



CENTRE HOSPITALIER SAINTE-MAURE DE TOURAINE

90 avenue du Général de Gaulle – 37800 SAINTE-MAURE DE TOURAINE

☎ : 02 47 72 33 33

fax : 02 47 72 32 31

✉ admissions@ch-saintemaure.fr

www.ch-saintemaure.fr

✉ direction@ch-saintemaure.fr

https://www.facebook.com/CHSTEMAURE

Madame, Monsieur,

Vous êtes actuellement hospitalisé(e) en service de Médecine au Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine - Indre-et Loire (37). Composé de 14 lits, le service est situé au 1er étage du bâtiment nommé « Pôle Santé Sud 37 », et fonctionne 7 jours/7, 24h/24 en hospitalisation complète. L'établissement multisites comprend aussi une activité d'EHPAD et de SSIAD.

Les équipes mettent tout en œuvre pour vous assurer des soins attentifs, de qualité et en toute sécurité, et restent à votre écoute tout au long de votre séjour d'hospitalisation.

Directrice déléguée du Centre Hospitalier : **Marie-Bénédicte LEBATARD**

Président du conseil de Surveillance : **Michel CHAMPIGNY**

Médecin responsable du service : **Dr Clément RIDOUX**

Cadre supérieur de santé : **Nathalie DASSE**

Infirmière faisant fonction de cadre : **Camille BOUTTEAUX**

Représentants des usagers : **Chantal RIVIERE**

(Touraine France Alzheimer 37)

*Pour contacter les
représentants des
usagers :*

**cdu@ch-
saintemaure.fr**

*Ou contacter le secrétariat
de Direction 02 47 72 32 05*

Loïc LE GOUGUEC

(ADMD – Association pour le
Droit de Mourir dans la Dignité)

Valériane ASSELINE

(INDECOSA-CGT)

Dominique BEAUCHAMP

(Touraine France Alzheimer 37)



Admissions : 02 47 72 33 33 (bureau ouvert du lundi au vendredi 9h-17h)

Equipes médicales, soignantes (médecins, infirmières, aides-soignantes, ASHQ),
intervenants **libéraux** (kinésithérapeute, pédicure, orthophoniste sur prescription médicale)

Admission

FORMALITES ADMINISTRATIVES

Organisation de l'hospitalisation : **à la demande d'un médecin habilité ou hospitalier**

Admission : prononcée par le médecin hospitalier.

Constitution du dossier d'admission : dans le service, et en lien avec le bureau des admissions ouvert du lundi au vendredi entre 9h et 17h.

Pièces à fournir :

- 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
- le **certificat médical d'hospitalisation**



Frais d'hospitalisation

Le service des admissions peut vous accompagner.

Hospitalisation complète

Prix journalier d'hospitalisation : fixé par l'Agence Régionale de Santé.

Fiche TARIFS en annexe



- ⇒ **Forfait hospitalier** : à la charge du patient.
- ⇒ Prise en charge par la **complémentaire santé**, selon le cas.
- ⇒ En cas d'absence de prise en charge à 100% par le 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.
- ⇒ **Tiers-payant** pratiqué par l'établissement.
- ⇒ **Frais pris en charge par l'établissement** : 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.

Certains frais peuvent rester à votre charge. Ils doivent être réglés à l'occasion de votre sortie.

Sortie

Elle est prononcée **sur décision médicale, lorsque l'état de santé du patient n'impose plus son maintien en médecine**. Toute **sortie contre avis médical** est à **signaler** à l'infirmière et un formulaire contresigné est à renseigner.

Organisation de la sortie : possible tous les jours, aux horaires adaptés à chacun. Un échange a lieu sur les conditions de sortie et sur la question du devenir du patient, avec l'équipe médico-soignante et en lien avec l'entourage.

Information sur l'hospitalisation et continuité : Un **courrier de fin d'hospitalisation** est remis au patient et un exemplaire est envoyé au médecin traitant dans les meilleurs délais.

En cas de retour à domicile nécessitant des aides, l'établissement comprend un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) ainsi qu'un service de portage de repas à domicile (RAD), joignables du lundi au vendredi 8h30 - 17h.

📞 **SSIAD : 02 47 72 34 00**

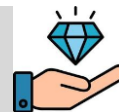
📞 **RAD : 02 47 72 32 07**

Le bon soin au bon patient

Un **bracelet** vous sera posé dès l'entrée, afin de bien vous identifier, et de garantir notre « **identitovigilance** ».



Vos biens et objets de valeur



Inventaire de vos biens : à l'entrée et à la sortie

Mise en sécurité des biens et objets de valeur : le dépôt 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.

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

Les règles de vie collective

Les visites : de 13h à 20h tous les jours. Les mineurs sont autorisés à partir de 12 ans. Les visites ne doivent pas troubler la sérénité du service, ni gêner son fonctionnement. Les équipes seront moins disponibles entre 13h45 et 14h15 pendant les transmissions et le changement d'équipe.

Salon des familles : ce lieu d'accueil permet des échanges confidentiels avec le corps médical. Il offre aussi un lieu dédié aux échanges familiaux et aux repos.

Les restrictions dans les locaux :



Interdiction de fumer et de vapoter dans les locaux.



Interdiction d'objets jugés dangereux



Interdiction de consommer des boissons alcoolisées ou tout autre produit illicite.



Interdiction de violence verbale ou physique

Le Directeur détient un pouvoir de police générale pour faire assurer les règles de vie collective internes au sein de l'établissement. Il a un devoir de protection fonctionnelle vis-à-vis des agents victimes de violence.

Règles d'hygiène : Les visites doivent s'effectuer dans le respect du protocole sanitaire en vigueur. Elles pourraient être interdites provisoirement pour des raisons médicales.



Règlement intérieur : La consultation du règlement intérieur de l'établissement est consultable sur demande auprès du service des admissions.

Charte de la personne hospitalisée : Les droits essentiels de la personne hospitalisée sont rappelés dans les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée, annexée à ce livret. Le texte intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr. (Sur simple demande, gratuitement, auprès de l'accueil).

Les prestations hôtelières

Les chambres : 14 lits répartis dans 6 chambres simples (avec cabinets de toilette individuels), 2 chambres doubles et 4 chambres simples (avec cabinets de toilette partagés).

Les douches : Seules 3 chambres sont équipées d'une salle de douche. Une salle de douche commune est disponible dans le service.

Lit d'appoint : un lit pliant disponible pour un membre de l'entourage d'un patient en cas de besoin.

Appel-malade, prise téléphonique et de télévision : dans toutes les chambres.



Téléphone (service payant) : L'**activation est à demander à l'accueil** au rez-de-chaussée (du lundi au vendredi entre 9h et 17h).



Télévision (service payant) : L'activation est à demander à l'équipe soignante.

Wifi (gratuit) : Les codes sont à **demandeur à l'accueil**.

Les repas sont préparés par la cuisine 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 repas accompagnants (service payant) : Les familles peuvent partager le repas avec leur proche, sous réserve d'une **inscription préalable** à effectuer auprès du personnel d'accueil.

Le linge hôtelier, de toilette et de table, est fourni par l'établissement. Vous devez apporter votre nécessaire de toilette ainsi que vos vêtements personnels. Il vous appartient d'en assurer l'entretien.

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

Les frais annexes liés aux services payants facultatifs font l'objet d'une facturation spécifique en fin de séjour (par chèque à l'accueil ou paiement sur titre auprès de la Trésorerie Hospitalière).

Fiche **TARIFS** en annexe



Règles d'accessibilité aux informations personnelles

Le dossier médical : Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. 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 également possible d'exercer vos droits de rectification auprès du praticien ayant constitué votre dossier.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la **demande auprès de la direction**. Ce droit s'exerce par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale ou du praticien ayant constitué le dossier.

Elles peuvent vous être mises à disposition sur place gratuitement, pour consulter votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Si vous souhaitez obtenir une 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.

Un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande est nécessaire, sans dépasser huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Un formulaire de demande d'accès au dossier médical, prévu par l'établissement, vous sera transmis à la suite de votre demande.

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

Traitement automatisé des données : 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, tant que cela ne répond pas à une obligation légale.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez-les 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.

Une formulaire vous sera délivré dans le service.



Personne de confiance

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.

Un formulaire vous sera délivré à votre arrivée. Il est à **remettre au service** ou à l'accueil dès que possible.

Suggestions, réclamations, plaintes, remerciements

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge, le Centre Hospitalier favorise la parole des usagers et leurs proches. L'encadrement et la Direction de l'établissement sont à l'écoute de vos suggestions, de vos réclamations, et de vos remerciements.

Les professionnels des unités de soins, le médecin et l'encadrement sont vos premiers interlocuteurs.



✉ Dans le cas où un échange avec eux n'apporterait pas toutes réponses à vos interrogations, vous pouvez adresser un courrier à Madame la Directrice Déléguée – Centre Hospitalier – 90 avenue du Général de Gaulle – 37800 SAINTE-MAURE DE TOURAINE.

Vous serez informé de la possibilité de saisir un médiateur (médecin ou non médecin) ou du fait qu'il procèdera à cette saisine. Pour la rencontre avec le médiateur, vous pouvez être accompagné d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. La composition complète de la **Commission des Usagers (CDU)** et son fonctionnement sont décrits dans un document porté à l'affichage.

Votre satisfaction sera également évaluée en fin de séjour ; un questionnaire vous sera transmis. Un bilan annuel est établi sur la satisfaction et portée à l'affichage, et des axes d'amélioration peuvent être identifiés et discutés en CDU.

Démarche qualité

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

La décision de la dernière démarche de certification de la Haute Autorité est portée à l’affichage.

Un affichage présente également les résultats annuels des indicateurs qualité – sécurité des soins et ceux des indicateurs évaluant la satisfaction des usagers.

Nos partenaires

Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tours, Centre Hospitalier du Chinonais, 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 (Humensia, LNA Santé...).

Annexes

Charte de la personne hospitalisée

Tarifs en vigueur

Contrat d’engagement contre la douleur

Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales