



# Livret d'accueil du patient



Groupe Hospitalier  
et Médico-Social  
DU HAUT VAL DE SÈVRE ET DU MELLOIS

Site de MELLE

Le Groupe  
hospitalier et  
médico-social du  
Haut Val de Sèvre et  
du Mellois vous  
souhaite la  
bienvenue.

Hygiène	SOIGNANTS	Sécurité
SOINS	Compétences	Disponibilité
BIENTRAITANCE	Infirmiers	Droits
	PLURIDISCIPLINAIRE	Santé
	Identito-vigilance	SOLIDARITE
	Equipes	ECOUTE
	Médecins	Risques
Usagers	Respect	QUALITE

Route de la Roche  
BP 36  
79500 Melle

Tel : 05.49.27.44.00  
Fax : 05.49.27.44.05

Mail : [direction@ch-hvsm.fr](mailto:direction@ch-hvsm.fr)

Site internet :  
[www.ch-hvsm.fr](http://www.ch-hvsm.fr)





## Le mot du directeur

Vous venez d'être hospitalisé dans un des services du Groupe hospitalier et médico-social du Haut Val de Sèvre et du Mellois sur le site de Melle.

Le personnel de l'établissement, quelle que soit sa fonction, mobilisera ses compétences et sa disponibilité à votre service. L'établissement est engagé depuis de nombreuses années dans des démarches d'amélioration de la qualité, dans les différents domaines de prise en charge ; votre avis sur nos prestations nous intéressera à ce titre, pour s'améliorer encore.

Vous souhaitant un séjour le plus agréable possible,

Le Directeur





# Sommaire

<b>Présentation du groupe</b> .....	p 5
Présentation de l'établissement	
Situation géographique	
Historique et présentation	
<b>Les professionnels de santé</b> .....	p 8
<b>Présentation des services</b> .....	p 9
Le bureau des entrées	
Le service médecine	
Le service soins médicaux et de réadaptation (SMR)	
L'hospitalisation à domicile (HAD)	
<b>Votre séjour</b> .....	p 13
Votre sortie	
Qualité et sécurité des soins	
Vos droits	
Les infos pratiques	
Les règles de vie	
<b>Présentation des services supports</b> .....	p 20
Les différents services	
Les services administratifs	
<b>La charte de la personne hospitalisée</b> .....	p 22
<b>Annexes</b>	

# Présentation du groupe

Cet établissement rassemble trois structures :

- L'hôpital et l'EHPAD "La Chanterie" de Saint-Maixent-l'Ecole,
- L'hôpital et l'EHPAD "La Chagnée" de Melle,
- L'EHPAD "Les Fontaines" de la Mothe Saint Héray.

Ces trois établissements ont fusionné le 1<sup>er</sup> janvier 2016 après avoir fonctionné en direction commune les treize années précédentes.

Les trois communes sont situées dans le sud du département des Deux-Sèvres. C'est une région qui présente un caractère rural marqué.



Site de Saint-Maixent-l'Ecole



Site de Melle



L'EHPAD "Les Fontaines" de la Mothe Saint Héray

# Présentation de l'établissement

## Situation géographique du site de Melle

L'établissement est implanté au cœur du pays Mellois situé au sud du département des Deux-Sèvres (79). C'est une région qui présente un caractère rural.

L'établissement se trouve sur la zone industrielle de "La Chagnée", route de la Roche.

## Historique et présentation

L'ancien couvent des Récollets, construit entre 1646 et 1860, fut une église puis, tour à tour, sous-préfecture, tribunal et hôtel de ville avant de devenir l'hôpital de Melle.

Classé hôpital local d'août 1995 à décembre 2009, c'est un établissement confirmé comme hôpital de proximité.

L'histoire récente de l'hôpital a été marquée par la construction d'un nouvel établissement. La pose de la première pierre a eu lieu le 12 octobre 2006 et en mars 2009, l'ensemble des patients et résidents ainsi que le personnel ont emménagé dans les nouveaux locaux, route de la Roche.

En janvier 2010, avec la loi Hôpital Patients Santé Territoire (HPST), l'établissement devient le Centre hospitalier de Melle.

En janvier 2016, les centres hospitaliers de Melle et Saint-Maixent-l'Ecole ainsi que l'EHPAD "Les Fontaines" de La Mothe St Héray fusionnent et forment le Groupe hospitalier et médico-social du Haut Val de Sèvre et du Mellois.

Le groupe hospitalier assure en lien avec les praticiens libéraux et les établissements de santé publics et privés de Niort et des alentours, la prise en charge des pathologies liées au vieillissement et en suite immédiate des soins aigus.

Il dispose notamment d'une filière gériatrique et possède l'avantage de mettre à disposition des usagers la possibilité d'un hébergement temporaire et d'un accueil de jour.

## Atouts de la structure

### **L'équipe référente en soins palliatifs**

Vous trouverez les coordonnées de cette équipe en fin de livret sur l'annuaire des services.

#### **Mission**

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

L'équipe intervient sur l'ensemble de l'hôpital, des EHPAD et du service d'hospitalisation à domicile en accord avec le médecin.

### **L'équipe mobile de gériatrie (EMG)**

Une équipe composée d'un médecin, d'un ergothérapeute, d'un psychologue, d'un assistant social et d'un infirmier peut vous aider à préparer votre sortie. Le bureau de l'équipe mobile de gériatrie se trouve dans le service Médecine/SSR.

#### **Mission**

L'équipe mobile de gériatrie est un service gratuit, proposé aux personnes de plus de 75 ans par l'hôpital pour favoriser le retour à domicile dans les meilleures conditions, en collaboration avec le médecin traitant, les services de soins à domicile et les services d'aide-ménagère.

# Présentation de l'établissement

## MEDECINE

Médecine Polyvalente

## SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION (SMR)

Gériatrique

Polyvalent

Lits Identifiés Soins Palliatifs (LISP)

## HOSPITALISATION A DOMICILE (HAD)

# Les professionnels de santé

## L'équipe médicale

- Les praticiens hospitaliers sont responsables de la conduite diagnostique et thérapeutique. Ils sont seuls habilités à vous communiquer (ou à la personne de confiance que vous avez désignée) les informations sur votre état de santé. Ils décideront avec vous de votre sortie.

## L'équipe soignante

- Le cadre de santé est chargé de la qualité des soins et de l'organisation du service. Il répondra à vos interrogations et tiendra compte de vos remarques.
- Les infirmiers dispensent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application de leur rôle propre : 24h/24, ils assurent la continuité des soins.
- Les aides-soignants secondent les infirmiers dans le domaine des soins. Ils vous aideront à réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin 24h/24 ; ils sont responsables de l'hygiène générale de votre chambre.
- Les agents hôteliers et l'équipe d'entretien assurent l'entretien et le nettoyage de votre chambre et de tous les locaux du service.
- Le diététicien prend en charge votre alimentation et établit le régime prescrit par le médecin.
- L'assistant social de l'établissement est à votre disposition et à celle de votre famille pour vous aider à résoudre les difficultés personnelles, familiales, administratives ou matérielles liées à votre hospitalisation. Elle peut se rendre à votre chevet, vous recevoir dans son bureau ainsi que votre entourage.
- Le psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

- Le kinésithérapeute réalise sur prescriptions médicales, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie.
- L'ergothérapeute a pour mission de rééduquer les personnes atteintes de troubles sensoriels, moteurs ou mentaux, qui les handicapent dans la vie de tous les jours. L'ergothérapeute a un rôle de conseil.
- Les étudiants en soins infirmiers ou en professions médicales sont amenés à participer à votre prise en charge sous l'autorité et le contrôle des cadres de santé. Vous avez la possibilité de demander que vos soins soient réalisés par un professionnel non étudiant.

L'ensemble du personnel sera facilement identifiable grâce aux tenues personnalisées.



# Présentation des services

## Le bureau des entrées

Le bureau des entrées, situé dans le hall d'entrée de l'hôpital, assure la gestion des dossiers. Le personnel vous accueille, en semaine, de 9h00 à 12h30 et de 13h00 à 17h15.

### Votre prise en charge administrative

Pour une meilleure prise en charge de vos soins et de votre séjour, des formalités administratives sont nécessaires.

Pour cela merci de vous munir en cas d'hospitalisation :

- d'une pièce d'identité en cours de validité : carte d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour,
- carte vitale d'assuré social,
- carte d'affilié ou attestation de la prise en charge de la mutuelle,
- bénéficiaire de la CMU : attestation de Couverture Maladie Universelle,
- victime d'un accident de travail : feuille d'accident de travail délivrée par l'employeur en trois volets,
- citoyen d'un pays membre de l'Union Européenne : carte européenne d'assurance maladie + un justificatif d'identité,
- citoyen d'un pays non membre de l'Union Européenne : prise en charge de votre assurance du pays d'origine, passeport ou carte de séjour.



### L'anonymat

Si vous le souhaitez, vous pouvez garder votre anonymat pendant votre séjour. Pensez à bien le préciser dès votre admission.

### Les personnes sous tutelles

Nous tenons à vous informer que l'établissement est membre du GCSMS – Gérance des tutelles (Groupement de coopération social et médico-social). Ceci induit que nous partageons une compétence en termes de gestion des tutelles avec plusieurs établissements du territoire, dont le Centre hospitalier de Niort.

### Vos frais de séjour

Les frais relatifs à votre hospitalisation seront détaillés sur la fiche tarifs en fin de ce livret.

### Les prestations annexes

Les agents du bureau des entrées se tiennent à votre disposition, pour tout renseignement complémentaire ou spécifique à votre situation.

# Présentation des services

## Les visites

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h30.

Par décision médicale, les visites peuvent être limitées ou interdites.

## Recommandations à l'attention des proches

- Ne pas venir trop nombreux.
  - Eviter d'amener des enfants en bas âge.
  - Etre discret.
- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales.
  - Eviter les appels téléphoniques le matin aux soignants.
  - Ne pas emmener de fleurs en pot.

## Le service Médecine

### L'équipe

Vous trouverez les coordonnées de l'équipe médicale et soignante en fin de livret sur l'annuaire des services.

Vous serez pris en charge par un praticien hospitalier du service, cependant vous avez la possibilité de vous faire suivre par votre médecin traitant avec son accord.

### Mission

Ce service est un service de médecine polyvalente à orientation gériatrique. Il accueille des personnes présentant des polyopathologies relevant de toutes les spécialités et a pour mission d'effectuer des soins de proximité.



### Structure

Ce service comporte 10 lits. Les chambres sont individuelles.

### Les repas

Les repas peuvent être pris en salle à manger ou en chambre.

- Petits déjeuners : 8H00
- Déjeuners : 12H00
- Dîners : 19H00

# Présentation des services

## Le service Soins médicaux et de réadaptation (SMR)



### L'équipe

Vous trouverez les coordonnées de l'équipe médicale et soignante en fin de livret sur l'annuaire des services.

Vous serez pris en charge par un praticien hospitalier du service.



### Mission

Ce service accueille des patients après une hospitalisation en court séjour et dispense le prolongement des soins et des traitements médicaux pour assurer une sortie à domicile dans de bonnes conditions. Une entrée directe en provenance du domicile est également possible sous certaines conditions.

### Structure

Ce service comporte 25 lits dont 4 lits qui sont dédiés aux soins palliatifs. Les chambres sont individuelles.



### Les repas

Les repas peuvent être pris en salle à manger ou en chambre.

- Petits déjeuners : 8H00
- Déjeuners : 12H00
- Dîners : 19H00

# Présentation des services

## L'Hospitalisation à domicile (HAD)

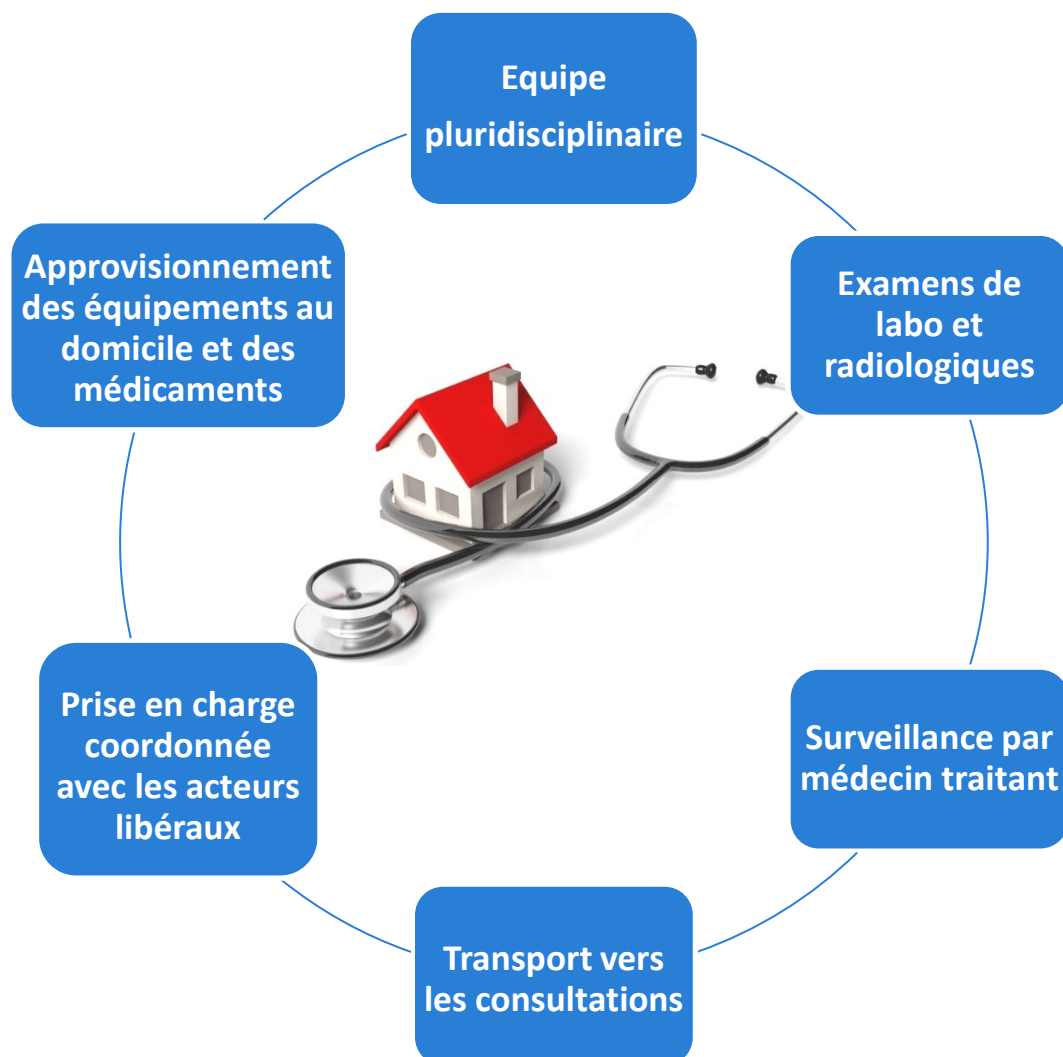
### L'équipe

Les soins sont assurés par coordination entre :

- une équipe d'aides-soignants hospitaliers,
- des auxiliaires médicaux libéraux (kinésithérapeutes, orthophonistes, IDE, ergothérapeutes...)
- un cadre de santé qui coordonne,
- le médecin généraliste qui assure le suivi de son patient en lien avec le médecin coordonnateur de l'HAD et les services hospitaliers.

### Mission

Ce service assure à domicile des soins lourds et constants demandant une surveillance spécifique.



# Votre séjour

## V O T R E S O R T I E

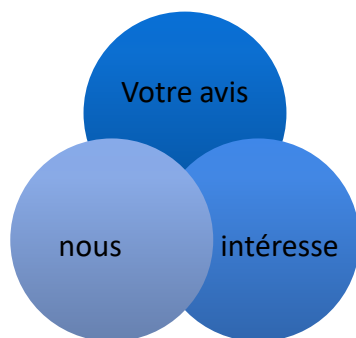
Elle se fait avec l'accord du médecin du service.

### Autorisation de sortie temporaire

En service sanitaire, si votre état de santé le permet et si votre médecin ainsi que le directeur du groupe hospitalier donnent leur accord, vous pouvez obtenir des autorisations de sortie. Chacune ne peut excéder 48 heures. Informez-vous auprès de l'équipe soignante ou du médecin de service.

### Démarches administratives

Il est nécessaire de passer par le service du bureau des entrées afin de régulariser votre séjour avant votre départ. Vous récupérez votre bulletin de situation.



### Le questionnaire de sortie

Le questionnaire de sortie qui vous a été remis avec le livret d'accueil vous permet de vous exprimer sur votre séjour. Vos observations, qu'elles soient positives ou négatives, sont utiles pour améliorer le fonctionnement de l'hôpital. N'hésitez pas à le transmettre, vous avez des boîtes aux lettres à votre disposition au sein des services.



### Transport

Vous pouvez utiliser tout moyen de transport à votre convenance et à vos frais, (voiture particulière, taxi, transport sanitaire) pour regagner votre domicile.

Si votre état de santé l'exige il vous sera possible d'être reconduit par transport sanitaire, sur prescription médicale.

### La sortie contre avis médical

Vous pouvez demander à sortir de l'établissement malgré l'avis du médecin. Dans ce cas, vous devrez signer une attestation indiquant que vous avez été informé des conséquences de votre refus et du risque encouru.

### En cas de décès

Le choix de l'entreprise funéraire est libre et devra être indiqué par la famille. Si besoin, l'établissement peut vous fournir la liste des opérateurs funéraires de la région.

L'établissement possède une chambre mortuaire accessible de 8H00 à 20H00. Ce service vous est proposé gratuitement les 3 premiers jours suivant le décès et vous sera facturé à compter du quatrième jour (50€/jour). Le code d'accès sera transmis à un membre de la famille dans le service de soins. Un service d'aumônerie est à votre disposition, leurs coordonnées se trouvent à la fin de ce livret. Le rite confessionnel de chaque défunt est respecté.

# Votre séjour

Q U A L I T É

S É C U R I T É

## Sécurité sanitaire et lutte contre les infections nosocomiales

Une infection nosocomiale est une infection contractée dans un établissement de santé, non présente à l'entrée du patient.

La prévention de ces infections est une préoccupation de l'ensemble du personnel hospitalier. Au sein de l'établissement, une commission "risques infectieux" organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Une équipe opérationnelle d'hygiène met en œuvre le plan de lutte contre les infections nosocomiales. Enfin, des correspondants médicaux et paramédicaux sont les relais dans les services.



## Nutrition

L'établissement a l'objectif de porter une vigilance à la qualité de votre alimentation. Les équipes médicales et paramédicales évaluent votre état nutritionnel. Elles mettent en œuvre la prise en charge la mieux adaptée à vos besoins. Un service diététique est également présent au sein de l'établissement et travaille en étroite collaboration avec les équipes médicales et paramédicales.



## Identification du patient

Dans le cadre d'une amélioration de la qualité de la prise en charge des patients, l'établissement veille à l'exactitude du recueil de l'identité de chacun. La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation. Il vous est proposé de porter un bracelet d'identification personnalisé. Ceci n'est pas une obligation et vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser.

## La douleur, la soulager

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux l'évaluer et vous soulager.

Vous trouverez un contrat d'engagement de l'établissement en annexe.

## Sécurité

Pour la sécurité de tous, l'hôpital est accessible de 20H30 à 6H00 uniquement en utilisant la sonnette située au niveau de l'entrée principale.

# Votre séjour

## V O S D R O I T S



### Le consentement

Tout patient a le droit d'être informé sur son état de santé. Sa famille, ses proches peuvent également être destinataires d'informations sur la santé de celui-ci, sauf opposition de sa part.

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 les professionnels 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 ou votre famille ou vos proches seront consultés avant qu'une intervention ou un traitement soient pratiqués, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité.



### Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt du

traitement. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

Vous trouverez en annexe de ce livret un document pour vous aider dans vos démarches, ainsi qu'un guide de rédaction. N'hésitez pas à solliciter le personnel si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées.



### La personne de confiance

Lors de votre admission, à condition d'être majeur(e) et de ne pas être sous tutelle à la personne, vous pouvez désigner une personne en qui vous avez toute confiance (parent, proche, médecin traitant...), pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne pourra notamment assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits. Si votre état de santé ne vous permettait pas, pendant une période de votre hospitalisation, d'exprimer votre volonté, l'équipe hospitalière consulterait la personne de confiance que vous aurez désignée pour connaître vos souhaits. L'avis de cette dernière prévaut sur tout autre avis non médical (à l'exclusion des directives anticipées) dans les décisions prises par le médecin. La personne de confiance doit témoigner de vos convictions personnelles et non des siennes.

Cette désignation par écrit est valable tout le temps et peut être modifiable à tout moment.

Vous trouverez en annexe de ce livret un document pour vous aider dans vos démarches, ainsi qu'un formulaire de désignation de la personne de confiance à remettre à l'infirmière du service.

# Votre séjour

## V O S D R O I T S

### Loi informatique et libertés

Le groupe hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage interne.

Lors de votre hospitalisation, des renseignements, vous concernant, vous sont demandés et font l'objet d'un traitement qui répond aux exigences de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Afin de protéger la confidentialité des informations recueillies, le système informatique est sécurisé et les traitements automatisés d'informations nominatives ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Pour préserver votre vie privée, les informations couvertes par le secret médical, ne sont communiqués qu'aux professionnels habilités et aux personnes autorisées en vertu de la loi.

Vous avez un droit d'accès et de rectification à ces informations. La loi donne à toute personne "le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à ce que les informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement". Vous pouvez exercer ce droit auprès du directeur du groupe hospitalier.



### Le droit d'accès à votre dossier médical

En lien avec la loi 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades, mais également la loi de modernisation de notre système de santé de janvier 2016, une procédure a été mise en place prévoyant que le patient, ses ayants droit (en cas de décès du patient et avec justification des raisons de leur demande), son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, peuvent demander un accès direct de tout ou partie du dossier médical et en obtenir une copie\*, sur place ou par envoi postal. Ils peuvent également désigner un praticien de leur choix pour prendre

connaissance de contenu du dossier. Merci d'en faire la demande par écrit au directeur du groupe hospitalier.

*\*à partir de 35 pages, les copies vous seront facturées.*



### Don d'organes, de tissus à visée thérapeutique

Tout le monde peut être amené à donner ses organes, tout le monde peut un jour avoir besoin d'une greffe pour remplacer un élément du corps humain qui ne fonctionne plus. Tout le monde peut également être sollicité pour témoigner en urgence de la volonté d'un proche brusquement décédé. En cas de décès brutal, l'hôpital va contacter en priorité votre proche entourage.

Selon la loi de bioéthique, en France, celle-ci indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches soit en s'inscrivant sur le registre national des refus). C'est le principe du consentement présumé.

### Le droit d'expression

#### La CDU (Commission des usagers)

En tant qu'utilisateur du système de santé, vous avez la possibilité de vous exprimer. Des représentants sont chargés de faire le lien entre vous, usager, et les professionnels de santé.

Si vous avez un problème ou un motif d'insatisfaction, vous pouvez exprimer oralement votre réclamation auprès du responsable du service concerné, ou demander à ce qu'elle soit consignée par écrit.

Vous pouvez aussi vous adresser par écrit au directeur. Il vous informera s'il a souhaité faire appel à un médiateur de la commission, ou bien vous avisera de la possibilité de le faire vous-même.

Enfin vous trouverez la composition de la CDU dans les feuillets annexes.

# Votre séjour

## V O S D R O I T S



### Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur Internet. Cet espace personnel en ligne vous permet de conserver et d'organiser l'ensemble de vos documents médicaux en un seul endroit : comptes rendus d'hospitalisation, résultats d'examens, ordonnances, bilans, traitements, allergies et antécédents médicaux.

Grâce à Mon Espace Santé, les professionnels de santé qui vous suivent peuvent accéder rapidement aux informations nécessaires à la continuité de vos soins, ce qui facilite la coordination médicale et limite les examens ou prescriptions inutiles.

En tant qu'utilisateur, vous restez pleinement maître de vos données. Vous pouvez décider quels professionnels sont autorisés ou non à consulter vos documents, suivre l'historique des accès, et recevoir une notification à chaque nouvelle consultation ou dépôt de document. Vous pouvez également ajouter vous-même des informations, des observations ou des documents concernant votre santé.

Mon Espace Santé respecte strictement le secret médical et la réglementation sur la protection des données personnelles. Les informations vous concernant sont hébergées en France sur des serveurs certifiés pour la santé et ne peuvent en aucun cas être utilisées à des fins commerciales. Leur consultation n'est possible qu'avec votre accord, sauf en cas d'urgence médicale avérée.

L'ouverture et l'utilisation de Mon Espace Santé ne sont pas obligatoires. Si vous le préférez, vous pouvez demander la désactivation de votre espace.

Dans le cadre de votre prise en charge, notre établissement peut déposer des documents médicaux utiles à la continuité des soins dans votre espace, sauf opposition de votre part.



### Signaler un évènement indésirable

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, chaque patient ou proche peut signaler un évènement indésirable survenu au sein de l'établissement.

Il peut s'agir d'un incident, d'une erreur, d'un dysfonctionnement ou de toute situation mettant en cause la sécurité d'un usager.

Vous avez la possibilité d'en informer l'équipe soignante ou de réaliser un signalement directement via le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables de l'ARS, disponible en ligne.

Toutes les déclarations sont confidentielles et ne modifient en aucun cas votre prise en charge. Vos retours nous permettent d'identifier rapidement les risques et d'améliorer la sécurité et la qualité des soins pour tous.

# Votre séjour

## Infos Pratiques

**Télévision** : pour la mise en service du poste de télévision, vous devez vous adresser au bureau des entrées aux heures d'ouverture (de 9h00 à 12h30 et de 13h00 à 17h15), afin de récupérer une télécommande.

### Tarifs en vigueur :

Du 1<sup>er</sup> au 14<sup>ème</sup> jour 4,00€ / jour

Du 15<sup>ème</sup> au 28<sup>ème</sup> jour 3.00€ / jour

A partir du 29<sup>ème</sup> jour 2.50€ / jour

### Conditions de mise en marche de la télévision :

La télévision se mettra en route avec une télécommande remise par l'accueil de l'établissement.

Une caution de 10€ (par chèque de préférence) sera demandée par l'accueil pour récupérer la télécommande de la chambre.

A la fin du séjour, merci de rapporter la télécommande pour récupérer la caution et procéder au règlement de la location.



**Téléphone** : les agents de l'accueil vous préciseront le coût des appels téléphoniques.

Pour vos appels vers l'extérieur, vous devez faire le 0 avant de composer le numéro de votre correspondant.

Pour vos proches qui souhaitent vous joindre, une opératrice virtuelle "Catherine" répondra aux appels et les dirigera pour vous contacter le plus rapidement possible.



**Repas** : les menus sont établis par le service cuisine de l'établissement, avec la collaboration du diététicien. Notre production culinaire est susceptible d'utiliser des produits allergènes (cf liste des allergènes en annexe de ce livret). Merci de nous informer le plus tôt possible si vous êtes intolérants ou allergiques à l'un de ces produits.



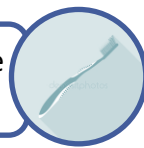
**Culte** : par demande au cadre de santé, vous pouvez faire intervenir le représentant de votre culte. Un lieu de prière oecuménique est disponible.



**Les bénévoles** : une association de visiteurs bénévoles intervient auprès des malades et résidents. Ils peuvent vous rendre visite dans votre chambre si vous le souhaitez et sont identifiés au moyen d'un badge.



**Effets personnels** : n'oubliez pas d'apporter votre linge personnel et votre trousse de toilette.



**Objets de valeur** : il est conseillé de ne pas garder d'objets de valeur avec vous. Toutefois, si vous décidez de conserver vos biens de valeur dans votre chambre, l'hôpital ne pourra être tenu responsable des pertes ou vols.



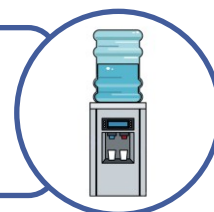
# Votre séjour

## Infos Pratiques



**Bibliothèque** : un service gratuit de prêt de livres est assuré.

**Fontaines à eau** : elles sont à votre disposition dans l'ensemble des services.



**Coiffure / Pédicure** : un coiffeur ou pédicure de votre choix peut intervenir à titre libéral sur votre demande. Dans ce cas, les frais seront à votre charge ainsi que l'organisation (contact, prise de rendez-vous,...).

**Les visites** sont autorisées de 13h00 à 20h30.  
Par décision médicale, les visites peuvent être limitées ou interdites.



**Courrier** : votre courrier vous sera distribué chaque jour ouvrable. Vous pouvez également déposer votre courrier à envoyer à l'accueil.

**Le linge** : le linge de toilette et les serviettes de table sont fournis par l'établissement.



**Les accompagnants** : avec l'autorisation du médecin, un membre de la famille peut passer la nuit auprès de vous et un repas payant peut lui être servi (la demande est à effectuer auprès du service) selon les possibilités d'accueil.

# Votre séjour

## R E G L E S D E V I E

**Détention illicite** : l'introduction de stupéfiants est interdite au sein de l'établissement. Pour les services Médecine et SMR, l'introduction d'alcool est interdite.



**SILENCE!**  
ZONE CALME

**Discrétion** : afin de favoriser le repos des patients, merci de faire preuve de discrétion (fermeture des portes, volume de votre poste de télévision, visites,...).

**Règles d'hygiène** : utiliser les poubelles pour vos ordures et ne dégradez pas votre environnement. Merci de ne pas conserver vos denrées périssables dans votre chambre. A votre demande, le personnel a la possibilité d'entreposer ces aliments dans un réfrigérateur.



**Pourboire** : le personnel est rémunéré pour vous assurer un service. Il lui est interdit de percevoir des pourboires ou des gratifications. Si vous tenez à remercier le personnel qui vous a accueilli et soigné, répondez au questionnaire qui figure dans cette brochure.



**Sécurité incendie** : les voies d'accès pompiers doivent être laissées libres. En cas d'incendie, conservez votre calme, suivez les instructions du personnel et reportez-vous aux plans d'évacuation affichés à l'entrée du service.



**Tabagisme** : conformément à la réglementation, il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'hôpital, y compris dans votre chambre. Avant d'entrer, merci d'éteindre votre cigarette dans les cendriers prévus à cet effet ou de désactiver votre cigarette électronique.



**Tenue** : l'hôpital est un lieu public. Lors de vos déplacements à l'extérieur de votre chambre, pensez à vous couvrir. Nous vous remercions aussi de respecter le travail des agents et d'avoir une tenue et un comportement corrects à leur égard.



# Présentation des services supports

## Les différents services



### Le service social

Un assistant social intervient auprès :

- des patients non pris en charge par l'EMG (cf. page 5),
- des patients HAD.

Pour les aider dans leurs démarches administratives du quotidien.

### L'équipe médico-technique

L'ergothérapeute et le kinésithérapeute ont pour mission de réduire les personnes atteintes de troubles, sensoriels, moteurs ou mentaux, qui les handicapent dans la vie de tous les jours. Leur but est que le patient devienne plus autonome. L'équipe peut proposer des solutions techniques pour améliorer le mobilier, l'habillement ou l'hygiène.

Kin

Ergo



### La pharmacie

La gestion des médicaments et du matériel médical est assurée par deux pharmaciens assistés de préparateurs en pharmacie.

Vous trouverez en annexe de ce livret des informations sur la dispensation de médicaments par la pharmacie hospitalière.

### Le service diététique

Pour vous apporter une alimentation équilibrée, deux diététiciens en collaboration avec le service de restauration participent à l'élaboration des menus qui vous sont proposés.

NUTRITION



### Les services techniques

Des techniciens sont chargés de la maintenance des locaux et du matériel. Ils effectuent divers travaux.

# Présentation des services supports



## Les services administratifs

### La direction

Elle dirige et coordonne l'ensemble des services. Le directeur de l'établissement, nommé par le Ministère de la Santé, est responsable de l'organisation générale de l'établissement dont il est le représentant légal.

La direction et son équipe reçoivent, étudient et répondent à vos préoccupations.

### Le service des finances

Ce service élabore le budget et les tarifs des différents services, qu'il soumet ensuite aux autorités compétentes (Agence régionale de santé et Conseil départemental).

Il veille à l'équilibre financier en analysant l'ensemble des dépenses de fonctionnement et d'investissement d'une part et l'ensemble des recettes d'autre part.

### La coordination des soins

Ce service coordonne l'ensemble des équipes de soins en étroite collaboration avec la direction. Sachez que les cadres de santé et le personnel soignant sont à votre écoute et à votre disposition si besoin.

### Le service des ressources humaines

Ce service gère le potentiel humain de l'établissement :

- gestion de la formation du personnel,
- gestion de la paie du personnel,

- gestion des compétences du personnel.

### Le service des ressources matérielles

Ce service gère les achats divers qui permettent de rendre votre séjour plus agréable.

### Le service "système d'information"

Ce service gère l'ensemble du système informatique et l'ensemble des moyens qui permettent de collecter, mémoriser, traiter, distribuer et utiliser les informations dont l'établissement a besoin.

### Le service qualité : gestion des risques, relations avec les usagers

Ce service a pour mission d'assurer une prise en charge de qualité pour les patients et résidents et d'en assumer une amélioration constante.

Il a également un rôle de maîtrise des risques potentiels liés à l'activité au sein de l'établissement en identifiant, évaluant et en mettant en œuvre des mesures appropriées.



# 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.









Version 10 – Décembre 2025



[www.ch-hvsm.fr](http://www.ch-hvsm.fr)

**Siège Social** : 13 rue du panier fleuri BP 40035 79403 SAINT MAIXENT L'ÉCOLE CEDEX | Tel : 05 49 76 49 76 | Fax : 05 49 76 49 77  
direction@ch-hvsm.fr

Route de la Roche BP 36 79500 MELLE | Tel : 05 49 27 44 00 | Fax : 05 49 27 44 05

55 route de Saint-Maixent-L'École 79800 LA MOTHE-SAINT-HERAY | Tel : 05 49 05 05 27 | Fax : 05 49 05 10 74