



PÔLE SANTÉ SUD 37  
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire  
Touraine - Val de Loire



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

## SERVICE DE MEDECINE

### CH DE SAINTE-MAURE DE TOURAINE

*Madame, Monsieur,*

*Je vous souhaite la bienvenue au nom de la direction et de l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine.*

*Vous avez choisi notre établissement pour y recevoir les soins que votre état de santé exige. Soyez assuré(e) que les équipes médicale et soignante s'emploieront pour vous dispenser des soins attentifs et de qualité, en toute sécurité.*

*Je vous invite à prendre connaissance de ce document, dans lequel vous trouverez des informations aussi concrètes que possibles sur l'hôpital et son fonctionnement, vos droits et devoirs.*

*Tout le personnel et moi-même espérons que vous serez satisfait(e) de votre séjour. Je vous remercie de bien vouloir renseigner le questionnaire permettant de formuler remarques et suggestions sur votre hospitalisation. Ces éléments nous seront précieux pour améliorer le fonctionnement de notre établissement.*

*Je vous adresse tous mes vœux de bon rétablissement et espère que ce séjour réponde pleinement à vos attentes.*

*Thierry MERGNAC  
Directeur du Centre Hospitalier.*



Professionalisme  
Confidentialité  
Ecoute  
Maintien  
autonomie  
Bientraitance  
douceur

## L'ORGANISATION GENERALE

Le Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine est un établissement multi-sites comprenant deux résidences pour personnes âgées (Pôle Séniors, résidence les Sablonnières), un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA), une Unité pour Personnes Agées Désorientées (UPAD), un service de Médecine, ainsi qu'un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

Il est situé au 90 avenue du Général de Gaulle, à Sainte-Maure de Touraine, sur la route départementale 910, direction Châtellerauld.

- Les accès en voiture : RD910 (ancienne N10) ou A10 sortie 25 Sainte-Maure-de-Touraine
- Les accès en car : service de cars « Rémi » depuis la gare routière de TOURS, arrêt « Bibliothèque » pour l'accès à la résidence des Sablonnières et l'UPAD, et arrêt « Les quatre routes » pour l'accès au Pôle Santé Sud 37 au 90 avenue Général de Gaulle.
- Les accès en train : Gare de Noyant de Touraine à 4 km.

### SERVICE DE MEDECINE : NIVEAU 1, AILE C

#### Le service

Ce service de 14 lits est situé au 1er étage du bâtiment nommé « Pôle Santé Sud 37 ».

#### Contacts

Du lundi au vendredi de 9h à 17h :

Christelle GAUTIER au service d'accueil et admissions de médecine

02 47 72 33 33 christelle.gautier@ch-saintemaure.fr

Héloïse BECHU, Infirmière faisant fonction de cadre

02 47 72 34 04 heloise.cailler@ch-saintemaure.fr

Stéphanie LEPINE, Cadre supérieur de santé

02 47 72 34 03 stephanie.lepine@ch-saintemaure.fr

#### Commission des usagers

Thierry MERGNAC, Directeur, Président de la CDU

direction@ch-saintemaure.fr

Docteur RIDOUX, Médiateur Médecin

02 47 72 32 01

clement.ridoux@ch-saintemaure.fr

Christelle GAUTIER, Médiateur non médecin

02 47 72 33 33

christelle.gautier@ch-saintemaure.fr

Michel POULARD, Représentant des usagers UDAF 37, vice-Président

Christian ETCHEVERY, Représentant des usagers FNAR

Si vous souhaitez rencontrer les représentants des usagers, veuillez vous rapprocher de Mme Audrey COMMENGE, Secrétaire de Direction, qui vous mettra en relation.

En cas d'indisponibilité des suppléants sont prévus :

Sonia CHENE, Directrice adjointe, suppléante au Président de la CDU

Docteur GUYOT, Gériatre, Médiateur médecin suppléant

Véronique GADIN, Responsable des accueils-admissions, Médiateur non médecin suppléante

Dominique COSTEUX, Représentante des usagers suppléante, Génération Mouvement

Fédération de Touraine

Gérard CHABERT, Représentant des usagers suppléant, APF France Handicap Indre-et-Loire

#### Bénévoles

La liste des associations ayant conclu une convention est disponible au secrétariat de direction.



## Représentants des cultes

Toute personne hospitalisée peut assurer l'exercice de son **culte**, dans la mesure où cela ne trouble aucunement le fonctionnement normal de l'établissement. Tout patient peut donc recevoir la visite du ministre du culte de son choix sur demande auprès du personnel soignant. Les coordonnées des représentants des cultes figurent en annexe. Un référent laïcité est également présent sur site.

Une salle de recueillement est libre d'accès au rez-de-chaussée.

## Les professionnels

Différents professionnels interviennent dans les prises en charge. Ils sont identifiables par leurs tenues professionnelles.

### L'encadrement

- le médecin
- le cadre supérieur de santé
- l'infirmière coordinatrice

### Les personnels paramédicaux et les soignants

- les infirmières dont 1 spécialisée en hygiène
  - les aides-soignantes
  - les agents des services hospitaliers qualifiés
- et à la demande des médecins, la diététicienne et la psychologue peuvent être consultées.

### Les intervenants libéraux conventionnés

- médecins libéraux
- kinésithérapeute, pédicure et orthophoniste (sur prescription médicale)

Le libre choix est garanti parmi les intervenants conventionnés.

## Les rythmes et les temps d'échange

Le service fonctionne 24h/24 et 7 jours /7.

Le service accueille des patients en hospitalisation complète.

**Le service d'accueil et admissions est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.**

**Les soins** sont assurés tout au long de la journée et de la nuit en fonction des besoins individuels de chacun. Ils restent plus nombreux et plus fréquents le matin : toilettes et autres soins de nursing, soins infirmiers. Le **maintien de l'autonomie** des patients est **recherché** au travers d'actes courants de la vie quotidienne, dans la mesure des capacités de chacun (récupération, amélioration de l'état de santé). Pour votre confort personnel, **il est recommandé de vous munir d'un nécessaire de produits de toilette.**

Une vigilance particulière est portée dès l'entrée et tout au long de votre hospitalisation sur la **prise en charge de la douleur, le dépistage et la prévention de la dénutrition, la prévention d'escarres, les infections et la prévention de la maltraitance.**

N'hésitez pas à prévenir l'infirmière dès que la douleur apparaît, afin que vous puissiez être soulagé.

Le comité de lutte contre la douleur de l'établissement (CLUD) s'engage dans cette prise en charge, dont le contrat d'engagement figure en annexe.

**Les médicaments** sont administrés par les infirmières selon les prescriptions établies par le médecin hospitalier, et une surveillance est assurée.

Les médicaments dont le patient dispose à son entrée lui seront retirés pendant l'hospitalisation. Compte-tenu des modifications possibles de traitement pendant l'hospitalisation, il sera proposé au patient lors de sa sortie, soit de récupérer son traitement d'entrée tout en le prévenant de l'inadéquation avec les prescriptions actualisées, soit de procéder à sa destruction par le circuit interne à l'établissement.



### **Infections nosocomiales**

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) sont chargés de coordonner l'action des professionnels de santé dans le cadre de la prévention et de la surveillance des infections nosocomiales. Les bonnes pratiques d'hygiène hospitalière sont mises en œuvre et les résultats des indicateurs de suivi figurent en annexe de ce livret.

En cas de nécessité de soins particuliers à l'extérieur (consultations spécialisées, transfert), les transports sont organisés (brancardage interne ou entreprises de transport sanitaire).

**Les visites** sont autorisées de **13h à 20h tous les jours**, les mineurs à partir de 12 ans.

Des autorisations exceptionnelles de visite peuvent être prononcées par le médecin selon la situation. Les équipes peuvent être moins disponibles entre 13h45 et 14h15 pendant les transmissions et le changement d'équipe.

Les visites doivent s'effectuer dans le respect du protocole sanitaire en vigueur. Si cela s'avérait nécessaire pour des raisons médicales, elles pourraient être interdites temporairement.

Un bureau médical et un salon des familles permettent des échanges avec le corps médical en toute confidentialité.

L'hospitalisation est organisée **à la demande d'un médecin habilité ou hospitalier**. Les admissions sont prononcées par le médecin hospitalier. La constitution du dossier d'admission s'effectue dans le service, et en lien avec le bureau des admissions ouvert du lundi au vendredi entre 9h et 17h.

**Les pièces à fournir** sont :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour)
- la carte vitale
- la complémentaire santé (mutuelle) en cours de validité, le cas échéant

La sortie des personnes hospitalisées est prononcée lorsque l'état de santé du patient n'impose plus son maintien en médecine. Vous serez informé(e) de vos conditions de sortie et de votre devenir rapidement. Elles sont organisées par l'équipe médico-soignante en lien avec votre entourage. La sortie peut avoir lieu tous les jours, aux horaires adaptés à chacun. Un courrier de fin d'hospitalisation vous sera remis et sera envoyé à votre médecin traitant.

En cas de retour à domicile, un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) ainsi qu'un service de portage de repas à domicile (RAD) font partie du CH. Ils sont joignables du lundi au vendredi 8h30 - 17h).

- ✓ SSIAD : 02 47 72 34 00
- ✓ Service de Portage des repas : 02 47 72 32 07

Si vous le nécessitez, les coordonnées de services sociaux du secteur sont disponibles à l'accueil.

Toute **sortie contre avis médical** est à **signaler** à l'infirmière et un formulaire contresigné est à renseigner.

### **Les formalités d'admission et de sortie**

### **Frais d'hospitalisation**

Le prix journalier d'hospitalisation est fixé par l'ARS et est porté à l'affichage.

Un forfait hospitalier est à la charge du patient. Il peut, suivant le cas, être pris en charge par sa complémentaire santé. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100% par votre régime d'assurance maladie obligatoire, vous aurez à votre charge le ticket modérateur qui représente 20% des frais



de séjour, qui pourront être éventuellement couverts par votre complémentaire santé. L'établissement pratique le tiers-payant.

La chambre individuelle ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

Les frais pris en charge par l'établissement sont les suivants :

- les soins infirmiers prescrits,
- les médicaments de la pharmacie de l'établissement,
- les soins particuliers (frais de transport sanitaire, consultations médicales, analyses, radiographies...),
- la kinésithérapie.

En cas de décès, l'occupation de la chambre mortuaire de l'établissement est facturée à compter du 4ème jour suivant le jour du décès. Le tarif est affiché dans le service et disponible à l'accueil.

En cas de besoin, merci de vous adresser au service des admissions qui vous accompagnera dans votre démarche.

Un **inventaire** de vos biens est réalisé à l'entrée et à la sortie pour toute hospitalisation.

Le dépôt de biens et objets de valeur peut être effectué auprès de la Trésorerie Hospitalière Départementale de Tours via le régisseur de l'établissement, contre délivrance d'un reçu nécessaire à leur récupération.

L'établissement n'est responsable ni du vol, de la perte ou de la détérioration des biens et objets de valeur présents dans la chambre et non déposés auprès de la Trésorerie.

### Dépôt d'argent et de valeurs

La responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de dommage résultant d'une faute prouvée de l'établissement ou de l'un de ses salariés.

**La responsabilité** de l'établissement est également écartée :

- lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de la chose,
- lorsque le dommage a été rendu nécessaire par l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soins.

Le service comprend 10 chambres à 1 lit, et 2 chambres à 2 lits.

Toutes les chambres sont équipées de cabinet de toilette, mais seules 3 chambres sont équipées d'une salle de douche.

Une salle de douche commune est disponible dans le service.

Les chambres à 2 lits comprennent un WC commun. Toutes les autres chambres sont équipées de WC individuels.

La chambre individuelle ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire.

Un **lit d'appoint** est disponible pour un membre de l'entourage d'un patient en cas de besoin.

Toutes les chambres sont toutes équipées d'appel-malade, prise téléphonique et de télévision.

**L'activation du téléphone et de la télévision sont des services payants, à régler à l'accueil en fin de séjour.**

**Téléphone** : 0.15 euros l'unité

L'activation est à demander auprès de l'accueil – admissions au rez-de-chaussée (du lundi au vendredi entre 9h et 17h).

**Télévision** : ce service est payant, à hauteur de **2 euros par jour**. L'activation est à demander à

### Les prestations hôtelières



l'équipe soignante.

Les patients de l'EHPAD de Sainte-Maure de Touraine peuvent disposer de ces services gratuitement.

**Wifi** : L'accès internet est gratuit. Les codes vous seront donnés à l'accueil.

**Les repas** sont préparés par la cuisine centrale de l'établissement. Ils sont fournis par liaison froide chaque jour, en plateaux repas, dans le respect des régimes et des textures appropriées au patient, et sont servis en chambre. Un plat de substitution est toujours prévu.

Petit-déjeuner : entre 6h30 et 8h

Déjeuner : entre 11h45 et 13h en chambre

Boisson chaude ou fraîche : vers 15h

Dîner : à partir de 18h, dans les mêmes conditions que le déjeuner du midi

Les familles peuvent partager le repas avec leur proche : une inscription préalable est à effectuer auprès du personnel d'accueil.

Le traitement du linge plat est assuré par un prestataire extérieur.

**Les services techniques** assurent les travaux quotidiens pour le bien-être des usagers et les travaux de maintenance pour la sécurité de tous.

### La charte de la personne hospitalisée

Les droits essentiels de la personne hospitalisée sont rappelés dans la charte de la personne hospitalisée annexée à la circulaire DHOS/E1/DGS/DS1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006, et annexée à ce livret. Le texte intégral, ainsi que des versions en plusieurs langues et en braille sont accessibles sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Elles peuvent vous être transmises sur simple demande et gratuitement.

### Les règles de vie collectives internes

Les visites ne doivent pas troubler la sérénité du service, ni gêner son fonctionnement.

Il est formellement **interdit de fumer et de vapoter** dans l'ensemble du bâtiment. Toute personne qui ne se soumettrait pas à cette réglementation se verrait infliger une amende.

La consommation de boissons alcoolisées et de produits illicites est interdite.

Les objets jugés dangereux sont interdits (couteau, cutter, arme...).

Le Directeur détient un pouvoir de police générale pour faire assurer les règles de vie collective internes au sein de l'établissement.

La violence verbale et physique, les comportements ayant pour effet de porter atteinte à la dignité, ainsi que toute forme de mauvais traitement par excès ou par négligence sont interdits. Toute personne intervenant dans le service est tenue de signaler tout acte ou suspicion d'acte de maltraitance ou de malveillance. Les personnels ayant signalé des mauvais traitements ne peuvent encourir aucune discrimination dans leur emploi pour leur témoignage.

Le Directeur a un devoir de protection fonctionnelle vis-à-vis des agents victimes de violence.

Le règlement intérieur de Médecine est consultable sur demande, auprès de l'administration.

### L'accès aux informations de santé

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et est conservé vingt ans. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la **demande auprès de la direction**. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un



médecin que vous choisissiez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissiez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

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

Il vous est également possible d'exercer vos droits de rectification auprès du praticien ayant constitué votre dossier.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Au cours du séjour, un certain nombre d'informations vous concernant fait l'objet d'un traitement automatisé, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée. Ces données sont protégées par le secret médical et font l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par le biais du médecin qui a suivi votre prise en charge dans l'établissement.

Le patient a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, que pour autant que cela ne réponde pas à une obligation légale.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.

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

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence, et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, avec l'accord de celle-ci, pour **vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.**

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre personne de confiance, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas ou plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Le **formulaire** vous est donné à votre arrivée. Il est à **remettre au service** ou à l'accueil dès que possible.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à adresser vos réclamations écrites au Directeur qui en accusera réception, par écrit, dans les meilleurs délais.

Centre Hospitalier – 90 avenue du Général de Gaulle - 37800 Sainte-Maure de Touraine

✉ : [direction@ch-saintemaure.fr](mailto:direction@ch-saintemaure.fr)

☎ : 02 47 72 33 33

Fax : 02 47 72 32 31

Les directives  
anticipées  
et la personne  
de confiance

Vos plaintes,  
réclamations,  
satisfactions,  
suggestions



Chaque réclamation ou plainte est consignée dans un registre.

La **Commission des Usagers (CDU)** en sera informée et vous pourrez être mis en relation, le cas échéant, avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Cette commission a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

En outre, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, satisfactions, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Un **questionnaire de sortie** vous sera transmis en fin de séjour afin que vous puissiez indiquer vos observations, et sera récupéré à votre sortie.

### Démarche qualité

La procédure de certification V2014 de la Haute Autorité de Santé a prononcé dans son rapport de juillet 2017 la certification de l'établissement avec recommandation d'amélioration sur le management de la qualité et de la gestion des risques.

Le rapport de certification est rendu public et consultable sur le site de la Haute Autorité de Santé.

La prochaine évaluation en vue du renouvellement de certification est prévue en 2022.

La satisfaction des usagers est évaluée annuellement, à partir du recueil de questionnaire de sortie fourni à chaque patient hospitalisé dans ce service. Il est rendu compte des résultats en Commission des usagers, et une annexe les présente.

### Partenaires

Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tours, Centre Hospitalier de Chinon, Centre Hospitalier de Loches, Pôle Santé Léonard de Vinci, Equipe mobile de soins palliatifs, Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), Association de Soins, de Services et d'Hospitalisation à Domicile (ASSAD-HAD).

- ses annexes,
  - la charte de la personne hospitalisée
  - le contrat d'engagement contre la douleur
  - les indicateurs de qualité, sécurité des soins et satisfaction
  - le formulaire de demande d'accès au dossier médical
  - les coordonnées des représentants des cultes





# 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.









Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

(à renseigner par l'établissement) .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.



# Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



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



## CENTRE HOSPITALIER DE SAINTE MAURE DE TOURAINE

### SECTEUR MCO – Service de Médecine

#### CERTIFICATION DE LA HAUTE AUTORITE DE SANTE

Secteur MCO (service médecine) certifié en juillet 2017, avec recommandation d'amélioration.  
Prochaine visite de certification en mars 2022.

#### INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS (IQSS)

Résultats de l'année n correspondant aux données de l'année n-1

		2018	2019	2020	2021
Dossier patient	<b>Douleur</b> Evaluation de la douleur	-	90%	-	100%
	Prise en charge chez les patients douloureux	-	67%	-	100%
	<b>Troubles nutritionnels</b> Poids	-	-	-	90%
	Bilan nutritionnel réalisé	-	-	-	100%
<b>Escarre</b> Evaluation du risque d'escarre dans les 48h	-	-	-	85%	
<b>Qualité de la lettre de liaison à la sortie</b>	60%	77%	-	-	

#### INDICATEURS DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (IAS)

Résultats de l'année n correspondant aux données de l'année n-1  
(n-2 en 2021 pour ICSHA 3)

		2018	2019	2020	2021
Indicateur de Consommation de produits Hydro-Alcooliques :	ICSHA 3	C.65%	-	-	C.61%
Indicateur Composite de Bon Usage des Antibiotiques	ICATB 2	B.63%	-		
Taux de patients ayant une prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse	ATBIR				79%

#### SATISFACTION DES PATIENTS

Données de l'année en cours

		2018	2019	2020	2021
<b>Taux de satisfaction des patients hospitalisés</b>		94%	85%	89%	85%
<b>Taux de retour</b>		50%	53%	54%	56%

#### SERVICE A LA PERSONNE : PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

Données de l'année en cours

		2018	2019	2020	2021
<b>Taux de satisfaction des usagers du service de repas à domicile</b>		91%	84%	-	-
<b>Taux de retour</b>		78%	87%	-	-



## SECTEURS MEDICO-SOCIAUX– EHPAD ET SSIAD

### EVALUATION EXTERNE MEDICO-SOCIALE (EHPAD, SSIAD)

Secteur EHPAD : conformité attestée par l'organisme AIR, à la suite de l'évaluation externe médico-sociale de mai 2021.

Dernier rapport d'évaluation externe en vigueur, avec recommandation d'amélioration.

### SATISFACTION DES PATIENTS, DES RESIDENTS ET LEURS FAMILLES ET DES CLIENTS DU RAD

Données de l'année en cours

Indicateurs		2018	2019	2020	2021
EHPAD	Taux de retour - Résidents	61%	58%	56%	Non évalué*
	Satisfaction - Résidents	95%	90%	90%	
	Taux de retour – Familles	35%	29%	21%	
	Satisfaction - Familles	69%	82%	86%	
SSIAD	Taux de retour	65%	63%	58%	Non évalué*
	Satisfaction	95%	90%	95%	

*\*L'établissement n'a pas organisé d'évaluation de la satisfaction dans les modalités habituelles, en raison d'une évaluation menée par l'organisme prestataire chargée de l'évaluation externe, et qui, à cette occasion, a interrogé des résidents, des familles et des patients du SSIAD. Ayant conclu à une satisfaction générale, il n'a pas été mené d'autre évaluation de satisfaction auprès des usagers du secteur médico-social en 2021.*



PÔLE SANTÉ SUD 37  
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire  
Touraine - Val de Loire

## DEMANDE D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

### DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez accéder à votre dossier médical.

L'établissement, responsable de sa création, sa gestion et de son archivage, doit le conserver, mais vous pouvez le consulter sur place et/ou en obtenir des copies.

Il suffit d'adresser une demande écrite à la Direction de l'hôpital.

### FORMULAIRE DE DEMANDE

Je soussigné(e), Mme / Mlle / Mr (NOM, Prénom).....  
né(e) le..... à .....  
domicilié (e) .....  
.....

en qualité de :

- représentant légal de Mme / Mlle / Mr (NOM, Prénom).....  
 ayant droit

demande à obtenir communication du, des document(s) suivant(s) :

- Compte rendu d'hospitalisation du..... au .....
- Dossier médical pour l'hospitalisation du..... au .....
- Autres pièces : .....

pour le(s) motif(s) suivants :.....  
.....  
.....

selon l'une des modalités suivantes :

- Consultation sur place sur rendez-vous (spécifier avec ou sans tierce personne et sa qualité)  
.....
- Envoi postal des copies avec accusé de réception

La consultation sur place est gratuite. Les frais de copies sont à votre charge : ils n'excéderont pas les coûts de reproduction et de port.

Fait à :  
Le :

Signature :

Merci de joindre les pièces suivantes à votre demande :

- Photocopie de votre pièce d'identité
- Photocopie du livret de famille
- Justificatif de tutelle (le cas échéant)
- Acte de décès (le cas échéant)

Et l'adresser à :

Pôle Santé Sud 37  
Monsieur le Directeur  
90 avenue du Général de Gaulle  
37800 Sainte Maure de Touraine

A réception de ce courrier, la Direction organise avec le médecin traitant ou le médecin référent de l'établissement le rendez-vous ou l'envoi, et vous répond par courrier dans les meilleurs délais.

La Direction







PÔLE SANTÉ SUD 37  
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire  
Touraine-Val de Loire

MAJ 2019

### Culte catholique

Paroisse de Sainte Maure de Touraine  
8 Rue de l'Eglise  
37800 Sainte Maure de Touraine  
02.47.65.40.70



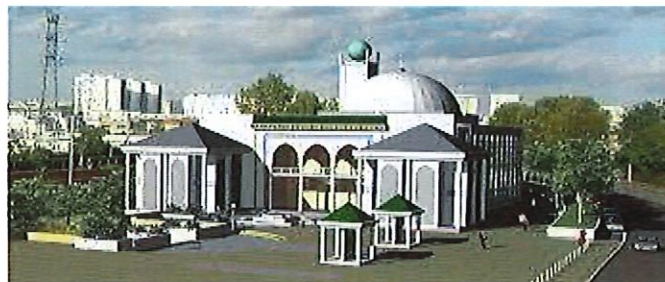
### Culte protestant

Temple de Tours  
35 Rue Docteur Ledouble  
37000 TOURS  
09.52.82.61.68



### Culte musulman

Grande Mosquée de Tours  
18 Rue Lobin  
37000 TOURS  
09.80.49.11.43



### Culte juif

Synagogue de Tours  
37 Rue Parmentier  
37000 TOURS  
02.47.61.85.57





