecin** ou du **cadre de santé** du service.

Si une prescription médicale justifie un **transport sanitaire**, vous avez le libre choix de l'entreprise de transport. Si vous n'avez pas de société d'ambulance attitrée, le **Bureau des sorties** fera appel à une des entreprises agréées du département.

Après accord médical, vous pouvez obtenir, à titre exceptionnel, une **autorisation de sortie** d'une durée maximum de 48 heures. Vous pouvez également demander à quitter l'établissement. Néanmoins, si le médecin estime que cette sortie est prématurée, il vous informera des risques encourus pour votre santé et nous vous demanderons d'attester par écrit votre décision.

Pour obtenir tout **certificat médical** (*le cas échéant vous pourrez en demander un pour la prise en charge de vos frais d'ambulance*) ou **arrêt de travail**, adressez-vous au **secrétariat du service**.

Lors de votre sortie, rendez-vous au **Bureau des sorties** situé dans le hall de l'hôpital St-Louis pour :

- Obtenir un **bulletin de situation**,
- **clore** votre dossier d'hospitalisation (*frais de téléphone, frais restant à votre charge...*).

SALON DES SORTANTS

Situé dans le hall d'accueil, il est à votre disposition du lundi au vendredi de 9^h à 16^h30, dès confirmation de votre sortie.

Peuvent y attendre :

- Votre famille, prévenue par le service ou par l'agent hospitalier.
- Le VSL ou le taxi, prévenu par le Bureau des sorties.

Un membre du personnel vous accompagnera jusqu'au salon, s'occupera de vos bagages et de vos formalités auprès du Bureau des sorties.

L'équipe du salon des sortants vous réservera un accueil chaleureux et une collation vous sera servie sur place gracieusement.



À VOTRE ÉCOUTE

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de nous **partager votre expérience**, qu'elle soit positive ou négative, **vos remarques** et **suggestions** sur nos services et le déroulé de votre prise en charge :

- Un **questionnaire de sortie** est mis à votre disposition. Il est disponible sous format papier ou en version dématérialisée à compléter depuis votre téléphone en flashant sur le QR code affiché dans votre chambre.
- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être invité(e) par e-mail à répondre à un **questionnaire E-Satis en ligne**. Ce questionnaire totalement anonyme permet de recueillir votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge. Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse e-mail lors des formalités d'admission ou de sortie.

EN CAS D'INSATISFACTION

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au **responsable concerné**.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la **personne chargée des relations avec les usagers**.

Tél. > 05 46 45 69 38

Cette personne veillera à ce que votre réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique. Elle fera le lien avec la **Commission Des Usagers (CDU)**. Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Il vous recevra vous et éventuellement votre famille, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La **Commission Des Usagers** veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches en faisant part de ses observations et de ses recommandations à la Direction de l'établissement.

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Des **représentants des usagers**, membres d'associations agréées et désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, siègent à la **Commission Des Usagers**.

Ils participent aux travaux des commissions et comités chargés de contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Vous pouvez les contacter
à l'adresse e-mail suivante :

ru-ghlrra@laposte.net

L'ESPACE DES USAGERS

En collaboration avec **France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine**, l'établissement a ouvert cet espace situé au rez-de-chaussée de l'hôpital, en face de l'accueil. Il a pour vocation d'être un lieu de paroles, d'échanges et d'information pour les patients et leurs proches afin de les aider à trouver, en dehors de tout parcours de soins, des informations sur leurs droits, sur une pathologie, une prise en charge, sur l'hôpital et son offre de soins.

Un salarié de France Assos Santé et des bénévoles de plusieurs associations conventionnées avec l'établissement assurent les permanences de l'espace.



NOTES



A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a guide for writing notes.





Hôpital Saint-Louis
1, rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1
Standard > 05 46 45 50 50



Hôpital Marius Lacroix
208, rue Marius Lacroix - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Standard > 05 46 45 50 50



Site "Le Fief de la Mare"
EHPAD "Maison de Baillac" / SMR / USLD
rue du Moulin des justices - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Standard > 05 46 45 50 50



Établissement et Service d'Accompagnement par le Travail
Résidence "Le Treuil Moulinier":
Foyer d'hébergement et foyer de vie
rue du Moulin des justices - BP 519
17022 La Rochelle Cedex
Résidence > 05 46 45 61 61



Hôpital "Saint-Honoré" / EHPAD / SMR
53, rue de l'hôpital
17410 St-Martin-de-Ré
Standard > 05 46 09 20 01



Site "Château de Marlonges"
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
Unité de Soins Palliatifs (USP)
5, rue de la Grosse Motte
17290 Chambon
Standard > 05 46 27 48 48



Hôpitaux La Rochelle-Ré-Aunis
Centre Hospitalier de Rochefort
Centre Hospitalier de Marennes
EHPAD "Val de Gères" Surgères
Centre Hospitalier de l'île d'Oléron

1 rue du Dr Schweitzer
17019 La Rochelle Cedex 1
Standard > 05 46 45 50 50

www.ch-larochelle.fr | [in](#) [f](#) [@](#)