



Livret d'Accueil  
DU CENTRE HOSPITALIER DE VENDÔME-MONTOIRE



Centre Hospitalier Vendôme-Montoire

TÉL. 02 54 23 33 33  
[www.ch-vendome.fr](http://www.ch-vendome.fr)

# Edito

## **Madame, Monsieur,**

Votre état de santé vous a conduit au Centre Hospitalier de Vendôme-Montoire. Soyez assuré(e) que tout sera fait pour vous dispenser des soins attentifs et de qualité, en toute sécurité.

L'ensemble des personnels (médical, soignant, administratif, hôtelier, technique et logistique), fera de son mieux pour vous rendre le séjour agréable et le plus court possible. Vous éprouvez peut-être une appréhension bien naturelle à l'égard de ce monde peu connu qu'est l'hôpital.

C'est à votre intention que des hospitaliers ont conçu ce document. Vous y trouverez les informations aussi concrètes que possibles sur l'hôpital et son fonctionnement, vos droits et devoirs. Elles vous guideront du mieux possible dans votre parcours au sein de l'établissement, comme pour l'accomplissement des différentes formalités que cela entraîne. Nos places de parking sont limitées, il existe un parking gratuit à 3mn de l'hôpital, au « Pré aux chats ».

Nous vous remercions de bien vouloir renseigner le questionnaire vous permettant de formuler remarques et suggestions sur votre hospitalisation. Ces éléments nous seront précieux pour améliorer le fonctionnement de notre établissement, ainsi que le contenu de ce livret d'accueil. Vous pourrez par ailleurs retrouver ces éléments sur le site : [www.ch-vendome.fr](http://www.ch-vendome.fr)

Nous vous adressons tous nos vœux de prompt rétablissement, et espérons que le séjour que vous allez passer parmi nous répondra pleinement à vos attentes.

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant de l'unité.

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

**La Direction**

# Sommaire

05	Présentation des sites
08	Plan d'accès
09	Plan de l'hôpital D. Chanet
10	Un peu d'histoire
11	Gouvernance
14	Votre admission

Les frais de séjour	16
Votre séjour	19
Droits et devoirs des patients	28
Votre sortie	35
Qualité et sécurité des soins	36

# Annexes

- Charte de la personne hospitalisée
- Lutte contre la douleur
- Enquête de satisfaction en ligne (e-Satis)
- Indicateurs de qualité et de sécurité des soins / certification
- Les directives anticipées





# Présentation des sites

## DU CENTRE HOSPITALIER VENDÔME-MONTOIRE

Coordonnées électroniques : [direction@ch-vendome.fr](mailto:direction@ch-vendome.fr) - [www.ch-vendome.fr](http://www.ch-vendome.fr)

Téléphone : 02 54 23 33 33   CH Vendôme-Montoire 

### L'HÔPITAL DANIEL CHANET

Type d'activité : sanitaire

#### L'hôpital dispose :

- d'un pôle court séjour qui comprend un service de médecine interne, un hôpital de jour de chimiothérapie et une unité de soins médicaux et de réadaptation (SMR) ;
- d'un pôle des urgences et médecine post-urgences à orientation cardiologique et pneumologique qui comprend le SMUR, une unité de surveillance continue, une unité d'hospitalisation de courte durée et le service de gynécologie-obstétrique (situé dans les locaux de la clinique du St Cœur)
- d'une équipe mobile de soins palliatifs (EMSP).

**Capacité d'accueil :** 119 lits d'hospitalisation complète dont 15 lits de maternité et 6 places d'hôpital de jour (bilans médicaux et chimiothérapie).

L'hôpital accueille en outre un Centre de santé sexuelle, un Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (CEGGID), un Centre de vaccination et un centre de lutte antituberculeux (CLAT).

**98 rue Poterie – 41 100 Vendôme (Daniel Chanet). Tél 02 54 23 33 33 (standard)**

**10 bis rue H. De Balzac – 41 100 Vendôme (Maternité)**

En cas d'admission dans le service de la maternité, un livret d'accueil spécifique est remis aux patientes.





## LE CENTRE DE SOINS ANDRÉ GIBOTEAU (CSAG)

**Type d'activité :** sanitaire et médico-sociale

Le CSAG se compose du seul pôle gériatrie qui comprend un hébergement des personnes âgées dépendantes (EHPAD) et un service de court séjour de médecine gériatrique.

**Services sanitaires :** Le service de court séjour comprend une unité de soins médicaux et de réadaptation (SMR), un service de court séjour gériatrique (CSG) et une unité cognitivo-comportementale (UCC).

**Services médico-sociaux :** un EHPAD comprenant un hébergement pour personnes âgées dépendantes, trois unités Alzheimer, une unité d'hébergement renforcée (UHR), une plateforme de répit, des consultations mémoire et un accueil de jour. Une équipe mobile vieillissement et maintien de l'autonomie est également en place.

En cas d'admission dans l'un des EHPAD de l'établissement, un livret d'accueil spécifique est remis aux résidents.

**Capacité d'accueil globale :** 65 lits d'hospitalisation complète pour le secteur sanitaire ; 235 lits d'hébergement et 10 places d'accueil de jour Alzheimer pour le secteur médico-social.

107 boulevard JF Kennedy - 41106 Vendôme cedex

## PÔLE SANTÉ MENTALE

**Type d'activité :** sanitaire et médico-sociale

Le pôle santé mentale comprend un service de psychiatrie et une résidence pour personnes handicapées.

**Services sanitaires :** Le centre de psychiatrie se compose de deux unités d'hospitalisation complète (les Amandiers et les Cyprès), d'un hôpital de jour Les Lauriers Roses, de deux centres médico-psychologiques (CMP) de consultations médicales, et de deux centres d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) situés à Vendôme et Mondoubleau. Une équipe mobile psychiatrie de première intention est mise en place en octobre 2024.

**Capacité d'accueil :** 25 lits d'hospitalisation (17 lits dans l'unité Les Cyprès et 8 lits dans l'unité Les Amandiers). 30 places en hôpital de jour à Vendôme dont 5 places de CATTP à la demi-journée.



## > suite [PÔLE SANTÉ MENTALE]

149-153 boulevard F. Roosevelt – 41106 Vendôme cedex

Service d'hospitalisation : Tél 02 54 23 36 41

Hôpital de jour : Tél 02 54 23 33 33. Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30, sur indication médicale.

Centre médico-psychologique : Tél 02 54 23 36 41. Ouvert du lundi au vendredi sur rendez-vous.

**Services médico-sociaux** : La résidence LA VARENNE comprend 75 lits répartis entre un foyer d'accueil médicalisé de 45 places et un foyer de vie de 30 places.

En cas d'admission dans un des services de la Résidence La Varenne, un livret d'accueil spécifique est remis aux résidents.

Rue des Buissons - 41100 Azé



**Le Centre hospitalier Vendôme-Montoire est certifié  
avec le niveau :**

**« Qualité des soins confirmée ».**

Avec un score de 95.52 % par la Haute Autorité de Santé (HAS) à la suite de la visite de certification qui s'est déroulée du 27 au 31 mars 2023. Il s'agit, pour les patients et les partenaires, d'une reconnaissance de la qualité des soins dispensés par l'établissement et de la reconnaissance de la compétence des professionnels.

# Plan d'Accès



 Centre Hospitalier Daniel Chanet  
98 rue Poterie  
41100 VENDÔME

 Centre de Psychiatrie  
Hôpital de jour "Les Lauriers roses"  
149 boulevard F. Roosevelt  
41100 VENDÔME

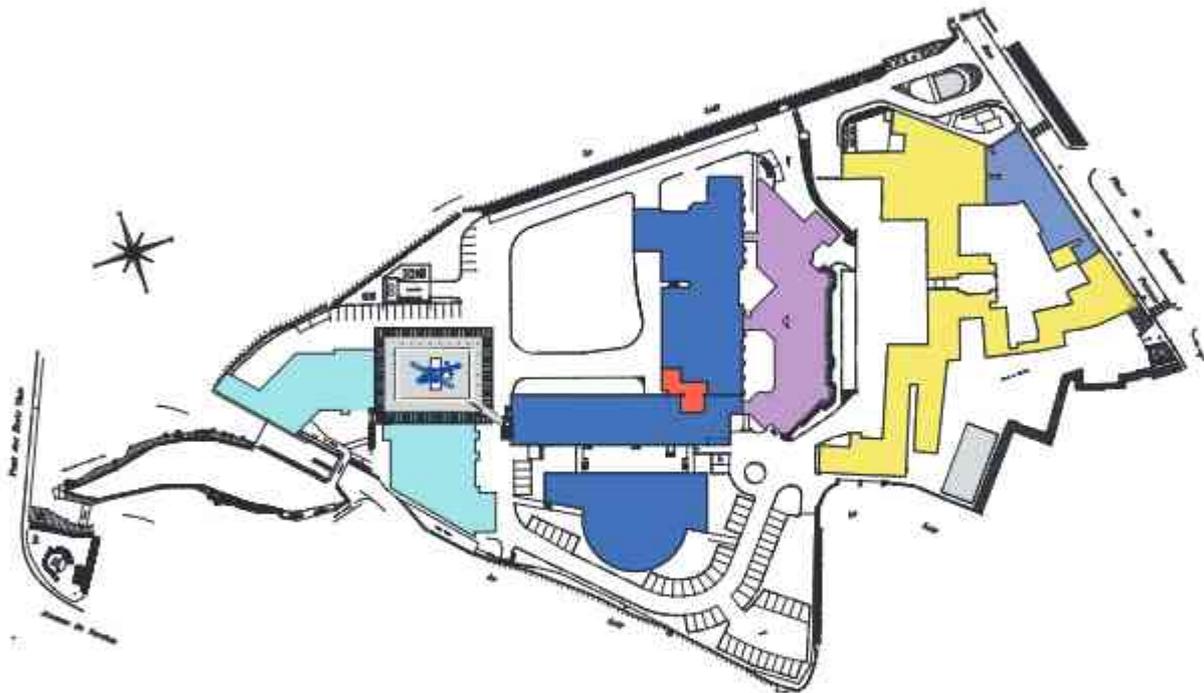
 Service de Gynécologie - Obstétrique  
(Maternité et consultations)  
10 bis rue Honoré de Balzac  
41100 VENDÔME

 Centre de Soins André Gibotteau  
107 Boulevard J. F. Kennedy  
41100 VENDÔME

 EHPAD Les Tilleuls  
7 rue du Puits  
41100 VENDÔME



# Plan de l'hôpital D. CHANET



Accueil services de soins



Bâtiment consultations

- Admissions
- Consultations -centre de départage
- Lits d'hospitalisation de courte durée
- Plateau technique de pneumologie



Bâtiment administratif



Bâtiment logistique

- Pharmacie
- Blanchisserie
- Restauration



Centre de Dialyse



Bâtiment de soins

- Rez-de-chaussée
- Urgences
  - Médecine post urgences & orientation Pneumo-cardiologie
  - Plateau technique de cardiologie - soins continus
  - Radiologie
  - Scanner et IRM
- 1er étage
- Médecine
  - Hôpital de jour et chimiothérapie
- 2ème étage
- Service de Soins de suite et Réadaptation 2



# Un peu d'histoire

L'existence d'un établissement de santé à Vendôme remonte au Moyen-âge. Une maison d'Asile, composée d'une chapelle et d'un refuge, accueillait les pèlerins dès le XIIème siècle.

Le comte Bouchard IV fonda au XVIIIème siècle une Maison Dieu pour les malades de la ville, devenue par la suite Hospice Saint Jacques. Le duc César de Vendôme (fils de Henri IV et de Gabrielle d'Estrées) créa, en 1623, un collège sur l'emplacement de l'hospice, qui fut alors transféré sur le site où se trouve aujourd'hui le centre hospitalier. Il prit le nom d'Hôtel-Dieu.

Bien sûr, les bâtiments ont été reconstruits et complétés depuis le XVIIIème siècle, dont il reste des témoignages (en particulier la Chapelle Notre Dame). Le grand bâtiment, dit "hospice", qui abrite notamment les bureaux de l'administration, date en partie du commencement du XVIIIème siècle.

## L'hôpital Daniel Chanet

Dénommé ainsi depuis 2010, du nom de l'ancien maire et président du Conseil d'Administration pendant 20 ans, il est installé en centre-ville bordé par le Loir.

En 2013, il a vu sa capacité augmenter de 30 lits de soins de suite et de réadaptation.

En 2023, il a repris l'exploitation de 15 lits de maternité dans les locaux de la Clinique du St Coeur, qui détenait précédemment l'autorisation d'activité.

## Le service de psychiatrie

Il est installé dans des pavillons ouverts depuis le 1er février 1978 et a évolué avec la mise en place de structures alternatives à l'hospitalisation.

Les locaux ont été réhabilités en 2022.

## Le centre de soins

Il a été créé en 1980 et dénommé "Centre de soins André Gibotteau" en 2009. Une unité accueillant spécifiquement des patients atteints de la maladie d'Alzheimer est ouverte depuis 2005. En 2013, le CSAG complète sa filière gériatrique par 14 lits d'UHR (Unité d'Hébergement Renforcé) et une plateforme de répit. En 2021, ouvre l'Unité Cognitivo-comportementale (UCC).

Depuis 2023, sont mise en place des équipes mobiles gériatriques.

# Gouvernance



\*CLIN : Comité de lutte contre les Infections Nosocomiales  
COMEDIMS : Commission du médicament  
CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur  
CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

Dans le souci du respect de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients et résidents du Centre Hospitalier de Vendôme-Montoire, le Conseil de Surveillance, la Direction, le Président de la CME et l'équipe médicale, l'ensemble des professionnels s'engagent et soutiennent la mise en œuvre d'une démarche pertinente et pérenne d'amélioration de la qualité.

# Votre admission

Lors de votre venue au Centre Hospitalier de Vendôme-Montoire, des modalités administratives seront à réaliser auprès du bureau des Admissions.

## Pièces à produire

- une pièce justificative d'identité y compris pour les mineurs (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille),
- votre carte vitale actualisée, ou attestation d'assuré(e) social(e) en cours de validité,
- votre carte de mutuelle complémentaire si vous en avez une,
- pour les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle (CMU), votre attestation en cours de validité, votre attestation complémentaire CMU le cas échéant ou le titre d'admission à l'aide médicale d'état.
- pour les accidentés du travail, la feuille "accident du travail" ou "maladie professionnelle" délivrée par votre employeur,



Des pièces complémentaires peuvent être demandées pour l'admission en EHPAD ou à la résidence de la Varenne. Elles sont précisées dans la présentation de ces services.



## En cas d'urgence

Les patients sont accueillis 24h sur 24h au service des urgences où les examens et soins nécessaires sont dispensés.

Les formalités administratives seront accomplies ultérieurement au chevet du patient, ou par son entourage au bureau des admissions

## En dehors des cas d'urgence

Vous vous présentez, ou l'un de vos proches, au bureau des admissions, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00, muni(e) des pièces nécessaires.

**Pré-admission** : si votre hospitalisation est programmée suite à une consultation, ou si vous êtes ré-hospitalisé(e), vous pouvez, par avance, prendre contact avec le bureau des admissions afin de faciliter vos formalités d'entrée.

Pour la continuité des soins, n'oubliez pas de vous munir de votre carnet de santé, du protocole de soins si vous bénéficiez d'une reconnaissance d'affection longue durée (ALD) ou des informations médicales en votre possession (radios, résultats d'examens, carte de groupe sanguin...)





# Les frais de séjour

## **Vous êtes assuré(e) social(e)**

**Vous êtes pris(e) en charge à 100% et vos soins sont en lien avec votre ALD ou votre grossesse ou invalidité**

*Vous devez régler le forfait journalier hospitalier (les exonérations sont précisées à la rubrique "forfait journalier hospitalier").*

## **Vous êtes pris(e) en charge à 80%**

Vous devez régler le ticket modérateur (qui comprend le forfait journalier hospitalier). Les conditions de prise en charge à 100% s'appliquent :

- Au-delà du 30ème jour d'hospitalisation,
- Dès le premier jour d'hospitalisation :
  - Pour un accident de travail reconnu
  - Pour les victimes de guerre
  - Pour les titulaires d'une pension d'invalidité
  - Pour les bénéficiaires d'un régime prenant tous les assurés en charge à 100% (SNCF, RATP...)
  - En cas d'exonération du ticket modérateur par l'organisme social (affection de longue durée)

## **Le forfait journalier hospitalier**

Il s'agit d'une contribution forfaitaire aux frais hôteliers occasionnés par votre séjour (repas, linge, chauffage, électricité) dont le montant est arrêté par les autorités de l'Etat (Loi n°83-25 du 19 janvier 1983).

Vous devez régler le forfait journalier jusqu'au jour de votre sortie inclus. Toutefois, vous en serez exonéré(e) dans les cas suivants :

- Hospitalisation inférieure à 24h (hospitalisation de jour)
- Hospitalisation à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle
- Pensionnés militaires ou victimes de guerre (art.115)
- Femme enceinte (hospitalisée dans les 4 derniers mois de sa grossesse)
- Enfants et adolescents handicapés



## Vous disposez d'une complémentaire santé (mutuelle)

Vous n'aurez rien à régler si vous fournissez, à votre arrivée, une prise en charge de la part des frais non couverts par l'assurance maladie, ou si votre mutuelle a passé avec l'hôpital une convention de tiers payant.

Dans le cas contraire, vous devrez faire l'avance des frais et vous adresser ensuite à votre mutuelle pour le remboursement.

*N.B. : certains actes sont susceptibles d'être pris en charge à 100%. Il est toutefois prévu en ce cas l'application d'un ticket modérateur forfaitaire.*

## Vous êtes bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S)

Cette complémentaire, sous condition de ressources, vous évite de faire l'avance des frais, qui seront directement réglés par l'organisme d'assurance maladie et la mutuelle.

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2019, ce dispositif permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière de bénéficier, sous conditions de ressources, de la sécurité sociale pour ses dépenses de santé. Elle offre également aux personnes dont les revenus sont les plus faibles, une couverture maladie complémentaire.

Pour plus d'information, vous pouvez vous adresser :

- A votre organisme d'assurance maladie
- Au service social de l'hôpital
- Au bureau des admissions de l'hôpital

Parlez-en dès votre arrivée au centre hospitalier : la prise en charge doit être demandée au plus tard pendant votre séjour ; il n'y a pas d'effet rétroactif.

*N.B. : Le passage aux urgences avec consultation et/ou examens fait l'objet d'une facturation.*



## **Vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime**

Vous devez régler l'intégralité de vos frais de séjour. Ces tarifs, fixés chaque année par le représentant de l'Etat, sont affichés au bureau des admissions.

Vous pouvez vous adresser au service social de la permanence des soins de santé le(s) premier(s) jour(s) de votre arrivée : tél. 02 54 23 36 94, 02 54 23 34 61 ou au 02 54 23 36 43.

## **Le paiement**

Pour la part des frais d'hospitalisation restant à votre charge, une facture vous sera adressée ultérieurement par le trésor public.

### **Elle peut être réglée :**

- Par carte bancaire sur le site [www.payfip.gouv.fr](http://www.payfip.gouv.fr) à l'aide des informations indiquées sur la facture.
- Par chèque bancaire, postal auprès du Trésorier Principal à l'adresse suivante :  
Trésorerie Hospitalière Départementale - 9 rue Louis Bodin - CS9002 - 41011 BLOIS cedex
- En espèces auprès de la Banque Postale ou des buralistes disposant d'un guichet Française des Jeux.



# Votre séjour

## Une équipe à votre écoute

### Les médecins - pharmaciens

Le chef de pôle est responsable de l'activité du service, de son organisation et de son fonctionnement. Il est entouré d'une équipe médicale qui vous informera sur votre état de santé ou sur les examens et traitements prescrits. Un membre de cette équipe pourra, avec votre consentement recevoir votre famille.

L'équipe pharmaceutique, composée de pharmaciens, préparateurs en pharmacie et adjoint administratif hospitalier, est responsable de l'approvisionnement, de la préparation et de la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux au sein de l'établissement.

### Les soignants

L'équipe paramédicale est composée d'un cadre de santé, d'infirmier(e)s, d'aides-soignants(e)s et d'agents de services hospitaliers qualifiés.

Le cadre de santé coordonne les soins. C'est un interlocuteur direct des familles auprès de qui elles peuvent s'adresser.

Les infirmier(e)s, dispensent des soins curatifs, de dépistage, de prévention et d'éducation.

L'aide-soignant(e) assure les soins d'hygiène et de confort.

L'agent des services hospitaliers est chargé de l'entretien des locaux et des soins de confort.

D'autres professionnels de santé participent également à vos soins et à la qualité de votre séjour : secrétaires médicaux, diététiciens, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, psychologues, assistants sociaux, manipulateurs radio, agents des services administratifs, techniques et logistiques.

### Les diététiciens

L'alimentation étant considérée comme un soin, les diététiciens interviennent sur demande du médecin ou du patient directement, dans tous les services. Ils adaptent vos repas selon la prescription médicale, vos besoins, vos habitudes et vous conseillent pour votre sortie.

Si vous le souhaitez, il est possible de prendre rendez-vous pour poursuivre votre éducation diététique.

## Les assistants sociaux

Centre de soins André Gibotteau : Tél. 02 54 23 34 61

PASS et court séjour : Tél. 02 54 23 36 94

Soins de suite et médecine : Tél. 02 54 23 33 43

Psychiatrie : Tél. 02 54 23 36 43

## Les psychologues

Médecine : Tél. 02 54 23 36 42

Court séjour soins palliatifs : Tél. 02 54 89 11 53

Soin de suite et de réadaptation - Hôpital D. Chanet : Tél. 02 54 23 35 58

Centre de soins A. Gibotteau : Tél. 02 54 23 34 81 ou 02 54 23 37 69

Psychiatrie : Tél. 02 54 23 37 03 ou 02 54 23 33 55

## Votre traitement médicamenteux

A votre arrivée dans le service, votre dernière ordonnance comportant votre traitement habituel est analysée par le médecin responsable et vos médicaments personnels vous sont retirés par l'équipe soignante. Un nouveau traitement est alors mis en place.

A votre départ, votre nouvelle ordonnance de sortie vous sera explicitée.

L'équipe pharmaceutique se tient à votre disposition pour toute information sur votre traitement.

***Vous avez des questions concernant vos médicaments, voici quelques réponses :***

• ***J'ai apporté mes médicaments mais je ne peux pas les garder avec moi. Que deviennent-ils ?***

Vos médicaments personnels vous seront retirés par l'équipe soignante à votre admission. Ils sont rangés en lieu sûr et rendus à vos proches dans les 72 h sinon détruits. Au cours de votre séjour, les médicaments prescrits seront fournis par la pharmacie de l'hôpital et les doses à administrer (sauf prescription médicale pour patients autonomes prenant seuls leur traitement) gérées par l'équipe soignante.

• ***Pourquoi les médicaments qu'on me donne sont-ils différents de ceux que je prends habituellement ?***

A votre arrivée, vos dernières ordonnances comportant votre traitement habituel (médecin traitant et spécialistes) seront analysées par un praticien qui adaptera les nouvelles prescriptions à votre état de santé et vous en explicitera les changements. Pensez à signaler les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, homéopathie, compléments alimentaires,...) car ils peuvent interagir avec votre traitement.

Certains médicaments ne seront pas accessibles en pharmacie hospitalière. Dans ce cas ils seront remplacés par des équivalences disponibles ou médicaments génériques / biosimilaires.

- ***Je n'arrive pas à avaler mes médicaments, que dois-je faire ?***

Si le comprimé ou la gélule sont trop gros, si le sirop ou les gouttes ont mauvais goût, parlez-en à votre médecin, à l'infirmier(e) ou à votre pharmacien. Il existe d'autres présentations ou médicaments qui peuvent être plus adaptés à vos besoins. En aucun cas, n'écrasez votre traitement sans avis d'un professionnel de santé.

Pensez également à signaler tout effet indésirable lié à votre traitement.

- ***Pourquoi m'enlève-t-on les perfusions alors que je suis toujours hospitalisé(e) ?***

Dès que votre état de santé le permettra, un relais de votre traitement injectable en prise orale sera privilégié afin de protéger votre abord veineux et préserver votre autonomie tout en garantissant la même efficacité.

- ***Dois-je apporter mes médicaments si je suis à nouveau hospitalisé(e) ?***

Il est surtout important d'apporter toutes vos ordonnances en cours afin que le médecin prenne en compte la globalité de votre traitement actuel.

- ***Pourquoi dois-je prendre des médicaments prescrits contre la douleur ou l'infection alors que je n'ai plus mal ?***

Les prises de médicaments antidouleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue. Si vous ne prenez pas votre traitement, la douleur risque de revenir et/ou votre infection de s'aggraver. Il est indispensable de respecter les doses, les heures et la durée du traitement pour prévenir la douleur ou les mécanismes de résistances aux antibiotiques.

- ***Je sors aujourd'hui. Pourquoi mon ordonnance a-t-elle changé ?***

Le médecin rédige votre ordonnance de sortie en tenant compte de votre état de santé actuel. Cette prescription en favorisant les médicaments génériques ou biosimilaires peut être différente de celle de votre entrée. N'hésitez pas à interroger le personnel soignant avant votre sortie. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous aviez avant votre hospitalisation).

**En cas de doute, parlez-en à votre médecin traitant ou à votre pharmacien.**

## L'hôtellerie



### **Votre chambre**

Selon la disponibilité des locaux et en fonction de la nature des soins requis par votre état de santé, vous occuperez une chambre à un ou deux lits.

A votre demande et selon les possibilités et indications thérapeutiques, vous pourrez être admis en chambre individuelle moyennant un supplément de prix.

Le prix vous sera communiqué à l'entrée.



### **Vos repas**

Les repas sont servis :

- Petit déjeuner de 8h à 8h45
- Déjeuner de 12h30 à 13h
- Dîner de 18h30 à 19h

Si le médecin l'estime nécessaire, un menu adapté à votre état de santé sera élaboré par la diététicienne de l'établissement. En effet, les repas font partie du traitement médical.

Dès votre arrivée, signalez à l'infirmier(e) vos intolérances et allergies alimentaires. L'aide-soignant(e) recueillera vos préférences alimentaires afin d'adapter le menu proposé.

N'hésitez pas à évaluer la prestation du repas en remplissant le questionnaire de sortie.



### **Votre linge**

Vous devez apporter votre linge personnel, tenues de nuit, tenues d'intérieur, nécessaire et linge de toilette... Son entretien est à la charge de votre famille.

En revanche, le linge hôtelier (draps, couvertures...) est fourni et entretenu par l'établissement.



### **Prothèses**

Le port de prothèses (lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive...) doit être signalé à l'équipe soignante ; pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, de vol ou de casse, rangez-les soigneusement. L'établissement ne pourra en être tenu responsable. Si votre état de santé le nécessite, sur indication médicale, ces objets peuvent vous être retirés, confiés à vos proches ou conservés par le service ; la fiche d'inventaire le précisant vous sera alors remise.

## Les moyens de communication



### Le téléphone

Les chambres du site Daniel Chanet, du CSAG et de la maternité sont équipées du téléphone, et vous permettent de recevoir des communications.

Une notice précisant le fonctionnement vous est remise à votre arrivée.

Le numéro de téléphone de l'hôpital est le **02 54 23 33 33**.

### La télévision



Vous venez d'être hospitalisé(e), il vous est possible de bénéficier de la télévision, sous certaines conditions. Veuillez-vous adresser à l'accueil du site, ou auprès des équipes pour le service de la maternité.

### Le courrier



Il vous sera distribué chaque jour du lundi au vendredi par le personnel de service.

Demandez à vos correspondants d'indiquer clairement, outre vos prénom et nom, le service dans lequel vous vous trouvez. Cela évitera des recherches au vaguemestre et des retards de distribution.

Le courrier expédié par les patients doit être affranchi. Il peut être remis au personnel du service ou déposé dans les boîtes à lettres prévues à cet effet.

## Les visites

### Le droit de visite



Vos parents et amis pourront vous rendre visite en fonction des horaires spécifiques à chaque service. Les visites peuvent être interdites ou limitées dans certaines circonstances.

### Recommandations aux visiteurs

Le personnel soignant peut avoir des soins à donner dans une chambre. Il demandera alors aux visiteurs de bien vouloir se retirer un instant. Vous faciliterez ainsi, par votre compréhension, le travail des agents du service.

Demandez également à vos parents et amis :

- De penser à votre repos en évitant les visites trop longues et les groupes de plus de 3 personnes,
- D'éviter d'amener avec eux des enfants de moins de 15 ans qui, outre les risques infectieux, peuvent être psychologiquement affectés,
- D'être discret et d'éviter tout bruit afin de préserver le calme de l'établissement et de ne pas fumer,
- De ne pas apporter d'aliments (sauf autorisation du service) et de boissons alcoolisées.



## **Stationnement des véhicules des visiteurs**

Le stationnement des véhicules des visiteurs doit se faire dans les emplacements prévus à cet usage ou à l'extérieur de l'établissement. Le stationnement temporaire est toléré dans la limite des places disponibles lorsqu'il s'agit d'accompagner ou de reconduire un hospitalisé.

Nous prions instamment les usagers de ne pas stationner sur les emplacements interdits ou réservés. La circulation des véhicules automobiles et des deux roues à l'intérieur du centre hospitalier est régie par le code de la route.

## **Les conditions de séjour des personnes accompagnantes**

Un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit à votre chevet si votre état de santé le permet et dans la limite des possibilités d'accueil.

Un repas peut être servi aux personnes accompagnantes. Les tickets sont vendus au standard.

## **Conditions de séjour**

### **Les loisirs**



Des postes de télévision sont à votre disposition dans les chambres selon des modalités qui vous seront communiquées par le personnel du service. L'utilisation d'un poste de radio ou d'une télévision ne doit pas être source de gêne. Des distributeurs de boissons sont mis à la disposition des patients et des visiteurs. Veuillez prévenir le personnel soignant lors de vos déplacements en dehors du service d'hospitalisation. Des permissions de sortie en dehors du Centre Hospitalier sont possibles après avis du médecin référent du service.

### **Prévenir les erreurs d'identité**

Pour sécuriser votre parcours de soins et selon le service d'hospitalisation, vous porterez un bracelet avec votre identification.

Tout au long de votre séjour, les professionnels de santé vous demanderont souvent de décliner votre identité et votre date de naissance. Ces vérifications permettront d'assurer la sécurité des soins qui vous sont prodigués.

### **Argent et effets personnels**



L'hôpital est un lieu ouvert et malgré la vigilance des services, les vols ne sont pas exceptionnels. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre, même pour peu de temps. Il est préférable de ne pas détenir de sommes ou de biens de valeurs durant votre

hospitalisation et de les remettre à vos proches. Vous avez également la possibilité de les faire déposer au coffre du bureau des admissions par le personnel du service.

Dans tous les cas, le bureau des admissions vous délivrera un reçu contenant l'inventaire contradictoire.

Les sommes d'argent, les titres et valeurs mobilières, moyens de règlement ou objets de valeur sont déposés - et doivent être retirés - par la personne elle-même au coffre des admissions

La responsabilité du centre hospitalier ne sera pas engagée en cas de vol, de perte ou de détérioration des objets non déposés.

## **L'exercice du culte**



Le personnel du Centre Hospitalier respecte vos opinions et vos croyances conformément au principe de la liberté de conscience des personnes hospitalisées.

Vous pouvez demander la visite d'un ministre du culte de votre confession à l'infirmier(e) de votre service. Les coordonnées des différents ministres des cultes sont affichées dans chaque unité.

## **Les permissions de sortie**

Si votre état de santé le permet, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie exceptionnelle sur avis favorable d'un médecin du service.

Bien entendu, il vous faudra rentrer au centre hospitalier à l'heure prévue.

Les consignes de sécurité et d'évacuation en cas d'incendie sont affichées dans chaque service. Des renseignements complémentaires pourront vous être donnés dans le service.

## **Tabac et cigarette électronique**



**L'établissement est un lieu public, il y est interdit de fumer et de vapoter.** Cette consigne est également applicable aux visiteurs, par mesure d'hygiène et de sécurité au regard de la législation et de la réglementation en vigueur.

L'établissement a signé la charte anti-tabac. Les infractions exposent leurs auteurs à des sanctions pénales.

## **Pourboirs et dons**

Les pourboirs et les dons aux professionnels sont interdits.

Vous pouvez toutefois faire des dons financiers à l'hôpital.



# Droits et devoirs des patients



## **Votre droit d'accès à votre dossier médical**

Le dossier médical constitué au sein de l'établissement comporte des informations de santé vous concernant.

Conformément aux articles L1111-7 et R 1111-2 à 9 du code de la santé publique, le patient peut obtenir ces informations selon son choix en consultant son dossier sur place ou en recevant par courrier copie des documents.

La demande est à formuler par écrit à la direction du Centre hospitalier Vendôme-Montoire – 98 rue Poterie – 41 106 Vendôme cedex.

### ***Quelques cas particuliers***

- Un mineur peut s'opposer à ce que des informations soient délivrées au titulaire de l'autorité parentale.
- L'ayant-droit d'une personne décédée doit préciser le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance de ces informations.
- Pour un malade relevant du secteur de psychiatrie, et nécessitant des soins ou une hospitalisation sous contrainte, le médecin peut estimer que la communication des informations ne peut avoir lieu que par l'intermédiaire d'un médecin. En cas de litige, la commission départementale des hospitalisations psychiatriques statue.

## **Confidentialité**

L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité

### **La non-divulgence de votre présence :**

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgence de votre séjour dans notre établissement. Dans cette hypothèse, aucune information concernant votre présence ne serait donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous. Vous serez seul(e) à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Dans le cas où vous souhaitez la non-divulgence de votre présence, veuillez en faire la demande au cadre de santé du service de soins qui vous accueille.

### **Le principe du droit à l'information du patient**

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé afin qu'elle puisse prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

### **Personne de confiance**

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre (article L 1111-6 du Code de Santé Publique).

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre "personne de confiance" sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas 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 ou modifier votre désignation à tout moment.

### **Personne à prévenir**

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne à prévenir en cas de situation le nécessitant (formalités, transports, accompagnement, etc..).

### **Les directives anticipées**

*Décret n°2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées*

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation. Un formulaire est disponible dans les annexes du présent livret d'accueil. Les directives sont valables sans limite de temps. Vous pouvez les réviser ou les révoquer à tout moment.

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

**Vous pouvez en parler avec votre médecin** pour qu'il vous aide dans votre démarche. Il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier le souhait ou le refus d'un endormissement profond et permanent jusqu'à la mort.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.

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

## Respect d'autrui

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les autres patients comme les professionnels dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances.

Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- être courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme,
- observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.

## Droit à l'image

L'hôpital peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Si vous êtes sollicité, cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation expresse.

Par ailleurs, vous devez respecter le droit à la vie privée. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris.

La publication de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne. Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée

et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et/ou de l'établissement est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

## Règlement Général de Protection des Données

Il s'agit de l'intégration en droit français d'une réglementation européenne destinée à protéger les usagers. Les données à caractère personnel doivent être traitées de manière licite et transparente, en garantissant la loyauté envers les personnes dont les données à caractère personnel sont traitées. Seules les données à caractère personnel, qui sont nécessaires pour atteindre les finalités du soin, peuvent être collectées et traitées par l'établissement. Pour plus de renseignements, vous pouvez écrire au Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'établissement à l'adresse e-mail : **dpo@ghsante41.fr**



## Traitement informatique des données de santé

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical et facturation, entre autres). En application de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent.

## Plaintes et réclamations

En cas de contestation ou de réclamation, il vous est possible de solliciter un entretien auprès du cadre de l'unité, du médecin chef de service ou du médecin qui vous a pris en charge ou encore d'un représentant des usagers et d'adresser une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement.

Adresse : 98, rue Poterie - BP 30108 - 41106 Vendôme Cedex / Tél. : **02 54 23 33 58**  
mail : **direction@ch-vendome.fr**

Ce courrier sera transmis à la commission des usagers (CDU). Conformément à la loi, deux médiateurs (un médical et un non médical) ont été désignés au sein de l'hôpital pour recevoir toute personne s'estimant victime d'un préjudice ou mal informée de sa prise en charge. Ils sont chargés d'assister le patient et/ou sa famille et de lui apporter toute information nécessaire.

## Vidéo protection

Les sites de Daniel CHANET, du CSAG et PSYCHIATRIE disposent d'un système de vidéo protection visant à prévenir les atteintes à la sécurité des professionnels, des patients, des visiteurs et à renforcer la sécurité des installations et des biens de l'établissement.

Les données collectées par les caméras sont conservées et traitées conformément aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles.

Les personnes filmées peuvent demander à accéder aux images. Pour toute information sur ce dispositif ou accéder aux images qui vous concernent, vous pouvez écrire au DPO de l'établissement à l'adresse mail : [dpo@ghsante41.fr](mailto:dpo@ghsante41.fr)

## Commission des usagers

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle est chargée notamment d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Pour contacter la commission des usagers - tél. : **02 54 23 33 58** - mail : [direction@ch-vendome.fr](mailto:direction@ch-vendome.fr)

## Le don d'organes et de tissus

### *Tous concernés*

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique. Les trois grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

La loi nous 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)

*Si vous êtes opposé(e) à tout prélèvement d'organes et de tissus,*

Vous pouvez mentionner ce refus sur le site : [registrenationaldesrefus.fr](http://registrenationaldesrefus.fr)

**ou en écrivant au :**

Registre national des refus - Agence de biomédecine

1, avenue du stade de France

93212 SAINT-DENIS LA PLAINE Cedex

# Votre Sortie

Votre sortie est organisée par le service sur avis médical. Les patients souhaitant sortir sans autorisation devront signer une attestation déchargeant l'hôpital des suites de leur décision, après avoir été informés des risques médicaux.



*Avant de partir, il est important de :*

- vous assurer de ne pas avoir laissé d'objet personnel dans votre chambre,
- vous rendre au bureau des infirmier(e)s pour y retirer vos ordonnances et prochains rendez-vous,
- régulariser votre situation au bureau des admissions (dossier sécurité sociale et bulletins de situation...).

Ouverture : **ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00**

## Questionnaire de Sortie

Enfin, n'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie dans une boîte aux lettres destinée à cet usage

## Ambulances et taxis

Pour votre retour à domicile, seulement si des raisons médicales le justifient, un transport adapté sera prescrit. Dans tous les cas le transport est facturé à l'Assurance maladie et le cas échéant à votre mutuelle. Vous disposez du libre choix du transporteur. Vos proches peuvent également utiliser un véhicule personnel et se faire rembourser par l'Assurance maladie. Lors d'un transfert dans un autre établissement les frais de transport sont à la charge de l'établissement.

## Etat civil

Le bureau des admissions s'occupe de l'enregistrement des actes d'état civil ayant lieu dans l'hôpital. Ces déclarations sont adressées, accompagnées du livret de famille, à la mairie de Vendôme. En cas de décès, le livret de famille devra être retiré à la mairie de Vendôme par la famille ou l'entrepreneur de pompes funèbres. L'établissement qui dispose d'une chambre mortuaire, n'est pas habilité à procéder aux transports de corps après 18h30, à l'exception des départs de corps vers l'étranger par avion ainsi que des personnes décédées de maladie contagieuse, pour lesquelles un traitement sanitaire particulier est requis. Au-delà de 3 jours, hors jour du décès, le tarif journalier s'élève à 65€.

# Qualité et sécurité des soins



## Prévention des infections associées aux soins

Le Centre Hospitalier de Vendôme-Montoire lutte contre les infections associées aux soins.

Une infection est dite "associée aux soins" si elle survient au cours ou au décours d'un soin (diagnostique, thérapeutique, préventive ou palliative) et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Au sein de notre établissement, une politique de prévention du risque infectieux est en place depuis plusieurs années et constitue un des axes inscrits dans le projet d'établissement.

### ***Elle est structurée de la manière suivante :***

- La Commission médicale d'établissement (C.M.E.) définit la politique.
- Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.) et un médecin référent en antibiothérapie coordonnent cette politique.
- L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (E.O.H.H.) met en application la politique en lien avec les correspondants hygiène déployés dans chaque service.
- L'E.O.H.H. travaille en lien externe avec le Réseau des Hygiénistes du Centre (R.H.C.), l'Agence Régionale de Santé du Centre Val de Loire (A.R.S.), ...

### ***Les actions menées sont les suivantes :***

- Le suivi et la gestion des épidémies, des infections nosocomiales ou associées aux soins.
- La formation du personnel hospitalier dans les domaines de l'hygiène hospitalière et de la gestion du risque infectieux.
- Le suivi des résistances bactériennes aux antibiotiques.
- La rédaction et la validation de procédures.

- L'évaluation des pratiques professionnelles et la mise en place d'actions correctives.
- La surveillance de l'hygiène environnementale (alimentation, eau, locaux, matériel médical, linge, déchets).

Tous les services des différents sites sont impliqués dans la prévention du risque infectieux et collaborent activement à cette démarche.

***La gestion du risque infectieux passe également par le respect des consignes pour les patients, résidents et visiteurs telles que :***

- L'hygiène des mains : des solutions hydroalcooliques sont à votre disposition.
- Une hygiène corporelle,
- Différer sa visite ou porter un masque selon la réglementation en vigueur,
- Respecter les précautions et consignes mises en place pour la personne visitée.

Toutes ces consignes sont susceptibles d'évoluer en fonction du contexte sanitaire local ou national. Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre médecin, cadre de santé, correspondants hygiène ou de l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière.

Si vous avez notion que vous ou l'un de vos proches êtes déjà porteur d'une bactérie multi résistante (BMR ou BHRé), signalez-le dès votre admission : des mesures complémentaires d'hygiène seront mises en place pour éviter de disséminer ce germe vers d'autres patients.

Durant votre hospitalisation, il peut être découvert que vous êtes porteur d'une bactérie multi-résistante : de la même manière, des mesures complémentaires d'hygiène seront alors mises en place et vous en serez informé.

## Démarche qualité

Le Centre hospitalier de Vendôme-Montoire s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques associés aux soins dont la politique, inscrite dans le projet de l'établissement, est :

- De garantir et améliorer la sécurité des soins et de l'environnement,
- D'améliorer la qualité des soins et promouvoir un engagement pérenne dans l'évaluation des pratiques professionnelles,
- De promouvoir la connaissance et le respect des droits du patient.

Pour le champ sanitaire (court séjour, soins de suite et santé mentale), cet engagement est reconnu régulièrement par une procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Le dernier rapport de certification est consultable sur le site Internet du centre hospitalier ([www.ch-vendome.fr](http://www.ch-vendome.fr))

Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont joints au livret d'accueil, consultables dans les principaux lieux de passage et diffusés sur le site internet de l'établissement et sur le site de la Haute Autorité de Santé (H.A.S.).

## L'Espace de Réflexion Éthique

Créé en 2009, le Comité Local Ethique est devenu en 2016 l'Espace de Réflexion Ethique. C'est une sous-commission de la CME, pluridisciplinaire, pluraliste, consultative et indépendante qui ne peut se substituer aux autres instances institutionnelles de l'établissement.

### **Missions**

Il a pour fonction :

- D'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement,
- De favoriser la réflexion sur le sens du soins et du management,
- De produire des avis ou réorientations générales, fondés sur des études de cas, questions particulières ou thèmes généraux,
- De diffuser en interne des réflexions et avis.

## Approvisionnement des patients non hospitalisés en médicaments non disponibles en officine et rétrocédables

La pharmacie de l'hôpital se situe au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment des services généraux (sous l'hélistation).

Elle est ouverte du lundi au vendredi : de 8h à 12h et de 13h à 17h.

Tél. : 02 54 23 37 50 - fax : 02 54 23 33 64

Pour toute dispensation de médicaments non accessibles à la vente en pharmacie de ville, veuillez-vous munir de votre ordonnance ainsi que de votre attestation papier de prise en charge d'assuré(e) social(e) (ouverture des droits à prestations).

***La pharmacie est accessible aux personnes à mobilité réduite.***

## Le Centre de Santé Sexuelle

Géré et financé par le conseil départemental, le Centre de Santé Sexuelle a ses locaux au sein de l'hôpital. Son accès est anonyme et gratuit.

***Si vous êtes mineur(e), vous pouvez être accueilli(e) par :***

- Un médecin pour un suivi de contraception, dépistage SIDA, MST, diagnostic de grossesse,
- Une conseillère conjugale et familiale pour les entretiens d'informations sur la contraception, des entretiens autour d'une décision d'IVG.

***Que vous soyez mineur(e) ou majeur(e), la conseillère conjugale et familiale peut vous recevoir pour :***

- Des difficultés relationnelles dans votre couple ou votre famille,
- Dans des situations de crise, de conflits, de violence conjugale,
- Des questions liées à la parentalité.

***Téléphone : 02 54 23 33 62***

