



# LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE HOSPITALIER NORD DEUX-SÈVRES





# SOMMAIRE

<b>Éditorial</b> .....	<b>P.3</b>
<b>Présentation du CHNDS</b> .....	<b>P.4</b>
<b>L'offre de soins en consultations</b> .....	<b>P.6</b>
<b>Formalités administratives</b> .....	<b>P.7</b>
<b>Votre séjour</b> .....	<b>P.13</b>
<b>Usagers / Associations / Commission des usagers</b> .....	<b>P.17-19</b>
<b>Qualité, gestion des risques</b> .....	<b>P.20</b>
<b>Contrat d'engagement contre la douleur</b> .....	<b>P.23</b>
<b>Mes médicaments lors de mon hospitalisation</b> .....	<b>P.26</b>
<b>Droits et devoirs</b> .....	<b>P.29</b>
<b>Développement durable</b> .....	<b>P.35</b>
<b>Chartes</b> .....	<b>P.36</b>

Rédaction / Crédits photos : CHNDS / Merovee / © architecture Groupe-6  
Réalisation : Alison GUIONET - Cellule communication - CHNDS  
Livret d'accueil patient - DI-AA0099 - Version 5 - Édition juin 2026

## BIENVENUE...

Vous êtes accueilli(e) 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 vous faire connaître le fonctionnement de notre établissement.

Nous sommes à votre écoute, n'hésitez pas à faire part de vos observations :

- aux équipes qui vous prennent en charge
- en utilisant le questionnaire qui vous sera remis à la fin de votre séjour.

Pour plus d'informations, consultez notre site internet [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) →



La Direction



# 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. Le CHNDS est également présent en ville à Bressuire, Parthenay et Thouars.

Cette restructuration, mise en œuvre en 2018, permet de répondre au mieux aux besoins de santé de la population en tenant 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 est ainsi facilité, et votre prise en charge améliorée.

Au 1er octobre 2020, le Centre hospitalier de Niort, celui du Nord Deux-Sèvres et l'hôpital de Mauléon ont mis en place une direction commune avec pour projet de permettre à chaque établissement de mieux assurer sa mission au service de la population du département.

## LE CHNDS C'EST...

Un hôpital neuf au service du patient

### À FAYE L'ABBESSE - SIÈGE SOCIAL

- Services de médecine, chirurgie, obstétrique et de soins médicaux et de réadaptation (MCO, SMR), médecine et chirurgie ambulatoires, hôpital de semaine en médecine
- Un Service d'Accueil des Urgences (SAU), un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD), un service de Médecine Post-Urgences (MPU) et une Unité de Soins Critiques (USC)
- Un IRM fixe, 2 scanners, radio, échographie, etc.
- Un dispositif de consultations de spécialistes
- Un Centre Public de Santé (CPDS), ...

Un pôle d'excellence pour la personne âgée

### À PARTHENAY

- Un service de Soins Médicaux et de Réadaptation gériatrique (SMR)
  - Une Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
  - Une Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Mais aussi :*
- Un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) et des consultations de médecine générale non programmées
  - Des consultations de spécialistes
  - Un Centre Public de Santé (CPDS)
  - Un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) «Les Orangers» en coeur de ville
  - Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé mobile (PASS)
  - Le service d'Hospitalisation à domicile (HAD), ...

### À BRESSUIRE

- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) «Allonneau»
- Un accueil de jour Alzheimer «L'Hortensia»
- Un Centre Médico-Psychologique et un hôpital de jour psychiatrique pour adultes
- Un Centre Médico-Psychologique (UMPEA) et un hôpital de jour psychiatrique pour enfants et adolescents (pédopsychiatrie)
- Un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
- Un Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immunodéficience humaine, des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles (CeGIDD)
- Un Centre de Vaccination Public (CVP79)
- Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé mobile (PASS)

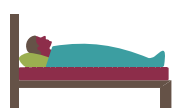
Un site de référence en santé mentale

### À THOUARS

- Services d'hospitalisation en psychiatrie et en addictologie
  - Service d'hospitalisation complète de psychiatrie adultes pour l'accompagnement des projets au long cours et de réhabilitation psychosociale «Les Coquelicots»
  - Des consultations de spécialistes
  - Un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) «Les Charmes de Fleury» avec à l'intérieur : un Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD), un accueil de jour Alzheimer «La Cigale», une Permanence d'Accès aux Soins de Santé mobile (PASS), Un Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immunodéficience humaine, des hépatites virales et des infections sexuellement transmissibles (CeGIDD) et un Centre de Vaccination Public (CVP79)
  - Un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
- En coeur de ville :*
- Un Centre Médico-Psychologique et un hôpital de jour psychiatrique pour adultes
  - Un Centre Médico-Psychologique (UMPEA) et un hôpital de jour psychiatrique pour enfants et adolescents (pédopsychiatrie), ...



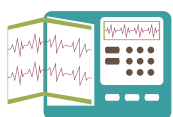
## LE CENTRE HOSPITALIER NORD DEUX SÈVRES EN QUELQUES CHIFFRES C'EST...



Des services de médecine, chirurgie, obstétrique et de soins médicaux 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 2024



643 **naissances**



57 852 **consultations de spécialistes**



29 720 **passages aux urgences**



4 673 **interventions chirurgicales**



684 111 **repas produits**



1 625 **personnes** employées dont 149 médecins et 19 sages-femmes



24 706 **entrées en hospitalisation**



## 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](mailto: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, et également à l'hôpital de Mauléon. L'offre de soins en consultations peut évoluer en fonction de la démographie médicale. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) rubrique «Consultations».

**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.

## CHIRURGIE

- Anesthésie
- Bariatrique (de l'obésité)
- Bilan urodynamique
- Gastro-entérologie
- Ophtalmologie
- Orthopédie
- Urologie
- Viscérale

## GYNÉCOLOGIE - OBSTÉTRIQUE

- Gynécologie - Obstétrique (médecins)
- Sages-femmes
- CASCIS - IVG
- Diabète gestationnel
- Pédiatrie

## IMAGERIE MÉDICALE

- Site hospitalier de Faye l'Abbesse  
Prise de rendez-vous du lundi au vendredi  
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 au 05.49.68.29.69
- Site hospitalier de Parthenay  
Centre de radiologie privé  
Groupe SIMAGO - Radio Niort

**PLUS D'INFOS SUR  
NOTRE SITE INTERNET**

[www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) →



## MÉDECINE

- Angiologie
- Consultation mémoire
- Consultation mémoire sur le site hospitalier de Parthenay au niveau de l'hôpital de jour. [Prise de rendez-vous au 05.49.68.29.73.](http://www.chnds.fr)
- Consultation sommeil
- Dermatologie
- Diabétologie - Endocrinologie
- Douleur
- Hématologie
- Hépatologie
- Infectiologie
- Médecine gériatrique
- Neurologie
- Neuropsychologie
- Néphrologie
- Oncogériatrie
- Plaies chroniques
- Rhumatologie

## PRÉVENTION - SANTÉ PUBLIQUE

- Centre de Lutte Antituberculeuse (CLAT)
- Diététicienne
- Tabacologie
- Stomathérapie
- CSAPA (Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) : Bressuire, Thouars et Parthenay. Thouars/Parthenay : 05.49.68.31.03 - Bressuire : 05.49.68.36.59
- CeGIDD (Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immunodéficience humaine, des hépatites virales et des IST) et CVP79 (Centre de Vaccination Public) : → à Thouars aux Charmes de Fleury → à Bressuire au 7, rue de la Baritauderie Secrétariat : 05.49.68.31.57.

# 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, passeport ou carte de séjour. Pour les enfants, livret de famille ou extrait de naissance.



- Votre carte de mutuelle ou d'assurance privée.

- Et selon votre situation, une autre pièce sera nécessaire à la création de votre dossier administratif :

- **Accidenté(e) du travail** : déclaration d'accident délivrée par l'employeur
- **Membre de l'UE** : carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- **Non résident(e) en France** : vous devez présenter votre passeport, la prise en charge de votre assurance et un justificatif de domicile.
- **Si vous n'avez pas de couverture sociale** : un accompagnement vous sera proposé. Une permanence d'accès aux soins est à votre disposition (PASS).

Les formalités administratives peuvent être réalisées dans les jours précédant votre hospitalisation auprès des admissions principales de l'hôpital, situées dans le hall d'accueil, ouvertes de 7h à 19h, du lundi au vendredi et de 10h à 18h les samedis, dimanches et jours fériés.

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.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE :

Lors de votre admission, une **chambre particulière** peut, à votre demande, vous être attribuée selon les disponibilités du service. La chambre individuelle est une prestation payante (sauf exception en cas d'isolement pour raison médicale). Elle est prise en charge par la plupart des complémentaires santé (mutuelles). Aucun reste à charge ne vous sera facturé en sus de la prise en charge de votre mutuelle.

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

**1 ERREUR D'IDENTITÉ = 1 RISQUE MÉDICAL**

## 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 proposé pour sécuriser votre identité tout au long de votre prise en charge.



# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

## AUTORISATION D'OPÉRER

**La signature d'une autorisation d'opérer est exigée :**

- par les deux parents pour les enfants mineurs,
- pour les majeurs protégés :
  - en curatelle : le consentement de la personne protégée doit être recueilli,
  - en tutelle : le principe est le recueil de la volonté du patient avec, au besoin, l'assistance du tuteur. Si le patient ne peut exprimer sa volonté sur l'intervention, le tuteur se prononce en son nom.

Face à une urgence vitale, lorsque le majeur n'est pas apte à exprimer sa volonté, le médecin doit rechercher l'autorisation du représentant légal. À défaut, le médecin doit donner les soins nécessaires.

Le Juge des Tutelles sera informé par le représentant légal.

## 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, et/ou de la mutuelle.

Selon votre couverture sociale, l'établissement s'adresse directement à votre caisse de sécurité sociale et à votre mutuelle. En règle générale, les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80%.

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 pouvez solliciter l'assistante sociale du service où vous êtes hospitalisé(e) afin d'être accompagné(e) dans vos démarches. La trésorerie hospitalière de Niort peut être sollicitée pour mettre en place un échancier.

**feuille de soins - médecin**  
Art. R. 110-40 et suivants du Code de la sécurité sociale.

**PERSONNE RECEVANT LES SOINS** (à remplir par la personne recevant les soins ou son représentant)  
 Nom et prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Téléphone : \_\_\_\_\_

**ASSURÉ(E)** (à remplir par la personne recevant les soins ou son représentant)  
 Nom et prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Téléphone : \_\_\_\_\_

**ADRESSE DE L'ASSURÉ(E)**  
 Adresse : \_\_\_\_\_

**DOCTEUR**  
 Nom et prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 Téléphone : \_\_\_\_\_

## 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

### LE RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES DROITS DES PATIENTS

Lorsqu'une personne est admise en soins psychiatriques sans consentement, elle fait l'objet d'une période d'observation et de soins initiale afin d'évaluer son état de santé et d'adapter au besoin le cadre de son hospitalisation (la décision de maintien en soins psychiatriques sans consentement en hospitalisation complète, maintien en soins psychiatriques sans consentement en soins ambulatoires, levée et sortie d'hospitalisation est évaluée par le médecin dans les 24h et 72h suivant l'admission). L'avis de cette personne sur les modalités des soins doit être recherché et pris en considération dans toute la mesure du possible.

Toute personne faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement doit être informée dès l'admission ou aussitôt que son état le permet et, par la suite, à sa demande et après chacune des décisions de maintien des soins, de sa situation juridique, de ses droits, des voies de recours qui lui sont ouvertes et des garanties qui lui sont offertes.

Si le médecin décide d'appliquer dans l'intérêt du patient des mesures restrictives de liberté, il doit en informer le patient, les tiers désignés par le patient et le Juge des libertés et de la détention (JLD) dans les délais prévus à l'article 17 de la Loi du 22 janvier 2022. Le patient peut s'opposer à ce que les tiers reçoivent ce type d'informations en le mentionnant lors de son admission ou au cours de son séjour.

### L'ADMISSION EN SOINS LIBRES

Vous acceptez une prise en charge médicale. Vous entrez dans le service; soit de votre propre initiative, soit sur prescription de votre médecin traitant, et vous pouvez mettre fin à votre suivi, soit avec l'accord du médecin, soit contre l'avis de celui-ci. Lorsque le suivi est réalisé sous forme d'hospitalisation, vous pouvez mettre fin à votre hospitalisation à tout moment. Si le médecin n'est pas en accord avec cette demande, vous devez signer une décharge ou «sortie contre avis médical». Pour éviter une interruption des soins, cette sortie «contre avis médical» doit toujours être précédée par un entretien avec le médecin (qui vous suit ou avec le médecin d'astreinte) afin de rédiger si nécessaire les prescriptions, prévoir les rendez-vous, se mettre d'accord sur les points importants du suivi ultérieur.

Pendant l'hospitalisation, vous demeurez libre d'aller et venir et disposez de l'ensemble de vos droits dans la limite du règlement intérieur et de l'organisation de vos soins qui sont prioritaires. Ainsi, les temps de sortie ou les échanges téléphoniques ou encore les visites, font l'objet de recommandations médicales.

### L'ADMISSION EN SOINS SANS CONSENTEMENT À LA DEMANDE D'UN TIERS SUR DÉCISION DU DIRECTEUR

L'admission intervient quand votre état de santé nécessite à la fois des soins immédiats, une surveillance constante en milieu hospitalier, et que vos troubles mentaux rendent impossible votre consentement.

# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

## TROIS MODALITÉS D'ADMISSION SONT POSSIBLES :

### → SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN TIERS :

La décision du directeur s'appuie sur la rédaction de :

- 2 certificats médicaux (l'un obligatoirement d'un médecin n'exerçant pas au Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres). Les médecins ne doivent pas être un de vos parents ou alliés, ni entre eux, ni du directeur de l'établissement d'accueil, ni du tiers demandeur,
- 1 demande manuscrite d'un tiers. La demande d'un tiers doit être établie par une personne vous connaissant avant de remplir la demande et agissant dans votre intérêt. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un proche...

### → SOINS PSYCHIATRIQUES À LA DEMANDE D'UN TIERS, EN CAS D'URGENCE :

La décision du directeur s'appuie sur la rédaction de :

- 1 seul certificat médical d'un médecin pouvant exercer ou non au Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres justifiant un risque d'atteinte à votre intégrité,
- 1 demande manuscrite d'un tiers.

### → SOINS PSYCHIATRIQUES EN CAS DE PÉRIL IMMINENT :

La décision du directeur s'appuie sur la rédaction du certificat médical d'un médecin n'exerçant pas au Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres justifiant l'existence d'un péril imminent pour vous-même et de l'existence de troubles mentaux. Cette admission peut être prononcée en l'absence de tiers susceptible de signer la demande d'admission ou lorsqu'un tiers potentiel refuse de signer une demande.

Dans les 24 heures, sauf difficultés particulières, le service informe votre famille et, le cas échéant, la personne chargée de votre protection juridique ou, à défaut, toute personne justifiant de l'existence de relations avec vous-même antérieures à l'admission en soins, et lui donnant qualité à agir dans votre intérêt.

## L'ADMISSION EN SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT SUR DÉCISION DU REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT

### TROIS MODALITÉS D'ADMISSION SONT POSSIBLES :

#### → À LA DEMANDE DU MAIRE :

- Un arrêté municipal est pris pour une personne manifestant des troubles du comportement et présentant un danger imminent pour la sécurité des personnes au vu d'un certificat médical émanant d'un médecin qui peut être un médecin du CHNDS sous réserve qu'il ne soit pas psychiatre,
- L'arrêté doit être confirmé par un arrêté préfectoral dans les 48 heures. Si tel n'est pas le cas, l'hospitalisation prend fin.

#### → SUR DÉCISION DU REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT PAR ARRÊTÉ PRÉFECTORAL :

Par arrêté préfectoral pris en cas d'atteinte grave à l'ordre public et la sécurité des personnes, et de troubles mentaux manifestes rendant impossible le consentement. Ils sont attestés par un certificat médical qui ne peut être établi par un psychiatre de l'établissement.

#### → SUR ORIENTATION DES AUTORITÉS JUDICIAIRES DANS LE CAS D'UNE DÉCISION JUDICIAIRE TRANSMETTANT CETTE INFORMATION AU REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT

La levée des soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État intervient:

- Soit sur décision préfectorale après avis motivé du psychiatre,
- Soit sur décision judiciaire.

Le patient est convoqué et entendu par le juge des libertés et de la détention, au plus tard dans les douze jours suivant l'admission, puis tous les six mois. Ce juge est chargé de contrôler le bien-fondé de l'admission en soins psychiatriques sans consentement. Le patient a la possibilité de saisir le juge des libertés et de la détention si ce dernier souhaite contester la décision d'hospitalisation.

**Pour les trois modalités, chaque certificat médical permettant l'admission doit préciser l'état mental du patient et être daté de moins de 15 jours.**

Tous les documents relatifs à ce mode de soins sont transmis sans délai à l'Agence Régionale de Santé.

La levée des soins psychiatriques intervient soit :

- Par décision médicale, préfectorale ou judiciaire,
- Par demande à la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (C.D.S.P),
- À la demande d'un membre de la famille du patient ou d'une personne justifiant de l'existence de relations antérieures à la demande de soins et lui donnant qualité à agir dans l'intérêt de celui-ci.

Le Directeur n'est pas tenu de faire droit à cette demande lorsque le psychiatre atteste que l'arrêt des soins entraînerait un péril imminent pour la santé du patient. Dans ce cas, le directeur informe par écrit le demandeur de son refus et lui indique la possibilité de présenter un recours devant le juge des libertés et de la détention.

## LES SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT EN AMBULATOIRE

Deux conditions permettent leur mise en œuvre après une période d'observation en hospitalisation complète de 72h :

- Un certificat médical d'un médecin psychiatre,
- Un programme de soins validé par l'autorité préfectorale dans le cadre des soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État ou par le directeur de l'établissement dans le cadre des soins à la demande d'un tiers.

Vous pouvez être de nouveau hospitalisé si vous ne respectez pas votre programme de soins.

Le patient a la possibilité de saisir le juge des libertés et de la détention.

## VOTRE SORTIE

La sortie est programmée par le médecin du service.



**Lors de votre départ, il vous est remis** une lettre de liaison pour votre médecin traitant, et si besoin :

- une (ou des) ordonnance(s),
- votre carte de porteur d'implant,
- votre carte de groupe sanguin (non obligatoire, mais conservez-la en toutes circonstances),
- un rendez-vous de consultation ou d'examen complémentaires, etc.

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

- obtenir un bulletin d'hospitalisation
- régulariser votre dossier
- régler les éventuels frais de votre séjour
- récupérer les objets de valeur que vous avez déposés au coffre (voir page 13)

# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

N'oubliez pas de remplir et de déposer le questionnaire de sortie dans le service ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall d'accueil de l'hôpital.

## **Vous retournez à votre domicile**

Votre médecin traitant recevra la lettre de liaison et toute autre information nécessaire 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 continuité de votre prise en charge ou votre accompagnement.

## **Vous souhaitez sortir contre avis médical**

Vous devez signer avant votre départ un document par lequel vous reconnaissez avoir été informé(e) des risques encourus.

## LES TRANSPORTS

### **Vous avez besoin d'un transport médical allongé, assis, une prescription médicale est impérative.**



À la charge de l'assuré : (libre choix du prestataire)

- Lors d'une hospitalisation (complète ou ambulatoire), pour se rendre à l'hôpital, ou lors du retour à domicile,
- Lors d'un départ des urgences pour se rendre dans une autre structure ou lors du retour à domicile
- Pour toutes venues en externe dans un établissement de santé.
- Pour toutes demandes de transport d'un patient à la demande du patient lui-même ou de sa famille dans le cadre d'un rapprochement géographique.

À la charge de l'établissement : (prestataire choisi par l'établissement dans le cadre d'un marché)

- Lors du transfert d'un patient d'un site hospitalier à un autre sur prescription médicale.
- Dans le cadre d'une hospitalisation, si le patient a besoin de se rendre à une consultation en lien avec sa pathologie.

La liste des transports/taxis peut vous être remise dans le service sur simple demande. 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 votre intérêt, 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.



### **PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS**

Les admissions sont 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.

# VOTRE SÉJOUR

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

## 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.

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

**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.**



### 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.

### VOS BIENS ET OBJETS DE VALEUR

Pour des raisons de sécurité, il vous est fortement déconseillé(e) 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 objets 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 de 7h à 19h, du lundi au vendredi et de 10h à 18h les samedis, dimanches et jours fériés.

### RESTAURATION

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

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 proposé 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. Des tickets repas sont à votre disposition à l'accueil. 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 depuis 2018 sur son « système de management de la sécurité des denrées alimentaires », pour garantir la maîtrise des risques liés à l'élaboration et à la distribution des repas.*

# VOTRE SÉJOUR

## TV/TÉLÉPHONE

Le service de télévision et de téléphone vous est proposé par une entreprise privée sur les sites de Faye l'Abbesse et Parthenay. Vous pouvez les retrouver dans le hall d'accueil de l'hôpital de Faye l'Abbesse (*horaires affichés sur la devanture*). Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser au personnel qui pourra vous aiguiller.

## LE WI-FI

Le Centre hospitalier met à votre disposition gratuitement un accès internet, via Wi-Fi. L'accès au réseau «WIFI-Guest» depuis un équipement personnel est soumis à l'obtention d'un code (login et mot de passe). La remise des codes aux patients est gérée par le bureau des admissions de chaque site.

Liste des sites concernés : sites hospitaliers de Faye l'Abbesse, Thouars, Parthenay et Mauléon ; EHPAD «Allonneau», «Les Orangers» et «Les Charmes de Fleury» ; Psychiatrie, Addictologie. Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser au personnel qui pourra vous aiguiller.

## BOUTIQUE/CAFÉTÉRIA/DISTRIBUTEUR

Au rez-de-chaussée, dans le hall de l'hôpital de Faye l'Abbesse, une boutique/cafétéria (*horaires affichés sur la devanture*) ainsi qu'un distributeur automatique sont à votre disposition. Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser au personnel qui pourra vous aiguiller.

## CONCIERGERIE HAPPYTAL

La conciergerie happytal propose un large choix de produits et de services pour faciliter la vie des patients et de leurs proches ! Prestations bien-être (coiffure, esthétique, réflexologie), pressing, pauses gourmandes, divertissements, confort en chambre : tout est pensé pour répondre aux besoins quotidiens de chacun.

Pour commander, plusieurs possibilités :

- En quelques clics sur [happytal.com](http://happytal.com),
- Au comptoir happytal, situé au rez-de-chaussée, dans le hall des sites hospitaliers de Faye l'Abbesse (du lundi au vendredi de 9h à 17h, sauf le mardi et le jeudi après-midi) et Parthenay (le mardi et le jeudi après-midi de 13h30 à 16h30),
- Par téléphone au 05.86.26.00.20,
- Par email : [chnds@happytal.com](mailto:chnds@happytal.com).

Les concierges sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00.

## 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'équipe soignante ou à l'accueil. Au rez-de-chaussée de l'hôpital de Faye l'Abbesse, un lieu est exclusivement dédié aux cultes.

Vos contacts :

- Aumônerie de Faye l'Abbesse / Culte Catholique : 05.49.68.32.08 (poste 1480 depuis la chambre)
- Culte Protestant : 06.30.07.41.98 - M. Elie LAFONT
- Culte Musulman : 06.63.61.28.96 - Association des Musulmans de Bressuire
- Culte Juif : 06.63.16.64.88 - M. Nessin BERBUGO
- Culte orthodoxe : 06.82.39.01.89 - Mme Sylviane RACINE



## RÈGLES GÉNÉRALES



### ANIMAUX

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

### FLEURS

Par mesure d'hygiène, seuls les bouquets «bulle» sont autorisés, sauf à l'Unité de Soins Critiques.



### CALME ET SILENCE

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

### ALIMENTATION

L'entourage du patient peut emmener des denrées alimentaires dans certaines conditions et avec l'accord du cadre du service.

### VISITES

Concernant les horaires de visite, veuillez vous rapprocher du service concerné pour connaître les modalités. En cas d'épidémie, pour les visiteurs, des mesures supplémentaires peuvent être demandées (port du masque, etc.).



### HOPITAL SANS TABAC

Il est rappelé qu'il est strictement interdit de fumer dans les locaux du CHNDS. **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.

### STATIONNEMENT

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

**Merci de veiller à ces règles élémentaires de civisme.**



## VOTRE SÉJOUR

### À 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 dans le service de maternité.

**Les pourboires au personnel sont interdits.**

### CONDUITE À TENIR EN CAS D'INCENDIE

Prévenez immédiatement le personnel :

- par le biais de votre téléphone de chambre en composant le **9000**
- par votre sonnette d'appel malade
- par déclenchement d'un bris de glace «incendie» situé dans les couloirs, près des escaliers et issues de secours

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**





# USAGERS / ASSOCIATIONS

## ESPACE D'ACCUEIL DES USAGERS



**Un espace d'accueil des usagers/associations est à votre disposition dans le hall d'accueil du site de Faye l'Abbesse.** Cet espace, dédié aux associations, aux usagers et aux représentants des usagers, est mis à la disposition des associations réalisant leurs permanences mensuelles dans nos locaux, facilitant ainsi le contact avec les usagers qui le souhaitent (un espace confidentiel est également disponible pour des entretiens en toute confidentialité). Des permanences sont assurées par des bénévoles d'associations et des représentants des usagers. C'est un lieu d'accueil, d'information et d'écoute. Ci-dessous, retrouvez la **liste des différentes associations réalisant des permanences mensuelles au sein de l'établissement**, sur chaque site hospitalier (sites de Faye l'Abbesse, Thouars, Parthenay).

## PERMANENCES ASSOCIATIVES (LISTE AU 01/01/2026)

Les associations participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge globale et de la qualité de vie des patients au quotidien. Elles offrent différents services. Leurs missions et leurs activités sont très variées.

Les associations sont représentées par des personnes bénévoles, toujours munies d'un badge d'identification, et apportent **soutien, écoute, information ou divertissement aux patients et à leurs proches**. Le service social peut aussi vous aider lors de votre sortie en vous mettant en relation avec une ou plusieurs associations (voir page 12).

Certaines associations tiennent des **permanences mensuelles sur les différents sites hospitaliers** (voir liste ci-dessous), et d'autres interviennent au sein de l'établissement pour d'autres missions (information, prévention, ateliers thérapeutiques, etc.).



Association Française des Diabétiques des Deux-Sèvres (AFD79)



Association France Parkinson



Association Francophone pour Vaincre les Douleurs (AFVD)



France Victimes 79



Association des Insuffisants Respiratoires Poitou-Charentes (AIRPC)



Association Ligue contre le cancer 79



Association OSE (le lOgiS de l'Espoir)



Association de Patients porteurs d'un Cancer Localisé de la Prostate (APCLP)



Association UNAFAM (Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)



APETIPA - Relais Petite Enfance



Association Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers (VMEH)



Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF)



Appui&vous nord 79



Présence de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie les mercredis sur le site de Faye l'Abbesse.



Plateforme d'accompagnement et de Répit

### EN SAVOIR PLUS ?

Consultez la liste des associations intervenantes sur notre site internet. (y compris celles intervenantes sur les sites de Melle, Niort et Saint-Maixent).

→ [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) > rubrique «Le CHNDS» > «Nos partenaires» ou scannez le QR code ci-après.





# LA COMMISSION DES USAGERS

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS -RU-

Ce sont des représentants d'associations d'usagers désignés par l'ARS, qui s'engagent pour les patients et l'hôpital.

### LEURS MISSIONS

- Ils sont les porte-paroles de tous les usagers.
- Ils s'engagent pour la santé de tous.
- Ils aident les usagers à faire entendre leur voix.
- Ils veillent au respect et à la promotion des droits des patients au sein de l'hôpital.
- Ils contribuent à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des soins au sein de l'hôpital.

### LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU CHNDS

(de gauche à droite sur la photo ci-dessus)

- M. Claude FERJOU, titulaire (Association Générations Mouvement)
- Mme Christiane WOZNIACK, suppléante (Association Francophone Pour Vaincre les Douleurs)
- M. Patrick MOISAN, titulaire (Association UNAFAM)
- Mme Martine PELONNIER-MAGIMEL, suppléante (Association Ligue contre le cancer)



## LA COMMISSION DES USAGERS -CDU-

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La Commission des Usagers facilite les démarches des patients, résidents et de leurs proches.

Elle est chargée d'accompagner l'utilisateur et sa famille à :

- Exprimer leurs remerciements, griefs auprès du Directeur de l'établissement,
- Entendre et comprendre les explications données par l'établissement,
- Obtenir les suites de leurs demandes.

La Commission des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité et sécurité des soins élaborée par la Commission Médicale d'Établissement.
- Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.
- Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique qualité et sécurité des soins.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

## PROCÉDURE

Un Décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels. Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies à l'article L1112-3 du code de la santé publique et aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

## COMPOSITION DE LA CDU

- Président et Vice-Président
- Représentants des usagers
- Médiateurs médicaux
- Médiateurs non médicaux
- Représentants des Commissions : comité social d'établissement (CSE), commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT) et conseil de surveillance (CS).
- Autres membres : directeur des soins, membres de la direction des usagers, cellule juridique, président et vice-président de la commission médicale d'établissement (CME), coordonnateur de la gestion des risques.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Vos remarques et observations sont communiquées à la Commission des Usagers, composée notamment des représentants des usagers. Son rôle est d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.

## JOINDRE LA CDU ET LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

La Commission des Usagers peut être saisie par tous en cas d'insatisfaction. La Direction répondra à l'ensemble de vos sollicitations et interrogations. L'établissement pourra vous proposer une médiation médicale ou non médicale, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers, membre de la Commission des Usagers.

Vous pouvez adresser un mail à l'adresse :  [representants.usagers@chnds.fr](mailto:representants.usagers@chnds.fr)

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres  
 Direction des relations avec les usagers, de la  
 gestion des risques et de la qualité  
 4 rue du Dr Michel Binet - 79350 FAYE L'ABBESSE

 05.49.68.31.56  
 [direction.usagers@chnds.fr](mailto:direction.usagers@chnds.fr)

## EN SAVOIR PLUS ?

Consultez le flyer en ligne sur notre site internet en scannant le QR code ci-après →  
 ou rendez-vous sur [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) rubrique «Patient-Visiteurs» > «Commission des usagers».



# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

## POUR VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE CONFORT ...

**Votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de personnes compétentes et attentives** : des médecins, des personnels soignants, médico-techniques et administratifs. Vous reconnaîtrez chacun grâce au badge apposé sur sa blouse.

Pour garantir un niveau de sécurité optimum, l'établissement met en oeuvre des **actions de prévention et de réduction des risques liés aux soins** et notamment le risque infectieux, les risques liés à l'usage des produits sanguins, des médicaments, des dispositifs médicaux etc. De même, en vue d'assurer des soins de qualité, l'établissement mène des **actions d'amélioration de la qualité**, qui portent prioritairement sur le circuit du médicament, la prise en charge de la douleur, le dossier patient ainsi que sur les droits des patients.

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), organisme indépendant.

Suite à la visite de certification en février 2022, menée selon le dernier manuel de référence de certification pour la qualité des soins, le CHNDS a été certifié par la HAS. La prochaine visite de certification se tiendra en février 2026.

Les résultats sont consultables sur le site internet la Haute Autorité de Santé : <https://www.has-sante.fr> onglet «Etablissements et services > Certification des établissements de santé > Résultats de la certification» ou en accès direct en cliquant sur le lien ci-après : [https://www.has-sante.fr/jcms/2884\\_FicheEtablissement/fr/site-hospitalier-faye-l-abbesse](https://www.has-sante.fr/jcms/2884_FicheEtablissement/fr/site-hospitalier-faye-l-abbesse) ).

## VOUS ÉCOUTER, POUR NOUS AMÉLIORER...

### ENQUÊTES - INDICATEURS

#### LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Vous avez la possibilité 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 ou dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet à l'accueil de chaque site hospitalier.**

Les questionnaires font l'objet d'une analyse par la Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité dont les résultats sont présentés en Commission des Usagers (CDU) et suivis d'un plan d'actions.

Il vous est également possible de renseigner ce questionnaire sur notre site internet [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) .

#### POUR TOUTE RÉCLAMATION OU DÉCLARATION D'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE\*

*\*un évènement indésirable est un évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne. Un évènement indésirable est un dysfonctionnement, une erreur parfois, qui impacte négativement le parcours du patient.*

Vous avez la possibilité de renseigner le «formulaire de réclamation ou de déclaration d'un évènement indésirable» disponible dans le livret d'accueil ou sur notre site internet [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) > Rubrique «Patients-Visiteurs» > «Faire une réclamation ou déclarer un évènement indésirable» ou d'écrire à :

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres  
Direction des relations avec les usagers, de la  
gestion des risques et de la qualité  
4 rue du Dr Michel Binet - 79350 FAYE L'ABBESSE

 05.49.68.31.56  
 [direction.usagers@chnds.fr](mailto:direction.usagers@chnds.fr)

Vous avez également la possibilité de contacter les représentants des usagers via la Direction des relations avec les usagers, de la gestion des risques et de la qualité.

## ENQUÊTE NATIONALE (E-SATIS)

**E-Satis est le premier dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.** Cette mesure est effectuée dans tous les établissements de santé grâce à des questionnaires validés par la Haute Autorité de santé et envoyés par mail.

Les questionnaires sont adaptés au type de séjour (soit plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), soit en chirurgie ambulatoire, (CA), soit en soins médicaux et réadaptation (SMR), soit en psychiatrie (hospitalisation complète) et suivent les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

Ce dispositif complète les autres mesures de la qualité qui peuvent être effectuées par les indicateurs de processus et de résultats développés par la HAS.

## IQSS : INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS EN ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Chaque année, le CHNDS participe au recueil des indicateurs nationaux nommés IQSS sont des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients, de comparaison inter-établissements et d'aide à la décision.

Ils sont développés et validés par la Haute Autorité de Santé, en lien avec les professionnels de santé, les patients et usagers. Ce sont des Indicateurs de traçabilité de tous les actes prodigués dans le dossier du patient.

Ils sont mis à disposition des professionnels de santé pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissements de santé et sont également utilisés dans la procédure de certification des établissements de santé.

Les résultats sont affichés dans le hall de l'hôpital et dans les services de soins.

## QUALISCOPE

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, vous pouvez également les consulter via le site de la HAS rubrique «Qualiscope - Qualité des hôpitaux et des cliniques».

Les résultats sont présentés par site.

Certains indicateurs concernent l'ensemble de l'activité du Centre Hospitalier et d'autres sont recueillis par site géographique.

QualiScope permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France :

- niveau de certification pour la qualité des soins attribué tous les quatre ans ;
- résultats annuels des indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins.

Vous pouvez aussi chercher les médecins et équipes accréditées par la HAS.

# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

**L'ANALYSE DES PRATIQUES ET L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ SONT PORTÉES PAR LE BUREAU QUALITÉ DU CHNDS.**

**Les membres du Bureau Qualité :** Dr Frédéric PAIN (Président de la Commission Médicale d'Établissement), Dr Samuel PEGUILHAN (Vice-Président de la Commission Médicale d'Établissement, Coordonnateur des Vigilances & Co-coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins), Mme Delphine UGÉ (Coordinatrice de la gestion des risques associés aux soins), Mme Cécile FAILLER (Directrice des soins), Dr Muriel MENANTEAU (Responsable du système de management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse) ainsi que la Direction des Usagers, gestion des Risques et Qualité (DURQ).



## LE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES (EIGS)

Les modalités pour déclarer tout évènement indésirable grave associé aux soins :

Certains évènements indésirables graves inattendus peuvent survenir lors de votre hospitalisation ou après votre sortie.

Pendant votre hospitalisation, les professionnels vous prenant en charge sont à votre écoute et vous accompagnent tout au long de votre séjour. En cas de survenue d'un évènement indésirable (exemples : évènements indésirables relatifs à la prise de votre traitement, à votre identification, à votre état de santé, à l'intervention réalisée etc.), vous pouvez à tout moment solliciter l'équipe soignante présente.

Pour tout évènement indésirable grave qui s'est produit après votre sortie, vous pouvez adresser la description de l'évènement à l'équipe soignante (coordonnées à retrouver dans le courrier de sortie) et ou à la direction de la qualité, des usagers et des risques à l'adresse suivante : [direction.usagers@chnds.fr](mailto:direction.usagers@chnds.fr).

## 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. Les différentes actions menées contre la douleur sont coordonnées au sein du comité de lutte contre la douleur (CLUD).

De plus, cette équipe propose la prise en charge des patients douloureux chroniques au sein d'une consultation pluri-professionnelle (médecin douleur, infirmière, anesthésiste, psychologue...).

Vous retrouverez le **contrat d'engagement de lutte contre la douleur** à la page suivante (page 23) du livret d'accueil.



### LA PRISE EN CHARGE EN SOINS PALLIATIFS

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

Composée 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.

# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

## CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique " ... 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 ..."

**Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.**

Vous avez peur d'avoir mal ...  
**prévenir, traiter ou soulager**  
votre douleur c'est possible

<b>Prévenir</b>	<p><b>Les douleurs provoquées</b> par certains soins ou examens : injections, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains ...</p> <p><b>Les douleurs parfois liées à un geste quotidien</b> comme une toilette ou un simple déplacement ...</p>
<b>Traiter ou soulager</b>	<p><b>Les douleurs aiguës</b> comme les coliques néphrétiques, celles de fractures ...</p> <p><b>Les douleurs</b> après une intervention chirurgicale.</p> <p><b>Les douleurs chroniques</b> (lombalgie, douleurs neuropathiques, céphalées, douleurs cancéreuses etc.) qui nécessitent une prise en charge spécifique.</p>

Vous avez mal ...  
votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal **en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.**



Nous allons vous aider  
à ne plus avoir mal  
ou à avoir moins mal

- **en répondant** à vos questions ;
- **en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- **en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent d'autres traitements.

Des méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple : la relaxation, le toucher-massage, l'hypnose, le soutien psychologique, la kinésithérapie, TENS (neurostimulation électrique transcutanée) etc.

Votre participation est **essentielle**

nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

## 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 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, cadres 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 :

- Evaluation des bonnes pratiques (audits, enquêtes...) et formation des professionnels
- Promotion de l'hygiène des mains pour tous : professionnels, patients/résidents, visiteurs
- Protection du personnel et vaccination
- Promotion de la gestion du risque à priori et à posteriori
- Bon usage des antibiotiques en luttant contre l'antibiorésistance
- Surveillance environnementale (eau, air et surfaces dans les zones à environnement maîtrisé) et de la qualité microbiologique des endoscopes
- Élaboration de documents qualité en lien avec l'hygiène hospitalière
- Participation à l'élaboration des cahiers des charges des marchés liés aux produits d'entretien ou de surveillance environnementale
- Conseils et avis lors d'achats de certains médicaments/matériels ainsi que lors de la construction ou de travaux d'entretien de bâtiments

## 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.

# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES

## SÉCURITÉ SANITAIRE



### Hémovigilance

Surveillance dédiée à la sécurité des transfusions sanguines. Prévenir, détecter, analyser et réduire les incidents et effets indésirables liés à l'utilisation de produits sanguins, de la collecte à la transfusion.



### Biovigilance

Surveillance, évaluation, prévention et gestion des incidents ou risques liés à l'utilisation à des fins thérapeutiques d'éléments et produits issus du corps humain tels que les organes, les tissus, les cellules, et le lait maternel à usage thérapeutique.



### Matérovigilance

Surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux.



### Pharmacovigilance

Surveillance des médicaments et prévention du risque d'effet indésirable résultant de leur utilisation, que ce risque soit potentiel ou avéré.



### Réactivovigilance

Surveillance des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro (DMDIV).



### Identitovigilance

Ensemble des mesures mises en œuvre pour fiabiliser l'identification de l'utilisateur afin de sécuriser ses données de santé, à toutes les étapes de sa prise en charge.



### Infectiovigilance

Surveillance et prévention des infections associées aux soins. Outre les actions d'information/formation, d'évaluation et les programmes spécifiques de maîtrise du risque infectieux, la surveillance, le signalement, la veille et l'alerte sont les points clés de l'infectiovigilance.



### Magnétovigilance

Prévenir, empêcher et réduire les risques liés aux champs électromagnétiques lors de l'utilisation d'IRM.



### Radioprotection

Visé à empêcher ou à réduire les risques sanitaires liés aux rayonnements ionisants, en s'appuyant sur trois grands principes : justification, optimisation et limitation des doses de rayonnements.



### Cosmétovigilance

Collecte des déclarations d'effets indésirables provoqués par l'utilisation respectivement de produits cosmétiques.



### Nutrivigilance

Amélioration de la sécurité des consommateurs en identifiant rapidement d'éventuels effets indésirables liés à la consommation de certains aliments.

# MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

## JE VAIS ÊTRE HOSPITALISÉ(E), QUE DOIS-JE PRÉVOIR POUR MON TRAITEMENT ?

- Apportez vos dernières ordonnances
- Apportez vos médicaments habituels
- Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

## QUE DOIS-JE FAIRE DE MES MÉDICAMENTS ?

- Remettez tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission
- Vos médicaments seront isolés et sécurisés à votre nom dans l'armoire à pharmacie du service

## POURQUOI DOIS-JE REMETTRE TOUS MES MÉDICAMENTS ?

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

**N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.**

## TOUS LES MÉDICAMENTS SONT FOURNIS PAR LA PHARMACIE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DONNÉS PAR L'INFIRMIER(E) AU COURS DE L'HOSPITALISATION.



Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

**Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.**

## LES MÉDICAMENTS APPORTÉS PAR MA FAMILLE OU AMIS SONT-ILS AUTORISÉS ? *NON !*

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

## JE N'AI PAS PRIS LES MÉDICAMENTS DONNÉS PAR L'INFIRMIER(E), QUE DOIS-JE FAIRE ?

**Il est important de le signaler à l'infirmier(e) ou au médecin qui s'occupe de vous.**

En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, **parlez-en au médecin, au pharmacien ou à l'infirmier(e)**. Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

## À LA SORTIE, VAIS-JE RETROUVER MON TRAITEMENT HABITUEL ?

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet **une ordonnance de sortie**. Lisez-la avant de quitter l'établissement. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires. **N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.**

# MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

## À LA SORTIE, VAIS-JE RÉCUPÉRER MES ANCIENS MÉDICAMENTS ?

L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

**N'hésitez pas à les réclamer, en cas d'oubli.**

Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront, à votre demande, être conservés par l'établissement en vue de leur destruction.

## DE RETOUR À MON DOMICILE, QUE DOIS-JE FAIRE DE MON ANCIEN TRAITEMENT ?

- Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.
- Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles.

Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction.

Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

**Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.**

## DE RETOUR À MON DOMICILE, SI J'AI DES QUESTIONS SUR MON NOUVEAU TRAITEMENT...

- Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions.
- Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

# MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

## LES MÉDICAMENTS, PARLONS-EN !

**N'hésitez pas à interroger les professionnels de santé qui vous entourent :** Médecins, pharmaciens, préparateurs en pharmacie ou infirmiers sont à votre disposition pour toute remise d'informations sur vos traitements médicamenteux.

Ensemble, au travers d'une démarche pluri-professionnelle et concertée, dénommée CONCILIATION Médicamenteuse, ces acteurs de santé vont réaliser, avec vous, une synthèse exhaustive des médicaments que vous prenez à votre entrée dans l'établissement et à votre sortie d'hospitalisation, afin d'identifier plus aisément tout changement dans votre prise en charge.

**Connaître le médicament, parler de ses effets et partager les informations avec les professionnels de santé participe à votre bonne prise en charge.**

### questionnez

- pourquoi m'avez-vous prescrit ce médicament ?
- à quel moment dois-je prendre ce médicament ?
- puis-je continuer mon traitement habituel pendant que je prends ce médicament ?
- je ne sais pas quel est le nom de mon médicament, il y en a plusieurs sur la boîte

*un médicament est désigné par un nom commercial et un nom scientifique (appelé dénomination commune internationale, DCI), qui correspond souvent au nom du générique*

### écoutez

- soyez attentif aux conseils qu'on vous donne : bon usage du médicament, conservation, effets...
- notez (par écrit si besoin) les réponses aux questions que vous vous posez
- faites-vous éventuellement accompagner par un proche pour bien comprendre ce que le professionnel de santé vous dit et mieux le retenir

### facilitez le partage d'informations

- en apportant vos ordonnances en cours et vos résultats de laboratoire
- en vous munissant, lors de vos visites chez le médecin ou en cas d'hospitalisation, de la liste de TOUS les médicaments que vous prenez quotidiennement et/ou régulièrement, y compris ceux que vous prenez sans ordonnance et ceux que vous avez arrêtés : par exemple, votre pilule contraceptive, vos somnifères, etc.

*le dossier médical personnel (DMP) et le dossier pharmaceutique (DP) peuvent vous être proposés par votre médecin ou votre pharmacien pour faciliter le partage d'informations*

### parlez de vos médicaments

- sollicitez votre médecin, votre pharmacien ou votre infirmier pour mieux comprendre votre traitement
- précisez si vous avez des allergies
- signalez votre état de santé et vos antécédents médicaux : discutez de vos symptômes et exprimez vos préoccupations
- indiquez aux professionnels de santé qui vous entourent les effets indésirables que vous avez ressentis : par exemple, « j'ai une allergie avec cette crème », « j'ai mal à l'estomac depuis que j'ai pris ce médicament »...
- assurez-vous que tous les médecins qui vous prennent en charge ont connaissance de votre traitement

*vous pouvez déclarer directement un effet indésirable lié à un médicament sans passer par un professionnel de santé*  
[www.ansm.sante.fr](http://www.ansm.sante.fr)

●●● le respect de toutes les recommandations est l'une des conditions de la réussite et de la sécurité de mon traitement ●●●

Document en provenance du Ministère chargé de la santé  
Rédaction bureau qualité et sécurité des patients DGOS • Création R. Fleury • Composition A. Chauveau • Édition DICOM 13 065/5 • Diffusion S-13 102/4 • Septembre 2013

## DEVENEZ OBSERVANT, C'EST LE COUP DE POUCE POUR VOTRE GUÉRISON !

**Vous devez comprendre l'importance de votre traitement.**

Tant que les explications ne sont pas claires dans votre esprit, vous êtes en droit de poser de nouvelles questions et de demander des réponses claires.

Notez toutes les interrogations ou les éléments que vous n'avez pas compris :

« Ai-je le droit de manger cet aliment ? Je ressens quelque chose d'inhabituel, est-ce normal ? ... »

# DROITS ET DEVOIRS

## L'INFORMATION CONTRIBUE À L'EXPRESSION DE VOTRE CONSENTEMENT

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Sa famille, ses proches peuvent également être destinataires d'informations courantes sur la santé de celui-ci, sauf opposition de sa part. En cas de diagnostic ou pronostic grave, la famille sera informée afin d'être en mesure de soutenir le patient.

La famille et les proches de la personne hospitalisée peuvent être accueillis, à leur demande, par le médecin qui prend en charge le patient sans ou sur rendez-vous.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans la limite de ses compétences. Seules l'urgence, l'impossibilité d'informer ou la volonté du patient d'être tenu dans l'ignorance (sauf risques d'exposition des tiers à une contamination) peuvent les en dispenser.

La qualité de cette information vous permettra de prendre avec le professionnel de santé les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne pourra être pratiqué sans votre consentement, qui peut être retiré à tout moment.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance que vous aurez désignée ou votre famille ou vos proches seront consultés avant qu'une intervention ou un traitement ne soit pratiqué, sauf en cas d'urgence ou impossibilité manifeste pour le professionnel d'informer.

## INCIVILITÉS ET DROIT À L'IMAGE



### EN RESTANT POLI, ÇA MARCHE AUSSI !

La qualité des prises en charge est conditionnée par le respect des patients à l'égard des équipes soignantes.

À ce titre, l'ensemble des usagers du Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres s'engage à respecter les professionnels de l'établissement et doit s'abstenir de toute incivilité (agressions verbales et comportementales, injures, insultes, etc.).

Le fait d'user de menaces ou de violences ou de commettre tout autre acte d'intimidation à l'égard de toute personne participant à l'exécution d'une mission de service public est puni d'une peine de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende (*article 433-3-1 du code pénal*).

### CHACUN A DROIT AU RESPECT DE SA VIE PRIVÉE.

À ce titre, la captation, la prise et l'enregistrement d'images (photos ou vidéos) de professionnels, patients, proches, visiteurs ou toute autre personne sans leur consentement préalable est strictement interdite\*.

**\*Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :**

1° En captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel ;

2° En fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé.

3° En captant, enregistrant ou transmettant, par quelque moyen que ce soit, la localisation en temps réel ou en différé d'une personne sans le consentement de celle-ci.

Est puni des mêmes peines le fait de conserver, porter ou laisser porter à la connaissance du public ou d'un tiers ou d'utiliser de quelque manière que ce soit tout enregistrement ou document par l'un des procédés susvisés » (articles 226-1 et 226-2 du code pénal).



# DROITS ET DEVOIRS

## PERSONNE DE CONFIANCE Loi n°2016-87 du 2 Février 2016 - Article 9, L.1111-6

### SON RÔLE ?

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

### À QUOI SERT LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

- Vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé.
- Vous accompagner lors de vos consultations.
- Vous soutenir en cas de diagnostic ou de pronostic grave.

Elle est consultée dans les situations où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer : pour cela, elle doit savoir où sont conservées vos directives anticipées, en connaître le contenu pour pouvoir les transmettre au médecin le cas échéant.

Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager à les respecter.

Après vous, elle devient l'interlocuteur de référence : consultée par l'équipe médicale.

### QUI PEUT ÊTRE PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et est d'accord pour assumer cette mission : parent, ami, proche, médecin traitant. **Vous pouvez la désigner et en changer à tout moment** lors de votre hospitalisation. La personne que vous désignez doit donner son accord par écrit.

### NE PAS CONFONDRE !

**La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir** s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e), ou en cas de décès.

Ces différents rôles peuvent être attribués à la même personne ou à deux personnes différentes.

### CE QU'ELLE NE PEUT PAS FAIRE :

- Elle ne peut pas accéder à votre dossier médical sans votre accord.
- Elle n'a pas le droit de révéler ce qu'elle sait à d'autres personnes : elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir et vos directives anticipées.

### EN SAVOIR PLUS ?

Consultez l'affiche en ligne sur notre site internet en scannant le QR code ci-après →  
ou rendez-vous sur [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) rubrique «Patient-Visiteurs» > «Droits et devoirs du patient».



# DROITS ET DEVOIRS

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Loi «Léonetti» du 22 avril 2005, renforcée par la loi «Claeys Léonetti» du 2 février 2016  
Articles L. 1111-11 du code de la santé publique et suivants

### QU'EST-CE QUE C'EST ? À QUOI ÇA SERT ?

Elles sont destinées à recueillir vos volontés dans le cas où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer.  
Ces directives peuvent être modifiées tout au long de votre vie.

### COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Les directives anticipées peuvent être écrites quand vous voulez, que vous soyez malades ou non.  
Vous pouvez trouver un formulaire dans le livret d'accueil ou sur le site [parlons-fin-de-vie.fr](http://parlons-fin-de-vie.fr) ou [has-santé.fr](http://has-santé.fr).  
Vous pouvez demander des conseils auprès des professionnels de santé.

### QUELLES SONT LES INFORMATIONS QUE VOUS POUVEZ MENTIONNER ?

Vos attentes, vos craintes, vos limites concernant certains traitements ou actes médicaux :

- Assistance respiratoire
- Réanimation
- Nutrition et/ou Hydratation artificielle
- Dialyse
- Autres : vos souhaits et croyances de nature non médicale, situation personnel, etc.

### AVEC QUI PARLER DE VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

- Les professionnels de santé
- Votre personne de confiance, proches ou famille
- Une association de patients ou d'accompagnement

### OÙ LES CONSERVER ?

- Dans votre espace santé
- Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin traitant et à chaque service d'hospitalisation
- Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche
- Avec vous, en donnant des copies

et faire connaître le lieu de dépôt à vos proches ou à l'équipe soignante.

### INFORMATION IMPORTANTE

Vous pouvez modifier vos directives anticipées tout au long de votre vie.  
Votre avis prime sur ce qui est écrit, si vous êtes en capacité de vous exprimer.

### EN SAVOIR PLUS ?

Consultez l'affiche en ligne sur notre site internet en scannant le QR code ci-après →  
ou rendez-vous sur [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) rubrique «Patient-Visiteurs» > «Droits et devoirs du patient».



# DROITS ET DEVOIRS

## 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) dispose 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 formulaire de demande d'accès au dossier patient et le retourner accompagné des pièces justificatives nécessaires (afin de permettre une vérification des identités).

### Le formulaire est accessible via le site internet du CHNDS (Rubrique «Patients-Visiteurs >Accès à un dossier médical» ou sur simple demande par mail/par courrier :

Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres  
 Direction des relations avec les usagers  
 4, rue du Docteur Michel BINET  
 79350 FAYE L'ABBESSE  
 05.49.68.31.56  
[demande.copiedossier@chnds.fr](mailto:demande.copiedossier@chnds.fr)

### Patient 1ère demande : pas de frais

**Patient re-demandant le même dossier ou demande des ayants droits du patient décédé :** les frais de photocopie : 0,18€ par page / reproduction CD/DVD d'imagerie : 2,75€ le CD/DVD et le cas échéant, l'envoi postal par lettre recommandée avec accusé de réception des documents sollicités sont à la charge du demandeur. Un titre de recette sera adressé ultérieurement par la trésorerie.

**La consultation sur place est gratuite.**

## CONSERVATION

Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour dans l'établissement ou la dernière consultation externe en son sein. En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

### EN SAVOIR PLUS ?

Consultez l'affiche en ligne sur notre site internet en scannant le QR code ci-après →  
 ou rendez-vous sur [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) rubrique «Patient-Visiteurs» > «Accès à un dossier médical».



# DROITS ET DEVOIRS

## PROTECTION DES DONNÉES

Dans la continuité de la réglementation pour une prise en charge optimale de votre santé, vos données personnelles sont recueillies et traitées en conformité avec le « **Règlement Général européen sur la Protection des Données** » le « RGPD », en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, nous collectons et traitons vos données cliniques et biologiques ainsi que vos données sociales et administratives (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, mail, etc.). Elles sont enregistrées et conservées dans votre dossier médical et administratif.

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de vos soins. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge et, la communication avec votre médecin traitant. L'utilisation de vos données nous permet également d'améliorer nos services : Vos données peuvent être utilisées pour de l'analyse d'activité, des contrôles de qualité et des études dans le domaine de la santé. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le CHNDS s'engage à respecter. Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux usagers, le CHNDS réalise des enquêtes de satisfaction pour son propre compte. Ces enquêtes restent, dans tous les cas facultatives et donnent lieu à l'établissement de statistiques pour calculer des scores de satisfaction.

**Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour exercer vos droits contacter : [RGPD@chnds.fr](mailto:RGPD@chnds.fr).**

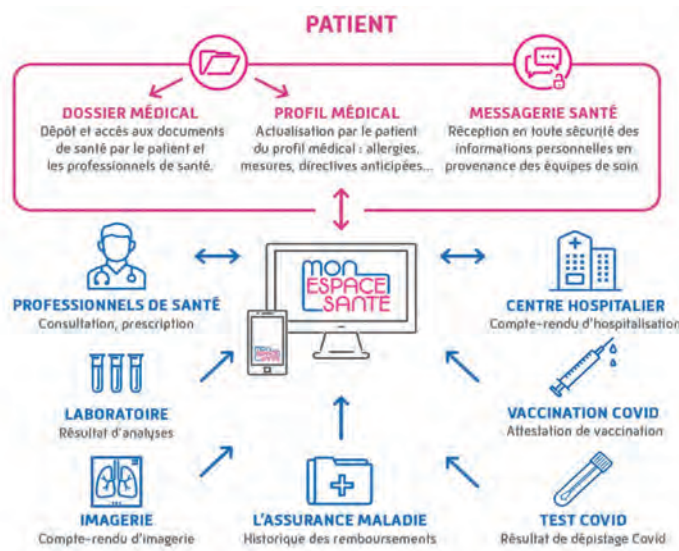
**Envie d'en savoir plus sur vos droits ? Rendez-vous sur le site du CHNDS dans la rubrique « Protection des données ».**

## MON ESPACE SANTÉ

**Mon Espace Santé, un nouveau service numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés.**

Mon espace santé est un service numérique de confiance, qui permet aux utilisateurs d'avoir à portée de main leurs documents et informations utiles pour leur santé. C'est un service qui garantit aux usagers la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical.

Tous les courriers et ordonnances sont automatiquement basculés sur votre espace santé.



## EXAMENS D'IMAGERIE - ACCÈS PATIENTS KRYPTON



**Krypton est un service de partage et d'échange sécurisé des données de santé pour les structures de santé de Nouvelle Aquitaine publiques et privées qui y adhèrent.**

Il permet une consultation de vos examens d'imagerie :

- par tous les professionnels du GHT 79 qui vous prennent en charge (Centre Hospitalier de Niort et Centre Hospitalier Nord Deux-Sèvres)
- à tous les professionnels de santé privés ou publics (médecin, sage-femme, kinésithérapeute, etc.) à qui vous remettrez un code d'accès

À tout moment vous pouvez vous opposer au partage de vos examens d'imagerie entre les professionnels de santé du GHT en le signalant au secrétariat d'imagerie ou au manipulateur radio lors de votre examen

Hors GHT, vous êtes libre de remettre le code d'accès au professionnel de votre choix, valable pour le seul examen concerné sur une durée limitée. Votre médecin traitant reste informé par messagerie sécurisée des résultats d'examens d'imagerie vous concernant.

# DROITS ET DEVOIRS

## INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Pour votre parfaite information, l'établissement a mis en place l'intelligence artificielle permettant l'aide au diagnostic pour l'interprétation de radios de membres et de certaines pathologies thoraciques (service des urgences), à la cotation financières, à la préparation de chimiothérapie (pharmacie) et à la gestion de sécurité des systèmes d'information.

## DON D'ORGANES

**Si vous êtes favorable à un don d'organes**, faites-en part à votre entourage. L'Agence de la biomédecine propose un modèle de carte de donneur d'organe qui, portée avec ses papiers d'identité, est un moyen de faire part clairement de sa volonté d'être donneur d'organes. Cependant, votre entourage sera systématiquement interrogé pour vérifier vos souhaits. Vous pouvez par ailleurs exprimer votre souhait sur vos directives anticipées.

**Si vous êtes opposé à tout prélèvement** d'éléments de votre corps après votre mort, vous pouvez vous inscrire sur le registre national des refus. Ce registre a une valeur légale: il est obligatoirement consulté avant tout prélèvement et si votre nom y figure, aucun prélèvement ne sera pratiqué.

On peut s'y inscrire dès l'âge de 13 ans. Un formulaire est proposé par l'Agence de biomédecine: il suffit de le leur demander, de le compléter puis de l'envoyer à cette agence en y joignant une copie de sa carte d'identité (Agence de biomédecine 1, avenue du Stade de France - 93 212 SAINT-DENIS-LA-PLAINE Cedex). Jusqu'à 18 ans, l'autorisation des parents ou les représentants légaux est indispensable au don. Néanmoins, si l'enfant avait fait part d'une volonté personnelle sur le don d'organes, elle est prise en compte.

**L'important c'est d'en parler.** Pour en savoir plus, [www.dondorganes.fr](http://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

# DÉVELOPPEMENT DURABLE



La « transformation écologique » représente plus que jamais un enjeu majeur pour notre établissement, et un défi pour nous tous. Aujourd'hui, au regard de l'enjeu écologique actuel, de la certification HAS et des politiques publiques récentes, le CHNDS souhaite accélérer et étendre l'intégration effective de la « transformation écologique » dans le projet de l'établissement par la mise en place d'un Agenda 2030 avec les Objectifs de Développement Durable, en collaboration avec l'ensemble des professionnels et les patients.

Cette réalisation a été élaborée en collaboration avec vous, professionnels et patients, tout au long de l'année 2023. Ce projet a permis de définir les choix et priorités en matière de politique durable de notre établissement pour les prochaines années. Devant les enjeux environnementaux et l'urgence climatique, nos établissements peuvent agir pour les générations futures.

Vous pouvez découvrir le nouveau plan d'action dans cette brochure à travers cinq axes principaux, déclinés en défis puis en actions : en scannant le QR Code ci-après → ou sur notre site internet [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr).





# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

# CHARTES

## CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la 1ère conférence européenne des associations «Enfants à l'hôpital».

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants » - UNESCO. Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

### 1. L'admission à l'hôpital

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

### 2. Etre entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

### 3. Impliquer les parents dans le processus de soins

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

### 4. Etre informé sur la maladie et les soins

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

### 5. Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

### 6. Des activités de loisir en fonction de l'âge

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

### 7. Un environnement hospitalier adapté

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

### 8. Formation spécifique du personnel soignant

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

### 9. Assurer une continuité des soins

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



### 10. Respect de l'intimité de l'enfant

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

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

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

### 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

### 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

### 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

### 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

### 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

### 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

### 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

### 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

### 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

### 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

### 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

### 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

**fng**

Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



# CHARTES



SERVICES  
PUBLICS\*

## CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

### LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

### LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : [www.laicite.gouv.fr](http://www.laicite.gouv.fr)



DI-AA0047-CHNDS/MAULEON  
Version 1

Illustration : iStock.com/stephanmuller

## Charte de confidentialité

### CONFIDENTIALITÉ

UN DROIT ET UN DEVOIR POUR  
LE PATIENT ET SES PROCHES




- Je préviens le service si j'ai des souhaits particuliers en matière de respect de la confidentialité des informations.
- Je préviens le service si je ne souhaite pas que ma présence à l'hôpital soit divulguée.
- Je ne cherche pas à savoir ce qui arrive aux autres.
- Je reste discret au sujet des conversations entendues.
- Je sors de la chambre si je suis un proche lors des soins.
- Je ne prends pas de photos ou de vidéos de professionnels, patients, proches, visiteurs ou toute autre personne sans leur consentement préalable.

### CONFIDENTIALITÉ


UN DEVOIR POUR LE  
SOIGNANT

- Je ne parle pas d'un patient devant d'autres personnes (ascenseurs, couloir, self, ...).
- Je m'engage à ne pas fournir d'informations à d'autres personnes (médecin, famille, ...) si le patient ne le souhaite pas.
- Je n'appose aucune marque de pathologie sur un dossier papier.
- Je protège les noms des patients contre toute indiscretion lors des transports (brancardage, ambulance, ...).
- J'échange avec les patients et ses proches à l'abri des regards et des oreilles indiscrettes.
- Je ne divulgue pas la présence d'une personne à l'hôpital si elle ne le souhaite pas. **Article R. 1112-45 du CSP** : En l'absence d'opposition des intéressés, les indications d'ordre médical telles que diagnostic et évolution de la maladie ne peuvent être données que par les médecins dans les conditions définies par le code de déontologie ; les renseignements courants sur l'état du malade peuvent être fournis par les cadres.
- Je ne diffuse pas des informations relatives à l'état de santé des patients sur les réseaux sociaux.
- Je ne consulte pas les dossiers des patients dont je ne participe pas à la prise en charge.

# CHARTES



CENTRE  
HOSPITALIER  
NORD DEUX-SEVRES



CENTRE  
HOSPITALIER  
MAULEON

DI-AA0048-CHNDS/MAULEON  
Version 1


## Charte de bientraitance

**Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

**Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

**Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

**Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.



**Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

**Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

**Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

**Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.

**S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

**Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

Les chartes présentées ci-dessous sont accessibles via le QR code associé ou rendez-vous sur [www.chnds.fr](http://www.chnds.fr) rubrique «Patient-Visiteurs» > «Droits et devoirs du patient» > «Chartes».

Charte de la personne hospitalisée

Version Française →



Version Anglaise →



Version Allemande →



Version Espagnole →



Version Italienne →



Version Portugaise →



Version Arabe →



Version Chinoise →



Charte de l'enfant hospitalisé →



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



Charte Romain Jacob - Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap →



Charte de la Laïcité dans les services publics →



Charte de confidentialité →



Charte de bientraitance →





# CHNDS

## CENTRE HOSPITALIER NORD DEUX SÈVRES

### SITE DE FAYE L'ABBESSE

SIÈGE SOCIAL  
4 RUE DU DOCTEUR  
MICHEL BINET  
79350 FAYE L' ABBESSE

### SITE DE THOUARS

2 RUE DU DOCTEUR  
ANDRÉ COLAS  
79100 THOUARS

### SITE DE PARTHENAY

13 RUE DE BROSSARD  
CS 60199 79205  
PARTHENAY CEDEX



## POUR NOUS CONTACTER

STANDARD : 05 49 68 49 68

[www.chnds.fr](http://www.chnds.fr)