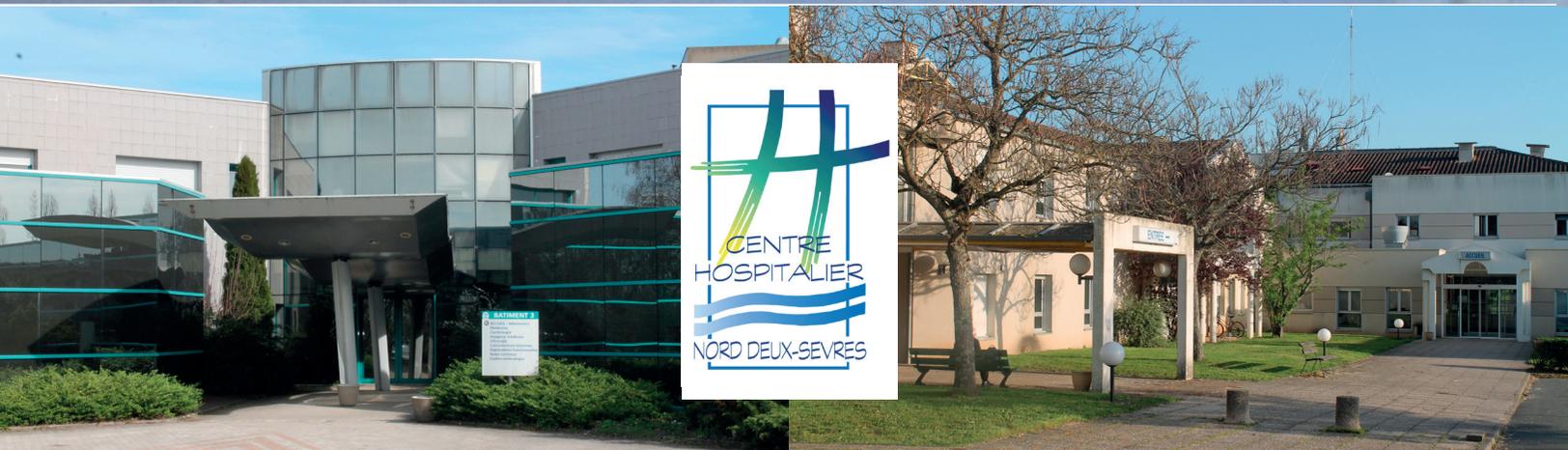




LIVRET D'ACCUEIL

FAYE L'ABBESSE - THOUARS - PARTHENAY





SOMMAIRE

Éditorial	P. 3
Présentation du CHNDS	P. 4
L'offre de soins en consultations	P. 8
Formalités administratives	P. 9
Votre séjour	P. 15
Équipe paramédicale, sociale et transverse	P. 18
Qualité, sécurité et prévention	P. 19
Vos droits	P. 23
Plan d'accès	P. 29

BIENVENUE...

Vous êtes accueilli au Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres et nous pouvons vous assurer que tout sera mis en œuvre pour répondre au mieux à la confiance que vous nous exprimez.

Les équipes médicales et l'ensemble du personnel mettront leurs compétences à votre service afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret d'accueil, conçu à votre intention, est destiné à faciliter vos démarches et à vous faire connaître le fonctionnement de notre établissement.

Nous sommes à votre écoute, n'hésitez pas à nous faire part de vos observations, notamment en utilisant le questionnaire qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

En complément de ce livret, sur notre site internet www.chnds.fr l'espace « patients » vous est particulièrement destiné.

La Direction



4

PRÉSENTATION DU CHNDS

Le Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres répond aux besoins de santé de la population du nord du département des Deux-Sèvres et de ses 175 000 habitants.

Situé au nord du département des Deux-Sèvres (79), le Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres est organisé autour du site hospitalier de Faye l'Abbesse, qui regroupe les activités de médecine, de chirurgie, d'obstétrique ainsi que le plateau technique, et des sites hospitaliers de Parthenay et de Thouars.

Cette restructuration, mise en œuvre en 2018, permet de répondre au mieux aux besoins de santé de la population en prenant compte notamment de l'évolution des modes de prise en charge des patients, de la mise en fonctionnement d'équipements plus modernes et plus performants. Votre parcours sera ainsi facilité, et votre prise en charge améliorée.

LE CHNDS C'EST ...



Un pôle d'excellence pour la personne âgée
À PARTHENAY



Un hôpital neuf au service du patient
À FAYE L'ABBESSE

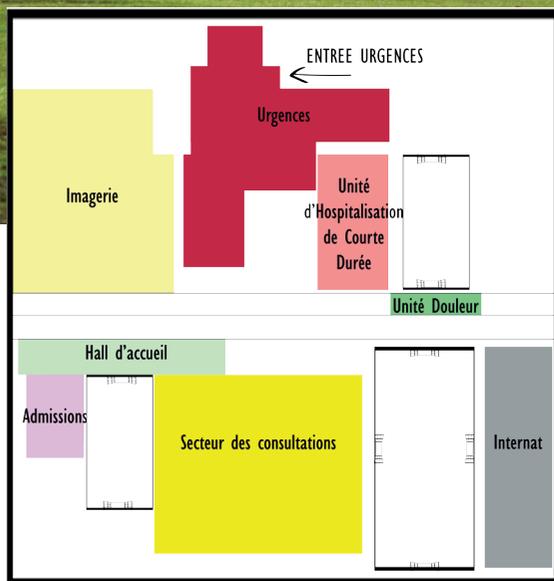


Un site de référence en santé mentale
À THOUARS



Une direction
commune avec
l'Hôpital de
Mauleon

ENTRÉE PRINCIPALE

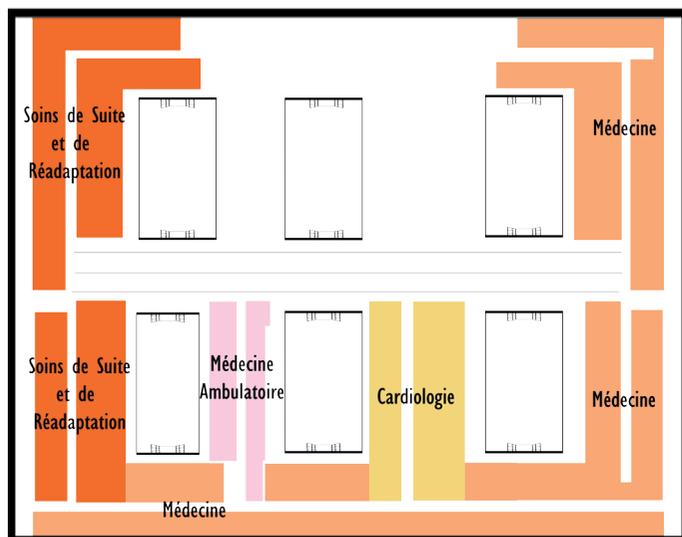


**PLAN DU CHNDS
FAYE L'ABBESSE**

RDC



1^{ER} ÉTAGE



2^E ÉTAGE

PRÉSENTATION DU CHNDS

LE CENTRE HOSPITALIER NORD DEUX SÈVRES EN QUELQUES CHIFFRES C'EST...



298 lits et places de médecine, chirurgie, obstétrique et de soins de suite et de réadaptation



1 bloc opératoire de 9 salles dont 1 salle dédiée à la césarienne et 2 salles d'endoscopie



2 scanners



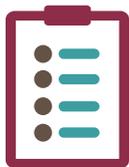
1 hélistation



1 IRM fixe

MAIS C'EST AUSSI...

RÉFÉRENCE ANNÉE 2017



1 680 personnes employées dont 128 médecins et 19 sages-femmes



813 naissances



45 778 passages aux urgences



79 978 consultations de spécialistes



778 603 repas produits



9 344 entrées en hospitalisation



7 061 interventions chirurgicales dont 42% en ambulatoire (court-séjour)



ORGANISATION GÉNÉRALE

Le Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres est un établissement public de santé.

Le directeur est le représentant légal de l'établissement.
Il préside **le directoire**, instance de concertation et de conseil.

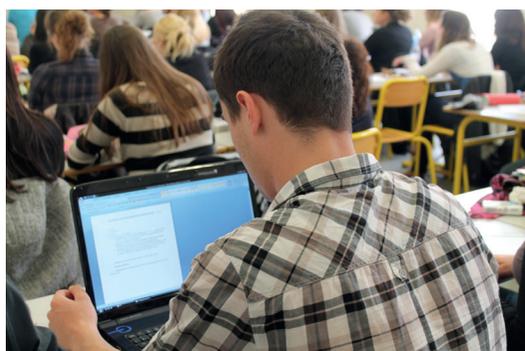
Le conseil de surveillance se prononce sur les orientations stratégiques et exerce des fonctions de contrôle.
Au sein de ce conseil siègent notamment :

- 2 représentants des usagers, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS)
- 1 représentant des familles de personnes accueillies dans les structures de personnes âgées

D'autres instances sont consultées sur la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques, ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers :

- La Commission Médicale d'Etablissement (CME) : représentation du personnel médical. La commission médicale d'établissement (CME) comporte des sous-commissions spécialisées comme le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), le Comité de lutte contre la douleur (CLUD) ou encore le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)
- Le Comité Technique d'Etablissement (CTE) : représentation du personnel non-médical
- La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et MédicoTechnique (CSIRMT)
- La Commission des Usagers (*) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches (voir page 28) *listes nominatives sur www.chnds.fr

Le président de la CME, les équipes médicales, la direction des soins, les cadres de santé et l'ensemble des équipes soignantes sont à votre écoute et à votre disposition.



UNE VOCATION D'ENSEIGNEMENT

L'INSTITUT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS ET DE FORMATION DES AIDES-SOIGNANTS du CHNDS assure la formation des professionnels de santé de demain.

IFSI-IFAS : rue de l'Abreuvoir BP 184 – 79103 THOUARS
CEDEX

Tél. 05.49.66.47.70 – ifsi@chnds.fr

L'OFFRE DE SOINS EN CONSULTATIONS

Le Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres vous propose une offre de soins en consultations sur ses 3 sites dans de nombreuses spécialités...

CHIRURGIE	Orthopédie
	Viscérale
	Urologie
	Gastro-entérologie
	Oto-rhino-laryngologie (ORL)
	Ophtalmologie
	Chirurgie pédiatrique
	Anesthésie
OBSTÉTRIQUE	Gynécologie/Obstétrique
	Sages-femmes
	Pédiatre
	Orthogénie
MÉDECINE	Cardiologie
	Diabétologie
	Consultations mémoire
	Médecine interne
	Pathologies du sommeil
	Hématologie
	Angiologie
	Neurologie
	Néphrologie
	Rhumatologie
	Cancérologie
	Douleur
	PRÉVENTION SANTÉ PUBLIQUE
Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie	
Tabaco	
Stomathérapie	
Centre de lutte antituberculeuse	
Pansements	

UN NUMÉRO UNIQUE POUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS : 05.49.68.29.77

La loi autorise les médecins à temps plein à exercer une partie de leur activité en secteur dit libéral : ce sont les consultations – ou activités interventionnelles – privées (voir conditions page 14).

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Pour une meilleure prise en charge de vos soins et de votre séjour, des formalités administratives sont nécessaires. Vous-même, un membre de votre famille ou un proche devra se rendre au bureau des admissions, situé dans le hall d'accueil, afin d'effectuer les formalités administratives indispensables pour que votre séjour soit pris en charge par la sécurité sociale, votre mutuelle ou votre assurance.

LES PIÈCES À PRÉSENTER POUR LES FORMALITÉS :

- Votre carte d'identité, livret de famille, passeport ou carte de séjour



- Votre carte vitale, carte d'assuré social ou attestation CMU
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance privée. Si possible, prise en charge délivrée par l'organisme.
- Et selon votre situation :
 - Accidenté du travail : déclaration d'accident délivrée par l'employeur
 - Bénéficiaire de l'aide médicale : notification d'ouverture des droits
 - Pensionné de guerre : carnets de soins gratuits
 - Membre de la CEE : carte européenne d'assurance maladie
 - Non résident(e) en France : vous devez présenter votre passeport, la prise en charge de votre assurance et/ou payer préalablement le montant estimatif de votre séjour (article R6145-4 du code de la santé publique)
 - Si vous n'avez pas de couverture sociale : une permanence d'accès aux soins est à votre disposition (PASS)
 - Mineur(e) ou majeur(e) protégé(e) : une autorisation d'hospitalisation signée par le représentant légal
 - A la demande du service de soins : votre carte de groupe sanguin, votre ordonnance, vos radiographies, votre carnet de santé ...

Les formalités administratives peuvent être réalisées dans les jours précédant votre admission auprès des admissions principales de l'hôpital, situées dans le hall d'accueil, ouvert de 7h à 19h, du lundi au vendredi. La préadmission, lorsqu'elle est possible, vise à réduire vos délais d'attente le jour d'hospitalisation et ainsi améliorer votre accueil.

Dans le cas contraire, vous devez vous y présenter le jour de votre entrée.

Signalez-nous toute erreur sur les documents remis (article L161-28 et suivants du Code de la Sécurité Sociale).

1 ERREUR D'IDENTITE = 1 RISQUE MEDICAL

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

VOTRE ADMISSION EN ADDICTOLOGIE

Certaines mutuelles ne prennent pas en charge le séjour en addictologie (ticket modérateur 20%, forfait journalier).

Aussi, il est important d'obtenir, avant de commencer la cure de 3 semaines consécutives, une prise en charge auprès de votre mutuelle ou complémentaire santé.

Vos droits doivent être à jour (CMU complémentaire), vos cotisations doivent être réglées (complémentaire santé).

Renseignez-vous dès la programmation de votre cure, auprès du service des admissions, qui vous donnera les éléments nécessaires à remettre à votre mutuelle.

VOTRE ADMISSION EN PSYCHIATRIE

Les droits et obligations des personnes hospitalisées en psychiatrie et les conditions d'hospitalisation sont régis par les articles L.3211.11 et suivant du Code de la Santé Publique et de la loi du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge.

Les autorités judiciaires et administratives exercent un contrôle très strict de l'établissement en vue de garantir vos droits et libertés, non seulement lors de votre admission, mais aussi tout au long de votre séjour.

Vous pouvez être hospitalisé...

- Avec votre consentement : Admission en soins psychiatriques libre. Vos conditions d'admission et de sortie sont identiques à celles d'un service de soins généraux.
- Sans votre consentement : La procédure, si elle donne lieu à une hospitalisation complète et continue, sera contrôlée par le Juge des Libertés et de la Détention au plus tard 15 jours après votre admission puis tous les 6 mois.

ADMISSION EN SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN TIERS (ASPDT)

Votre hospitalisation est prononcée soit :

- **Sur demande manuscrite d'un membre de votre famille, de votre entourage ou de votre tuteur**, accompagnée de deux certificats médicaux, dont l'un est obligatoirement rédigé par un médecin extérieur à l'établissement,
- **ASPDT d'urgence** : sur demande manuscrite d'un membre de votre famille, de votre entourage ou de votre tuteur, accompagnée d'un seul certificat médical,
- **ASPDT péril imminent** : sur la base d'un seul certificat médical qui est obligatoirement rédigé par un médecin extérieur de l'établissement.
- **Admission en soins psychiatriques à la demande d'un représentant de l'Etat (ASPRES)** : l'admission relève d'une décision administrative prise par le Préfet, accompagnée d'un seul certificat médical, qui est obligatoirement rédigé par un médecin non-psychiatre de l'établissement.

**A tout moment, lors d'une hospitalisation en psychiatrie, vous pouvez saisir la Commission
Départementale d'Hospitalisations Psychiatriques.**

4, rue Micheline Ostermeyer - 86000 POITIERS - Tél. 05 49 44 83 50



FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

VOTRE SORTIE



La sortie est programmée par le médecin du service.

Lors de votre départ, il vous est éventuellement remis...

- une (ou des) ordonnance(s),
- votre carte de groupe sanguin (que vous devez conserver en toutes circonstances)
- un rendez-vous de consultation ou d'examen complémentaire
- un courrier de liaison pour votre médecin traitant

Il vous est impératif de passer au service des admissions pour...

- obtenir un bulletin d'hospitalisation
- régulariser votre dossier
- régler les frais de votre séjour
- récupérer les objets de valeur que vous avez déposés au coffre (voir p.15)

Vous retournez à votre domicile

Votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé (sauf avis contraire de votre part).

Vous ne pouvez pas retourner directement à votre domicile

Il sera important d'évoquer très rapidement cette éventualité avec le cadre de santé, qui en avertira les assistants du service social.

Ils envisageront avec vous et votre entourage la possibilité d'une convalescence ou d'un placement dans un autre établissement.

Vous souhaitez sortir contre avis médical

Vous devrez signer une décharge dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

LES TRANSPORTS

Vous avez besoin d'une ambulance ou d'un taxi. - sur prescription médicale.

Selon les modalités réglementaires en vigueur, la prise en charge de transport sera assurée :

- par l'établissement
- par votre caisse d'assurance maladie (sur présentation de justificatifs)
- par vous-même : Vous avez alors le libre choix de votre prestataire.

Pour plus d'infos, vous pouvez consulter le site de l'assurance maladie : <https://www.ameli.fr>



POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉMARCHES

LE SERVICE SOCIAL

Les assistants de service social ont pour missions de conseiller, orienter, soutenir, accompagner dans leurs démarches les patients et leurs familles.

Ils assurent, dans l'intérêt de ces personnes, la coordination avec d'autres institutions ou services sociaux ou médico-sociaux.

Pour les joindre, vous pouvez vous adresser aux secrétariats et aux équipes de soins.

Un dépliant de présentation du service social est à votre disposition dans les unités de soins et à l'accueil.

GÉRANCE DE TUTELLE

Le service des tutelles est à votre disposition pour toutes démarches relatives à une mise sous protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) et vous apporte les conseils dont vous avez besoin.

Renseignez-vous auprès du service d'accueil et des admissions.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

AUTORISATION D'OPÉRER

La signature d'une autorisation d'opérer par les deux parents ou le responsable légal est exigée :

- pour les enfants mineurs
- pour les majeurs protégés

Face à une urgence vitale, le médecin ou l'équipe médicale doit intervenir, même sans autorisation du titulaire de l'autorité parentale, qui sera prévenu ainsi que le procureur de la République, dès que possible (pour les majeurs protégés, il faut également intervenir et prévenir le juge des tutelles dès que possible).

SECTEUR PRIVÉ

Les praticiens hospitaliers peuvent exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité de service public, et dans des conditions strictement réglementées.

Vous serez dans ce cas informé de façon complète, précise et - avant tout commencement des soins - des conséquences de ce choix, notamment en ce qui concerne les honoraires (dépassements éventuels) et les modalités de remboursement.

En cas d'hospitalisation en secteur privé, votre autorisation écrite sera exigée.

PRISE EN CHARGE ET REMBOURSEMENTS

Le séjour à l'hôpital n'est pas gratuit, il est donc indispensable à la personne hospitalisée de prendre connaissance de ces informations afin d'effectuer les démarches nécessaires à la prise en charge financière du séjour.

Les coûts de fonctionnement de l'hôpital sont pris en charge en grande partie par les caisses d'assurance maladie. Cependant, une partie du coût du séjour est à la charge du patient.

Selon votre couverture sociale, l'établissement s'adresse directement à votre caisse de sécurité sociale ou à votre mutuelle. Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80%, en règle générale. La partie qui n'est pas prise en charge (20%) est appelé le « ticket modérateur ».

Ce ticket peut être réglé par les organismes mutualistes. Si des frais restent à votre charge, une facture sera adressée à votre domicile. Elle doit être réglée dès sa réception.

Pour toute information complémentaire concernant une facture, vous pouvez contacter le service des admissions du CHNDS.

En cas de difficultés financières et en fonction de vos ressources, vous devez solliciter l'assistante sociale du service où vous êtes hospitalisé afin d'être accompagné dans vos démarches.

feuille de soins - médecin

Art. R. 161-40 et suivants du Code de la sécurité sociale
Art. L. 115 du Code des personnes militaires d'invalidité et des victimes de la guerre

PERSONNE RECEVANT les SOINS et ASSURE(E) (*)

nom et prénom (à remplir par le médecin) date

date de naissance (à remplir par le médecin)

adresse (à remplir par le médecin)

code de l'organisme de rattachement en cas de dispense d'avance des frais (à remplir par le médecin)

CHNDS - Livret d'accueil

UNE FICHE DE PRÉSENTATION DU SERVICE ET DE SON ÉQUIPE VOUS SERA REMISE À VOTRE ARRIVÉE.

IDENTITO-VIGILANCE

De manière à s'assurer du bon soin au bon patient, vous ou vos proches serez sollicités à plusieurs reprises pour communiquer votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) aux professionnels de l'établissement.

Un bracelet d'identification vous sera posé pour sécuriser votre identité tout au long de votre prise en charge.



NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Conformément à l'article R1112 – 45 du Code de la Santé Publique

Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion ou bénéficier d'une procédure d'anonymat, veuillez le signaler à l'hôtesse au moment de votre admission.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Lors de votre admission, une chambre particulière peut, à votre demande, vous être attribuée selon les disponibilités du service.

Vous devrez régler une majoration journalière non prise en charge par votre caisse d'assurance maladie, même si vous êtes à 100%.

Votre mutuelle peut la rembourser- en totalité ou partiellement - selon le contrat souscrit. Veuillez-vous renseigner auprès du service des admissions.

VOS BIENS ET VALEURS

Pour des raisons de sécurité, il vous est fortement déconseillé de venir avec des objets de valeurs (bijoux, cartes de crédit, chéquier, espèces, etc.) au Centre Hospitalier. Vous ne devez amener que les biens qui vous sont strictement nécessaires pendant votre hospitalisation.

L'établissement n'est pas responsable de la perte ou du vol de bijoux ou d'objets de valeur, argent, chéquier ou cartes conservés par vos soins (non déposés au coffre). Les téléphones portables, ordinateurs, tablettes et autres restent sous votre entière responsabilité.

Si vous possédez des objets de valeur, vous avez la possibilité de les confier aux admissions du Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres : après inventaire signé, **vos biens seront alors conservés dans un coffre jusqu'à restitution**. Les admissions sont ouvertes du lundi au vendredi, de 7h à 19h.

TV/ TÉLÉPHONE

Le service de télévision et de téléphone vous est proposé par une entreprise privée. Vous pouvez les retrouver dans le Hall d'accueil de l'hôpital.

VOTRE SÉJOUR

RESTAURATION

Le service de restauration est assuré par l'Unité Centrale de Production Alimentaire.

Afin de tenir compte de vos goûts et de votre régime durant votre séjour, il vous sera demandé de signaler les aliments que vous n'aimez pas : un plat équivalent vous sera distribué en remplacement.

Vous pourrez également bénéficier des conseils de diététiciennes.

Accompagnants : dans la mesure où cela est possible, un de vos proches peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit et prendre ses repas sur place - moyennant paiement auprès du service accueil/admissions.

Parlez-en à l'équipe de soins qui vous précisera la démarche à suivre.



Les repas sont servis aux horaires suivants :

- petit-déjeuner entre 7h00 et 8h30
- déjeuner entre 12h00 et 12h30
- dîner entre 18h00 et 19h00

La cuisine centrale est certifiée.



BOUTIQUE/CAFÉTÉRIA/KIOSQUE

Au rez-de-chaussée, dans le hall de l'hôpital, la boutique cafétéria ELIOR, vous propose à la vente des journaux, revues, cadeaux, biens de première nécessité ainsi qu'un service de restauration.

JOURNAUX

Pour ne pas perdre le fil de l'actualité, faites suivre votre abonnement à l'hôpital.



COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier (n'omettez pas d'indiquer à votre correspondant l'adresse de l'hôpital et le libellé du site et du service – voir adresses au dos de ce livret)

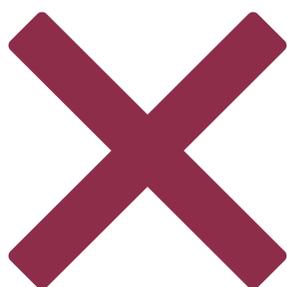
Pour envoyer votre correspondance, le courrier affranchi devra être remis à l'accueil principal. Si vous ne pouvez pas vous déplacer adressez-vous au personnel de votre service qui se chargera de le poster.

CULTES

Vos opinions et vos croyances sont respectées. Vous pouvez recevoir un représentant de votre culte si vous le désirez. Si vous souhaitez le contacter, adressez-vous à l'accueil. Au rez-de-chaussée, un lieu est exclusivement dédié au culte.



A SAVOIR



L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées ou de toutes substances illicites dans l'enceinte de l'établissement sont formellement **interdites**.

Le démarchage est interdit au sein du Centre Hospitalier ; **la direction vous met en garde contre toute sollicitation.**

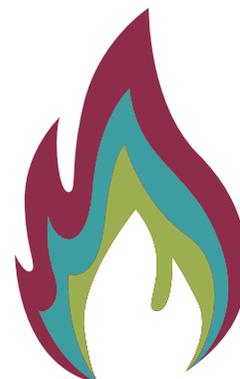
Dans le cadre particulier d'un contrat avec l'établissement, le passage d'un photographe professionnel agréé est autorisé en service maternité.

Les pourboires au personnel sont interdits.

CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

- Prévenez immédiatement le personnel soignant de la découverte d'un départ de feu.
- Déclenchez l'alarme incendie par bris de glace.
- Appliquez les consignes qui vous seront fournies par le personnel hospitalier et/ou les services de secours :

- Si l'ordre d'évacuation est donné, suivez les instructions du personnel
- N'utilisez pas les ascenseurs ou monte-charges ;
- Dans la chaleur et la fumée, baissez-vous, l'air frais est près du sol ;
- Ne revenez pas en arrière sauf sur ordre.
- et si vous n'êtes pas en mesure d'appliquer ces consignes, le personnel assurera votre sécurité.
- Dans tous les cas :
GARDEZ VOTRE CALME



EQUIPE PARAMÉDICALE, SOCIALE ET TRANSVERSE

TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR, UNE ÉQUIPE VOUS ENTOURE...

Sur les tenues figurent le nom et le métier des différents personnels que vous rencontrerez, la couleur de la tunique en facilite le repérage.

POUR LES RECONNAITRE

 Cadres de Santé	 Sages-femmes	 Agents des services hospitaliers
 Infirmier(e)s	 Aides soignant(e)s	Antenne Hospitalière de Proximité

Des étudiants et des stagiaires se préparant aux différents métiers de la santé s'intègrent également aux équipes. A tout moment, vous pouvez exprimer votre choix quant à leur présence et leur participation.

L'établissement vous garantit l'égal accès aux soins, la continuité dans votre prise en charge et la meilleure sécurité sanitaire possible. Soyez assuré que le personnel met tout en œuvre pour garantir le respect de votre dignité, de votre vie privée et du secret des informations vous concernant d'une part, ainsi que la non-discrimination d'autre part.

DES ASSOCIATIONS INTERVIENNENT DANS L'ÉTABLISSEMENT

Elles sont représentées par des personnes bénévoles, toujours munies d'un badge d'identification, qui peuvent vous rendre visite si vous le souhaitez. Elles peuvent aussi vous aider lors de votre sortie : renseignez-vous auprès du service social (voir page 13).

Associations partenaires (conventions passées avec notre établissement – liste au 27 avril 2018)



Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés (ADAPEI79) - AIDES - Association de Patients Porteurs d'un Cancer Localisé de la Prostate (APCLP) - ARCANDE 79 - ASP L'ESTUAIRE - Association de la ligue contre le cancer - Association En avant la vie - Association Francophone pour Vaincre les Douleurs (AFVD) Association UNAFAM (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques) - Cancer support Deux-Sèvres : soutien aux malades anglophones atteints du cancer - Association Parentalité et partage - Association France Alzheimer Deux-Sèvres - Association VMEH : Visites de Malades dans les Etablissements Hospitalier

QUALITÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE CONFORT ...

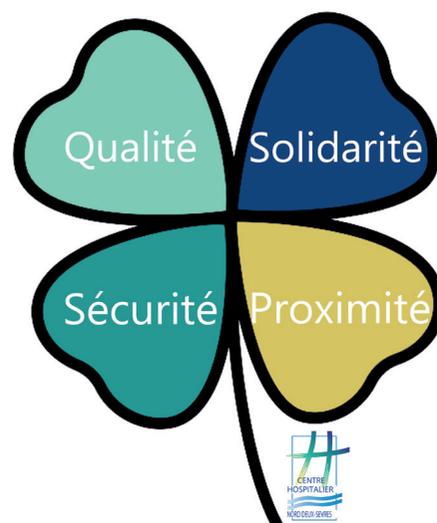
Pour répondre aux attentes des patients et des professionnels en matière de qualité et de sécurité des soins, le CHNDS s'engage à poursuivre sa démarche d'amélioration continue afin d'atteindre un niveau de performance élevé.

Pour les professionnels du CHNDS, être plus performant, c'est avant tout porter ses efforts sur trois dimensions complémentaires au service du patient, en lien avec les valeurs qu'ils ont défini.

Nous nous engageons, dans le respect des contraintes d'équilibre budgétaire, à tout mettre en œuvre pour satisfaire les exigences de la réglementation, à évaluer et améliorer en permanence notre système de management de la qualité et de gestion des risques afin de garantir le juste soin au juste coût.

Les grandes lignes de cet engagement sont définies dans la politique qualité et la charte d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins affichées dans tous les secteurs de l'hôpital.

L'établissement vous communique les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (affichage et dépliants à votre disposition).



RÈGLES GÉNÉRALES



ANIMAUX

Les animaux ne sont pas acceptés au sein de l'établissement, sauf cas particulier dans le cadre d'un process pédagogique pour certains patients et résidents.

FLEURS

Par mesure d'hygiène, les plantes et les fleurs coupées sont interdites dans les services de soins sauf en maternité, psychiatrie, addictologie et services de personnes âgées.



CALME ET SILENCE

Il convient d'utiliser avec discrétion les appareils de radio, de télévision, et d'éviter les conversations trop bruyantes.

Il est interdit d'introduire de l'alimentation de l'extérieur.

QUALITÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

HYGIÈNE

Locaux

Afin de respecter la propreté des lieux, nous vous prions de ne jeter ni papier, ni débris de nourriture, ni mégots, dans les couloirs et à l'extérieur (dans les cours, jardins, allées, etc.).

Des corbeilles réservées à cet usage sont partout à votre disposition. Vous ne devez rien jeter dans les wc.

Hygiène des mains

Vous pouvez contribuer à la lutte contre les risques d'infections à l'hôpital en respectant des règles d'hygiène simples ; à cette fin des produits sont mis à votre disposition : solution lavante et produit hydro-alcoolique pour les mains (SHA).

Par ailleurs, vous devez respecter strictement les consignes de douche préopératoire affichées dans les services chirurgicaux.

CONFORT ET PRÉVENTION

LE CHNDS S'ENGAGE DANS LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

L'article L.1110-5 du Code de la Santé Publique précise que « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ».

Votre participation est essentielle dans l'évaluation et le traitement de votre douleur. Les équipes médicales et soignantes sont là pour vous écouter, vous soutenir et adapter le traitement de votre douleur.

Les douleurs aiguës chez l'adulte, l'enfant et la personne âgée sont prises en charge au sein des différents services d'hospitalisation en lien avec l'équipe d'évaluation et de traitement de la douleur.

De plus, cette équipe propose la prise en charge des patients douloureux chroniques au sein d'une consultation pluridisciplinaire (médecin douleur, infirmière, rhumatologue, psychologue...). Les différentes actions menées contre la douleur sont coordonnées au sein du comité de lutte contre la douleur.

Le contrat d'engagement de lutte contre la douleur est annexé à ce livret.

LA PRISE EN CHARGE EN SOINS PALLIATIFS

Le Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres compte une équipe mobile de soins palliatifs (EMSP).

Composées de professionnels particulièrement formés et motivés, l'équipe a pour objectif de proposer des soins dans une approche globale aux personnes atteintes de maladies graves, en prenant en compte les différents aspects de la souffrance, ainsi que le soutien nécessaire des proches.

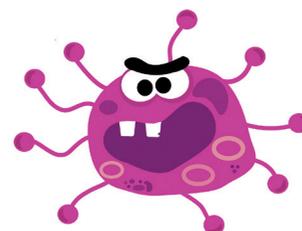
L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) intervient aussi bien à l'hôpital, qu'en institution ou au domicile des patients.





PRÉVENIR LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS ET NOSOCOMIALES

L'hôpital est un lieu d'accueil et de soins pour des patients pouvant présenter des maladies infectieuses. C'est aussi par nature un lieu de rencontre et de cohabitation entre patients, soignants et visiteurs. Beaucoup de facteurs sont donc réunis pour favoriser la survenue d'infections qui peuvent prolonger la durée de votre séjour et nécessiter des traitements spécifiques, car certains germes sont parfois résistants à de nombreux antibiotiques.



Les infections acquises à l'hôpital (infections nosocomiales) constituent donc un risque contre lequel le CHNDS lutte au quotidien.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N), composé de médecins, pharmaciens, experts en hygiène, infirmières et membres de la direction, **organise la prévention de ces infections.**

Le C.L.I.N. est aidé dans sa mission par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) hospitalière constituée d'experts médicaux et paramédicaux formés. Ensemble, ils **assurent et coordonnent des actions de prévention efficaces pour diminuer ce risque.**

Ces actions font l'objet d'un programme renouvelé chaque année :

- **Surveillance et prévention des infections** (protocoles de soins, enquêtes, évaluations des pratiques ...)
- **Détection et traitement** des épidémies et des germes responsables par le signalement de chaque infection
- **Contrôle de la qualité bactériologique** de l'eau, de l'air et des surfaces dans les zones à risques (blocs opératoires, stérilisation centrale, cuisine ...)
- **Formations et conseils** sur les bonnes pratiques auprès du personnel de soins
- **Conseils et avis** lors d'achats ou d'utilisation de produits, de médicaments, de matériels ainsi que lors de construction ou rénovation de bâtiments.

Certaines mesures préventives peuvent présenter un aspect contraignant, tant pour les soignants que pour les patients et leurs familles. Elles concernent surtout l'organisation de vos soins et les visites de vos proches et vous seront expliquées par les soignants.

Vous pouvez contribuer à l'hygiène de l'hôpital en respectant les consignes de chaque service et en observant les règles générales citées en page 19-20. Les soignants et l'équipe opérationnelle d'hygiène sont à votre disposition pour répondre à vos questions sur le sujet.



HÔPITAL SANS TABAC

Vous pouvez, si vous le souhaitez, profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer.

Demandez conseil au médecin qui vous suit dans le service. Il pourra éventuellement vous orienter vers l'unité de tabacologie.

QUALITÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

LE STATIONNEMENT AUTOMOBILE À L'HÔPITAL

Un parking est à la disposition des patients et des visiteurs sur chaque site hospitalier. Merci de bien vouloir stationner sur des emplacements autorisés sous peine d'enlèvement du véhicule pour stationnement strictement interdit.

Merci de veiller à ces règles élémentaires de civisme.



CERTIFICATION ET INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Tous les 4 ans, les établissements de santé sont soumis à une évaluation externe de la qualité des soins, c'est la **CERTIFICATION**. Celle-ci est réalisée par la **Haute Autorité de Santé (HAS)** et les résultats sont consultables sur le site internet de la HAS.

Chaque année, le CHNDS participe aux recueils d'indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Les résultats de ces indicateurs sont affichés dans les services et diffusés sur le site internet du CHNDS, vous pouvez également les consulter via le site www.scopesanté.fr.

SÉCURITÉ SANITAIRE

- **La matériovigilance** : permet d'assurer la conformité du matériel chirurgical, radiologique et médical et de prévenir la survenue d'incidents.
- **La pharmacovigilance** : s'applique à l'ensemble des soins hospitaliers. Elle permet de détecter et de surveiller les éventuels effets indésirables des médicaments.
- **L'hémovigilance et la sécurité transfusionnelle** : met en place un dispositif de contrôle de la qualité des produits sanguins.

Au sein de l'établissement, le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance veille à la sécurité de la transfusion des malades : mise en place de procédures, contrôles à tous les stades de la transfusion (de la prescription à la dispensation) et formation continue des soignants.

- **La biovigilance** : La réglementation exige de prévenir les risques liés à l'utilisation, à des fins thérapeutiques, des éléments du corps humain (organes, tissus, cellules), ainsi que les produits dérivés. Au CHNDS, nous utilisons des greffons osseux sécurisés provenant de la banque de tissus de l'Etablissement Français du Sang Centre Atlantique, site du CHU de Poitiers.

Pour chacune de ces vigilances, un correspondant local est désigné pour surveiller et signaler les risques d'incidents, les problèmes et les effets indésirables qui pourraient être constatés.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE - PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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.

DOSSIER MÉDICAL

La réglementation en vigueur (articles L. 1111-7, L. 1112-1 et R. 1111-1 à R. 1112-9 du code de la santé publique, loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et décret n° 2003-462 du 21 mai 2003 relatif aux dispositions réglementaires des parties I, II et III du code de la santé publique) stipule que seuls peuvent obtenir communication des informations médicales relatives à l'état de santé d'un patient :

- le (ou la) patient(e) concerné(e),
- le (ou les) ayant(s) droit en cas de décès,
- la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale, dans le cas d'un mineur,
- le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée,
- la personne mandatée par le patient.
- le médecin désigné comme intermédiaire avec l'accord écrit de l'une des personnes ci-dessus.

Pour l'accès au dossier médical vous devez :

Compléter un coupon réponse pour la demande d'accès au dossier patient et le retourner accompagné des pièces justificatives nécessaires (afin de permettre une vérification des identités)

Le coupon réponse est accessible via le site internet du CHNDS ou sur simple demande par mail / par courrier :

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres
Service Qualité
13 rue de Brossard – CS 60199
79205 PARTHENAY Cedex
05.49.68.31.56

Seule la copie du dossier vous sera délivrée, les frais de copie (0,18€ par page) et l'envoi en courrier recommandé avec demande d'accusé de réception sont à votre charge.

La consultation sur place est gratuite.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Notre établissement dispose de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement votre dossier. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage des services concernés et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires limitativement énumérés dans la déclaration effectuée auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) ainsi qu'aux tiers habilités à les connaître en application d'une disposition légale.

Conformément aux articles 34 et suivants de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification des informations la concernant, en s'adressant par courrier au directeur de l'établissement.

LA RÉFLEXION BÉNÉFICE/RISQUE

L'article L.1111-2 de la loi 2002-203 du 4 mars 2002 (*) précise que « toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé ».

Ce droit fondamental s'impose aussi par les recommandations de bonnes pratiques soumises à la certification (évaluation externe de l'établissement).

La trace de la réflexion bénéfice-risque doit apparaître dans votre dossier.

(*) Loi 2002-203 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

PERSONNE DE CONFIANCE

Pour vous aider dans vos démarches et vous aider dans vos prises de décision vous pouvez désigner une personne de confiance (Loi du 4 mars 2002).

Il s'agit d'une personne désignée par le patient majeur, en qui il a toute confiance (parent, proche, médecin traitant). Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

La désignation doit être faite par écrit et cosignée par la personne de confiance.

Son rôle :

- accompagner le patient dans ses démarches et assister à ses entretiens médicaux, si le patient le souhaite.
- le représenter quand il n'est plus apte à exprimer sa volonté.

Son avis reste consultatif.

Article L. 1111.6 du code de la Santé publique

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

L'obligation d'information a pour corollaire le droit au consentement pour le patient.

La loi n°2016-87 du 2 février 2016 – article 5 du code la santé publique indique « Aucun acte médical, ni aucun traitement, ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ».

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans l'accord d'une personne de confiance désignée, de la famille ou de l'un des proches.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



Il s'agit de la **volonté d'une personne majeure relative à sa fin de vie exprimée par écrit**.

Une personne sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

Elles portent sur les **conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux**.

Elles s'appliquent pour le cas où la personne serait **hors d'état d'exprimer sa volonté**. Elles sont **révisables et révocables à tout moment et par tout moyen**. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf exceptions.

Toute personne majeure peut les rédiger mais **ce n'est pas une obligation**.

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes.

Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement **accessibles**.

Le contenu de ces directives anticipées est **strictement personnel et confidentiel** et ne sera consulté que par vos médecins, **votre personne de confiance** si vous l'avez choisie et éventuellement d'autres personnes de votre choix.

Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Il est proposé par arrêté un **modèle de directives anticipées téléchargeable** sur le site internet de l'Administration française (www.service-public.fr)

Ce modèle prévoit 2 situations :

- celle des personnes ayant une maladie grave ou qui sont en fin de vie au moment où elles les rédigent
- celle des personnes qui pensent être en bonne santé au moment où elles les rédigent

Articles L.1111-11 et suivants, R.1111.17 et suivants du code de la Santé publique

Pour plus d'informations, des plaquettes d'information sont disponibles auprès des soignants de l'établissement sur les directives anticipées, la personne de confiance et la loi dite Claey-Léonetti du 2 Février 2016, relative à la fin de vie.

DON D'ORGANES

Depuis le 1^{er} Janvier, 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 donneurs d'organes et de tissus présumés), la gratuité du don, et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Alors qu'est-ce qui a vraiment changé ?

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
- 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.

L'important c'est d'en parler.

Pour en savoir plus, www.dondorganes.fr



DON DU SANG

Renseignez-vous :

Etablissement Français du Sang
40 avenue Charles de Gaulle
79021 NIORT CEDEX
Tél : 05.49.79.43.11

VOUS ÉCOUTER, POUR NOUS AMÉLIORER...

LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Il vous est demandé d'exprimer le **niveau de satisfaction** concernant votre séjour dans un questionnaire qui **vous sera remis à la fin de votre séjour, à remplir au moment de votre sortie et à remettre dans le service.**

Chaque questionnaire sera examiné par le service qualité.

Vos observations seront transmises aux services concernés et à la Commission des Usagers (voir ci-dessous).

Des enquêtes téléphoniques de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés sont réalisées chaque année.

Une information sera effectuée préalablement et vous pourrez exprimer le refus de participer.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission des Usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

- La Commission des Usagers facilite les démarches des patients, résidents et de leurs proches.
- La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement
- Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leurs sont données.
- En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Pour joindre la C.D.U. , adressez-vous à :

Monsieur le Directeur

Rue de Brossard CS 60199 - 79205 Parthenay Cedex

05.49.68.31.56 - qualite@chns.fr

Conformément à l'Article L1112-3 du Code de la Santé Publique, modifié par la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183, les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Les membres de la CDU sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.



PLAN D'ACCÈS

SITE HOSPITALIER DE PARTHENAY



VERS BRESSUIRE

VERS THOUARS

VERS PARTHENAY



SITE HOSPITALIER DE THOUARS



SITE HOSPITALIER DE FAYE L'ABBESSE

D725

FAYE L'ABBESSE
VERS AIRVAULT



CHNDS

CHNDS

CENTRE HOSPITALIER NORD DEUX SÈVRES

SITE DE FAYE L'ABBESSE

4 RUE DU DOCTEUR
MICHEL BINET
79350 FAYE L' ABBESSE

SITE DE THOUARS

2 RUE DU DOCTEUR
ANDRÉ COLAS
79100 THOUARS

SITE DE PARTHENAY

SIÈGE SOCIAL
13 RUE DE BROSSARD
CS 60199 79205
PARTHENAY CEDEX



POUR NOUS CONTACTER

STANDARD : 05 49 68 49 68

www.chnds.fr