



LIVRET D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être hospitalisé(e) au centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc, Etablissement Public de Santé du territoire de santé de l'Indre.

" Ensemble, médecins, professionnels paramédicaux, administratifs, techniques et logistiques vous souhaitent la bienvenue "

Avec une capacité de 1112 lits et places, le centre hospitalier est l'établissement de référence de l'Indre.

Il est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de l'Indre composé des centres hospitaliers de Buzançais, Châtillon-sur-Indre, Issoudun, La Châtre, Levroux, Valençay, du Centre Départemental Gériatrique de l'Indre et de l'EHPAD de Vatan.

C'est donc dans un esprit de groupe que le centre hospitalier assure ses missions de soins, d'hébergement et d'enseignement. C'est aussi dans une dynamique de territoire qu'il développe, consolide ses activités avec le souci permanent de garantir à tous les patients un meilleur accès aux soins en renforçant la coopération entre les hôpitaux publics et professionnels de santé libéraux du territoire autour d'un projet médical et soignant partagé. L'ensemble des activités y sont représentées : cardiologie, pneumologie, soins de suite et réadaptation, médecine interne, oncologie, neurologie, gériatrie, anesthésie, réanimation, pharmacie, psychiatrie, gynécologie-obstétrique, pédiatrie et néonatalogie, imagerie médicale, urgences, hépato-gastro-entérologie, ophtalmologie, chirurgie (ORL, dentaire, digestive, vasculaire, orthopédique).

Ce livret est le fruit d'un travail collectif de la communauté hospitalière ; il est destiné à vous informer et vous guider tout au long de votre séjour.

Il répondra sans doute aux principales questions que vous vous posez mais, n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Tous les personnels de cet hôpital sont attachés à vous assurer la meilleure prise en charge. Leur pratique professionnelle respecte les exigences légales. Ils sont engagés dans des actions d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité des soins.

Lors de votre départ, il vous sera proposé de répondre à un questionnaire écrit de satisfaction.

Nous vous remercions de prendre un peu de temps pour nous faire part de votre avis, de vos suggestions, de vos remerciements ou de vos critiques afin de nous aider à progresser.

Ce livret vous appartient, vous pouvez l'emporter.

Avec tous nos vœux de prompt rétablissement.

Le Président

de la Commission Médicale d'Établissement
Dr Michel HIRA

La Directrice

Evelyne POUPET



Plans des sites

- Site de Châteauroux -

216 avenue de Verdun



ENTRÉE



Pavillon 1

Unité d'hospitalisation à domicile (H.A.D.)



Pavillon 2

• Consultation de neuro-gériatrie



Pavillon 3

Service de médecine interne, diabétologie, rhumatologie, maladies infectieuses, endocrinologie



Pavillon 4

• I.R.M. de l'Indre (R.D.C.)
• Unité de soins intensifs cardiaques (R.D.C.)
• Service d'imagerie médicale (sous-sol)
• Service de cardiologie (R.D.C. et 1^{er} étage)
• Service d'hépatogastro-entérologie (2^{ème} étage)
• Service de neurologie et de gériatrie (3^{ème} étage)



Pavillon 5

SERVICE DES URGENCES

• Service d'hospitalisation de courte durée (S.H.C.D.)
• S.A.M.U. 36 - Centre 15 - S.M.U.R
• Maison médicale



Pavillon 6

Service d'oto-rhino-laryngologie de chirurgie cervico-faciale, et de chirurgie dentaire



Pavillon 6 bis

• Consultation anesthésie - Unité de chirurgie ambulatoire



Pavillon 7

• Consultation chirurgie orthopédique (R.D.C.)
• Consultation pluridisciplinaire de la douleur (R.D.C.)
• Consultation d'ophtalmologie (R.D.C.)
• Cafétéria (R.D.C.)
• Service d'oncologie médicale (cancérologie - 1^{er} étage)
• Service des maladies respiratoires (2^{ème} étage)
• Service de médecine polyvalente d'urgence (S.M.P.U. - 3^{ème} étage)



Pavillon 8

• Service de chirurgie générale-digestive-coelochirurgie (R.D.C. & 1^{er} étage)
• Service de chirurgie orthopédique et traumatologique (1^{er} & 2^{ème} étage)
• Service de chirurgie vasculaire-explorations vasculaires-angiologie-écho-doppler (2^{ème} étage)



Pavillon 9

• Equipe mobile de soins palliatifs
• Centre d'information de diagnostic et de dépistage des infections sexuellement transmissibles (Ce.G.G.I.D.)



Pavillon 10

• Centre d'enseignements en soins d'urgence (C.E.S.U.)
• Consultation pluridisciplinaire de la douleur



Pavillon 11

• Centre de planification et d'éducation familiales (R.D.C.)
• Centre d'interruption volontaire de grossesse (R.D.C.)
• Service de gynécologie obstétrique - Maternité (R.D.C. & 1^{er} étage)
• Service de pédiatrie-néonatalogie (2^{ème} étage)



Pavillon 12

• Secteur de psychiatrie infanto-juvénile (S.P.I.J.)



SERVICE DE REANIMATION POLYVALENTE
(1^{ER} ÉTAGE - entrée côté cour d'honneur)



STANDARD
RENSEIGNEMENTS



CHAMBRE MORTUAIRE



CENTRE DE NÉPHROLOGIE



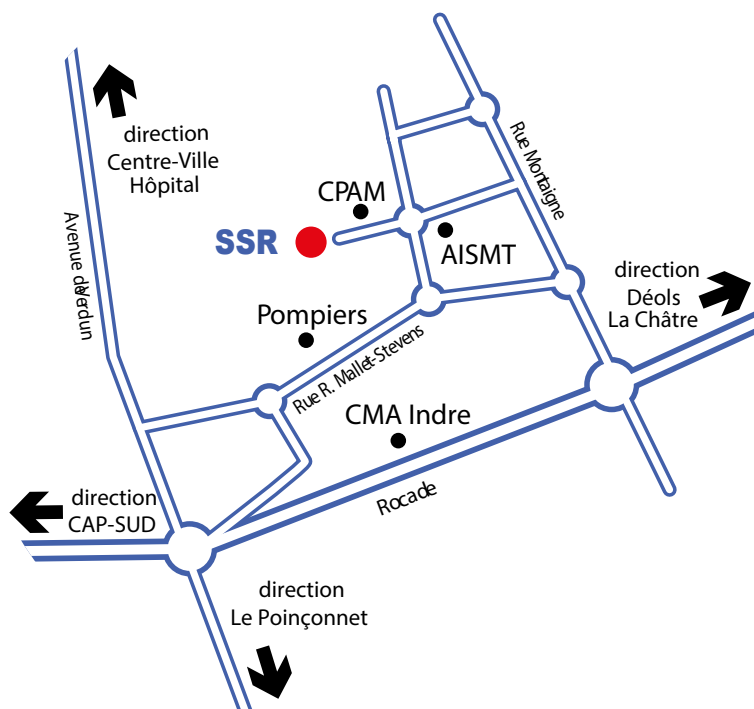
INSTITUT DE FORMATION EN
SOINS INFIRMIERS (I.F.S.I.)



PHARMACIE

- Centre de Soins de Suite et de Réadaptation -

16 rue Claude Nicolas Ledoux - Châteauroux



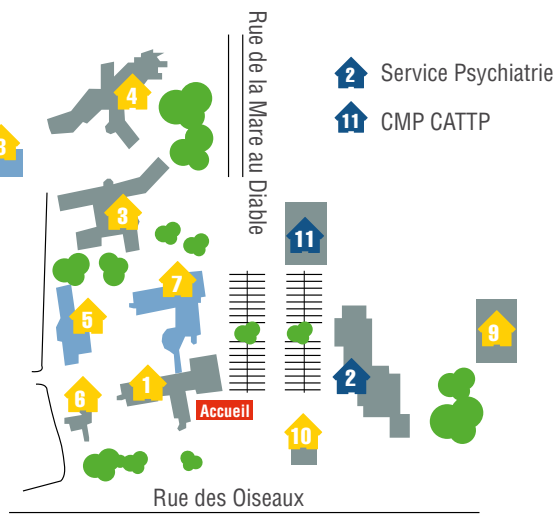
- Pôle de Psychiatrie de Gireugne à Saint Maur -

Site de Gireugne

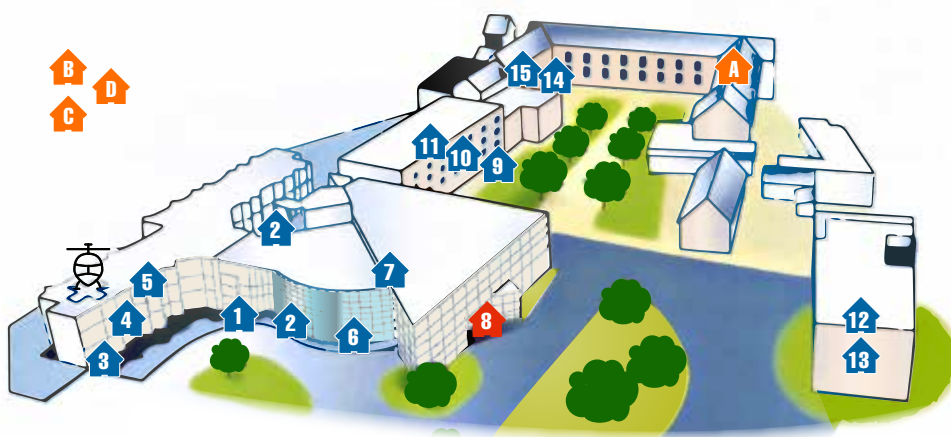


-  Pavillon de soins intensifs
-  Psychiatrie de la personne âgée
-  Pavillon d'accueil et d'orientation
-  Pavillon d'addictologie
-  Atelier
-  Cafétéria
-  Gymnase
-  Pavillon MAS (Maison d'accueil Spécialisée)
-  Bâtiment Polyvalent
Salle d'audience
Médecine du travail
UNAFAM (Union Nationale des Familles)
Aumônerie
-  Administration
-  Salle de formation
-  Chaufferie

- Pôle de Psychiatrie site de La Châtre - dans l'enceinte du CH de La Châtre - 40 rue des Oiseaux



- Site du Blanc - 5 rue Pierre Milon



- | | |
|--|--|
| 1 PAE Pôle d'Accueil et d'Encaissement | 8 Urgences / Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) |
| 2 Consultations médicales et chirurgicales | 9 Chirurgie Polyvalente |
| 3 Pharmacie | Unité Médico-Chirurgicale et Ambulatoire (UMCA) |
| 4 Services de soins de suite et de réadaptation en addictologie | 10 Unité Femme-Enfant - Centre de planification et d'éducation familiale |
| 5 Médecine | 11 Administration |
| 6 Imagerie médicale - scanner | 12 Unité Cognitivo-Comportementale (UCC) |
| 7 Unité de Soins Continus (USC) | 13 Service de Soins de Suite et de Réadaptation polyvalent et gériatrique |
| Zone d'Hospitalisation de Courte Durée (ZHCD) | 14 Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) |
| Salle de surveillance post-interventionnelle | 15 Hospitalisation à domicile (HAD) |
| A EHPAD Saint-Lazare (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) | |
| B EHPAD Cubissole - Haute Ville du Blanc, rue Blaise Pascal | |
| C EHPAD Val d'Anglin - 36300 Concremiers | |
| D IFSI IFAS - 5 rue Pierre Milon | |

08

Présentation de
l'établissement
Châteauroux-
Le Blanc

10

Les pôles
et services
qui vous
accueillent

14

Votre
Admission

20

Votre séjour

28

Pour vous aider

30

Dépôt de valeurs

31

Traitement
personnel

32

Transfusion
sanguine et
médicaments
dérivés du sang

34

Prise en charge
de la douleur

36

Frais de séjour

38

Sortie et
transport

40

Vos droits et
vos devoirs

46

Hygiène

49

Sécurité

50

Qualité et
gestion des
risques

51

Autres services

Présentation de l'établissement Châteauroux-Le Blanc

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc est un établissement public de santé et établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire de l'Indre. Il est doté de la personnalité morale et de l'autonomie juridique et financière. La gestion est assurée par un conseil de surveillance et une directrice nommée par le ministre de la santé.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION :

La directrice est la représentante légale de l'établissement. Elle est chargée d'exécuter les décisions du conseil de surveillance et a compétence générale sur le fonctionnement du centre hospitalier dont elle assure la gestion quotidienne.

Elle est assistée d'une équipe de direction :

- direction-adjointe en charge des ressources humaines non médicales et des relations sociales.
- direction-adjointe en charge de la stratégie, des ressources humaines médicales et du territoire.

- direction-adjointe en charge des systèmes d'information et du parcours patient du territoire.
- direction-adjointe en charge des affaires financières et de la coopération.
- direction-adjointe en charge des achats, de la logistique et des travaux.
- direction des soins.
- direction-adjointe en charge du site du BLANC.
- direction des I.F.S.I. - I.F.A.S. de CHATEAUROUX et du BLANC.
- direction-adjointe en charge de l'E.H.P.A.D. d'ARGENTON-SUR-CREUSE et de l'E.H.P.A.D. de SAINT-GAULTIER.



LES INSTANCES :

■ **Le conseil de surveillance** : Il est composé de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel médical et non médical de l'établissement, de personnes qualifiées et de représentants des usagers. Ses missions sont centrées sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère après avis des instances consultatives suivantes :

■ **Le directoire** : il s'agit d'une instance qui appuie et conseille le(la) directeur(trice) dans la gestion et la conduite de l'établissement. Instance collégiale, le directoire est un lieu d'échange des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants (le président de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques en est membre de droit). Le président du directoire est le(la) directeur(trice) de l'établissement. Le vice-président du directoire est le président de la commission médicale d'établissement (CME). Par ailleurs, la présence de chefs de pôles permet d'assurer une plus grande cohérence entre stratégies de pôles et stratégie d'établissement notamment à travers les contrats de pôles.

■ **La commission médicale d'établissement** : elle a pour mission principale de contribuer à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

■ **Le comité technique d'établissement** : composé de représentants des personnels, il est consulté ou informé sur les questions relatives au fonctionnement de l'établissement.

■ **La commission des soins infirmiers, médico-techniques et de rééducation** : présidée par le directeur coordonnateur général des soins, elle est consultée sur l'organisation générale des soins, la recherche, la formation et l'évaluation des professionnels, ainsi que sur les thématiques de qualité et de sécurité des soins.

■ **Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (C.H.S.C.T.)** : présidé par le chef d'établissement, il contribue à la protection de la santé et de la sécurité du personnel (médical et non médical) de l'établissement et des agents mis à disposition, ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Il veille à l'observation des prescriptions législatives et réglementaires prises en ces matières.

■ **La Commission Des Usagers (C.D.U.)** dont la mission principale est de veiller au respect des droits des usagers (cf. rubrique "vos droits").



Les pôles et services qui vous accueillent

■ PÔLE MÉDICAL 1

Service de cardiologie

(pavillon 4)

Secrétariat : 02 54 29 60 01

Service des maladies

respiratoires (pavillon 7)

Secrétariat : 02 54 29 60 03

Service d'oncologie médicale

(pavillon 7)

Secrétariat : 02 54 29 62 56

Hôpital de jour : 02 54 29 66 18

Service de médecine interne

(pavillon 3)

Secrétariat : 02 54 29 65 78

Hôpital de jour : 02 54 29 66 78

Service de soins de suite

(rue Claude-Nicolas LEDOUX)

Secrétariat : 02 54 29 53 00

Unité de diététique

■ PÔLE MÉDICAL 2

Service de neurologie et gériatrie

(pavillon 4)

Secrétariat neurologie :

02 54 29 60 13

Secrétariat gériatrie :

02 54 29 62 05

Consultations : 02 54 29 65 84

Unité d'Hospitalisation À Domicile (U.H.A.D.)

(pavillon 1)

Secrétariat : 02 54 29 66 51

Unité neuro-vasculaire

(pavillon 4)

Consultation mémoire

(pavillon 2)

■ PÔLE CHIRURGICAL

Service de chirurgie

orthopédique et

traumatologique (pavillon 8)

Secrétariat : 02 54 29 60 06

Service de chirurgie digestive

– coeliochirurgie (pavillon 8)

Secrétariat : 02 54 29 60 07

Service de chirurgie

vasculaire et explorations

fonctionnelles (pavillon 8)

Secrétariat : 02 54 29 62 06

Service d'oto-rhino-

laryngologie, de chirurgie

cervico-faciale et de chirurgie

dentaire (pavillon 6)

Secrétariat : 02 54 29 60 08

Service d'hépto-gastro-entérologie

(pavillon 4)

Secrétariat : 02 54 29 60 02

Service d'ophtalmologie

(pavillon 7)

Secrétariat : 02 54 29 62 08

Bloc opératoire

Unité kinésithérapie

(pavillon 8)

■ PÔLE "ANESTHÉSIE"-

RÉANIMATION - CHIRURGIE AMBULATOIRE

Service de réanimation

polyvalente (pavillon 5)

Secrétariat : 02 54 29 62 84

Service d'anesthésie

(pavillon 6 Bis)

Secrétariat : 02 54 29 62 62

Unité de chirurgie ambulatoire

(pavillon 6 Bis)

Secrétariat : 02 54 29 60 30

■ PÔLE "MÉDECINE D'URGENCE"

S.A.M.U. 36 – CENTRE 15 –

S.M.U.R. (PAVILLON 5)

Service des urgences

Secrétariat : 02 54 29 60 14

C.E.S.U. 36 / plan blanc

(pavillon 10)

Secrétariat : 02 54 29 60 14

Service d'Hospitalisation de Courte Durée (S.H.C.D.)

(pavillon 5)

Secrétariat : 02 54 29 62 90

Service de Médecine Polyvalente d'Urgence (S.M.P.U.)

(pavillon 7)

Secrétariat : 02 54 29 60 05

Unité de soins somatiques,

centre pénitentiaire "Le

Craquelin", maison centrale

de Saint-Maur

Service social-PASS

Secrétariat : 02 54 29 66 41

Addictologie

Secrétariat : 02 54 29 62 90

■ PÔLE "FEMME-MÈRE- ENFANT"

Service de gynécologie obstétrique

(pavillon 11)

Secrétariat : 02 54 29 60 94 ou

02 54 29 60 95

Hospitalisation : 02 54 29 66 90



Bloc obstétrical

Unité d'accueil médico-judiciaire (bâtiment administration)

Centre de planification et d'éducation familiale
Secrétariat : 02 54 29 65 82

Centre d'interruption volontaire de grossesse

Service de pédiatrie-néonatalogie
Secrétariat : 02 54 29 60 09

Réseau périnatalité de l'Indre (bâtiment près chapelle)
Secrétariat : 02 54 29 62 11

■ PÔLE "PSYCHIATRIE"

PSYCHIATRIE ADULTE HOSPITALISATION

Site de Gireugne à St Maur
Soins intensifs (Pavillon A)
Secrétariat : 02 54 53 73 21

Personnes âgées (Pavillon B)
Secrétariat : 02 54 53 72 74

Accueil et orientation
(Pavillon C)
Secrétariat : 02 54 53 72 71

Addictologie (Pavillon D)
Secrétariat : 02 54 53 72 73

**Sur le site de LA CHATRE
(40 rue des oiseaux 36400 LA CHATRE)**

Réadaptation (Locaux du Centre Hospitalier de LA CHATRE)
Secrétariat : 02 54 06 54 42

AUTRES SITES

La résidence Boursier à Vatan
(appartements thérapeutiques)
Tél : 02 54 49 87 58

L'Etape à Mers sur Indre
(foyer de vie associatif)
Tél : 02 54 31 11 12

**AMBULATOIRE
Centre Médico Psychologique
(C.M.P.) départemental
pivot - Centre d'Activités
Thérapeutiques à Temps
Partiel (C.A.T.T.P.)**

44 boulevard de la Valla,
36000 Châteauroux
Secrétariat : 02 54 22 49 67

Antennes C.M.P./ C.A.T.T.P.
secrétariat (situé au pavillon C
à Gireugne) 02 54 53 72 71

ARGENTON SUR CREUSE
1 chemin de la vigne aux
chèvres - 36200 ARGENTON
SUR CREUSE

BUZANCAIS 33, rue Aristide
Briand - 36500 BUZANCAIS

LE BLANC 19, boulevard
Chanzy - 36300 LE BLANC

LA CHATRE 40, rue des
oiseaux - 36400 LA CHATRE
secrétariat : 02 54 06 54 42

VALENCAY (projet en cours)

**E.M.P.P. (Equipe Mobile
Psychiatrie Précarité)** 44
boulevard de la Valla, 36000
CHATEAUROUX
Tél : 02 54 27 12 72

**I.C.F. (Institut du Couple et de
la Famille)** 44 boulevard de la
Valla, 36000 CHATEAUROUX
Tél : 02 54 07 19 32

**Unité sanitaire en milieu
pénitentiaire** – Dispositif de
soins psychiatriques (centre
pénitentiaire "Le Craquelin" et à
la maison centrale de St Maur).

PSYCHIATRIE INFANTO- JUVÉNILE

**Consultations externes,
hospitalisation de jour, Centre
d'Accueil Thérapeutique à
Temps Partiel (C.A.T.T.P.)
site avenue de Verdun à
CHATEAUROUX**
(Pavillon 12)
Secrétariat : 02 54 29 60 32

Antennes C.M.P.
CHATEAUROUX - 32 D Espace
Voltaire - 36000 Châteauroux

ISSOUDUN 27 rue Marmouse
- 36100 Issoudun

LA CHATRE Hôtel Chevalier
d'Ars - 36400 La Châtre

ARGENTON s/CREUSE 1
chemin de la vigne aux chèvres
36200 ARGENTON S/CREUSE

LE BLANC 9 bis boulevard
Chanzy - 36300 Le Blanc

BUZANCAIS 28 route des
Hervaux - 36500 Buzançais

VALENCAY (projet en cours)



Les pôles et services qui vous accueillent

■ PÔLE ACTIVITÉS TRANSVERSALES

**Equipe mobile de soins
palliatifs** (pavillon 10)
Secrétariat : 02.54.29.66.10

**Consultation
pluridisciplinaire de la
douleur** (pavillon 10)
Secrétariat : 02 54 29 66 15

**Equipe d'appui
départemental en soins
palliatifs de l'Indre** (site
extérieur)
Secrétariat : 02.54.08.00.72

■ PÔLE PHARMACIE - STÉRILISATION CENTRALE - VIGILANCES

Service de pharmacie
Secrétariat : 02 54 29 62 50

**Unité de reconstitution des
cytostatiques**

**Unité de stérilisation
centrale**

■ PÔLE "IMAGERIE MÉDICALE"

Service d'imagerie médicale
(pavillon 4)
Secrétariat radiologie,
échographie :
02 54 29 60 11
Secrétariat scanner :
02 54 29 60 12

Secrétariat I.R.M. :
02.54.29.60.10

G.I.E. I.R.M. de l'Indre
Secrétariat : 02 54 29 62 10

■ PÔLE ADMINISTRATIF ET LOGISTIQUE

Direction

**Service Qualité Hygiène
Sécurité Environnement**
Secrétariat : 02 54 29 62 94

**Service qualité hygiène
sécurité et environnement**
Secrétariat : 02 54 29 65 18

Service d'aumônerie
Secrétariat : 02 54 29 62 32

**Institut de formation en soins
infirmiers et aides soignants**

■ PÔLE LE BLANC

Service des Urgences
Niveau 0 du plateau technique.
Doté d'une antenne SMUR en
lien avec le SAMU 36.
Secrétariat : 02 54 28 28 38

**UHCD (Unité d'Hospitalisation
de Courte Durée)**
3 lits situés au Niveau 3 du
plateau technique
Secrétariat : 02 54 28 28 38

**Service de Médecine
Polyvalente**
30 lits d'hospitalisation

complète dont 2 lits de soins
palliatifs
Niveau 4 du bâtiment de
Médecine
Secrétariat : 02 54 28 28 60

USC (Unité de Soins Continus)
Niveau 3 du plateau technique
3 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 60

Service de Chirurgie
Niveau 1 du bâtiment de
Chirurgie
6 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 30

**UMCA (Unité Médico-
Chirurgicale)**
Niveau 1 du bâtiment de
Chirurgie
7 lits de soins ambulatoires
Secrétariat : 02 54 28 28 30

**SSR (Service de Soins de
Suite et de Réadaptation)**
Pavillon Thomassin
30 lits d'hospitalisation
complète dont 10 lits UCC et 2
lits de soins palliatifs
Secrétariat : 02 54 28 28 27

**UCC (Unité Cognitivo-
Comportementale)**
Intégrée au service SSR -
Pavillon Thomassin
10 lits d'hospitalisation
complète
Secrétariat : 02 54 28 28 27



SSRA (Service de Soins de Suite et de Réadaptation en Addictologie)

Niveau 3 du bâtiment de médecine

20 lits d'hospitalisation complète

Secrétariat : 02 54 28 28 27

Service Social – PASS (Permanence d'Accès Aux Soins)

Rattaché aux services des Urgences, Médecine, Chirurgie, SSR et SSRA

02 54 28 27 97

02 54 28 27 99

Service d'imagerie médicale

Niveau 0 du plateau technique

Secrétariat radiologie, échographie, scanner :

02 54 28 28 80

Consultations externes

Niveau 0 du plateau technique

Cardiologie, Pneumologie, Gastro-entérologie,

Consultations gériatrique,

Secrétariat : 02 54 28 28 60

Niveau 0 du bâtiment de médecine

Consultations d'anesthésie

Chirurgie digestive,

Chirurgie orthopédique et traumatologique,

Chirurgie dentaire, Chirurgie

ORL, Chirurgie vasculaire,

Chirurgie Ophtalmologique,

Secrétariat : 02 54 28 28 30

UFE (Unité Femme Enfant)

Unité de consultations

gynécologiques, obstétriques

Consultations pédiatrique

Centre de planification et

d'éducation familiale (CPEF)

Niveau 1 du bâtiment de

Chirurgie

Secrétariat : 05 54 28 28 40

USLD

30 lits situés au sein de

l'EHPAD de la Cubissole

Secrétariat : 02 54 28 28 58 ou

02 54 28 28 41

HAD (Hospitalisation À Domicile)

5 places en lien avec l'HAD 36

Secrétariat : 02 54 28 28 68 ou

02 54 29 66 54

SSIAD (Service de Soins Infirmiers À Domicile)

36 places

Secrétariat : 02 54 28 28 22

EHPAD LA CUBISSOLE

80 places d'hébergement permanent

dont 30 places en unité protégée

2 places d'hébergement temporaire

6 places d'accueil de jour

Secrétariat : 02 54 28 28 58 ou

02 54 28 28 41

EHPAD ST LAZARE

35 places d'hébergement permanent

Secrétariat : 02 54 28 28 58 ou

02 54 28 28 41

EHPAD RÉSIDENCE DE L'ANGLIN

30 places d'hébergement permanent

Secrétariat 02 54 28 28 58 ou

02 54 28 28 41



Votre admission

Tous les soins sont payants. Toutefois, tout ou partie des frais peut être pris en charge par un tiers (Sécurité sociale, Mutuelle, Assurance). Pour éviter de faire l'avance des sommes dues, le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc accepte de pratiquer le tiers payant avec un grand nombre d'organismes. Malgré tout, il peut rester une somme restant à votre charge. Pour faire valoir vos droits, nous vous demandons conformément au Code de la Santé publique et au Code de la Sécurité sociale de produire les documents suivants :

PIÈCES À FOURNIR

Lors de votre admission

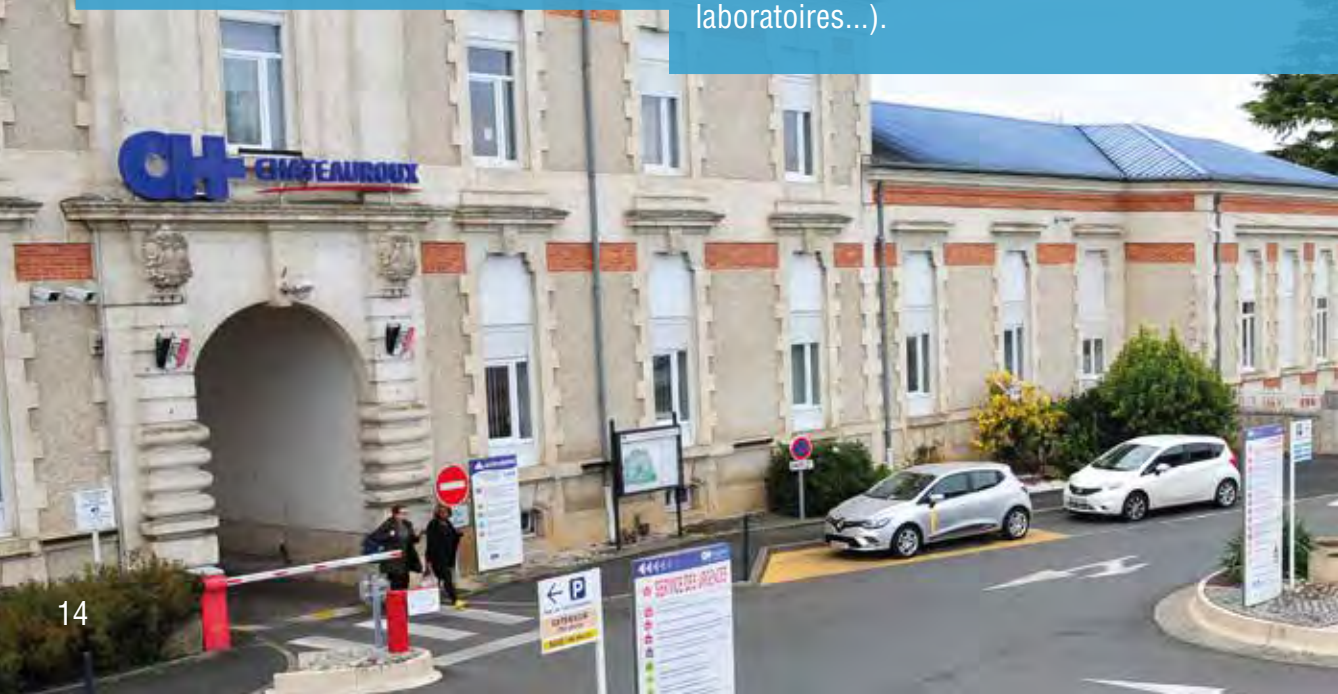
- Une pièce d'identité avec photographie (carte d'identité, carte de séjour, passeport)
- Votre livret de famille
- Votre carte vitale actualisée ou la pièce justificative de votre situation
- Un justificatif de domicile

- Votre carte mutuelle ou d'assurance complémentaire ou attestation CMU complémentaire ou AME en cours de validité
- Votre carnet de santé (si vous en possédez un) et toutes informations médicales en votre possession (ordonnances, radiographie, courriers médecins, examens de laboratoires...)
- Votre justificatif ALD si vous êtes atteint d'une affection de longue durée (volet 3 du protocole de soins)
- Un moyen de paiement (carte bancaire, chèque, paiement en ligne sur www.tipi.budget.gouv.fr, etc.)

Pour prévenir votre employeur, demandez un bulletin de situation qui vous permettra de confirmer votre hospitalisation.

Dans le service de soins

Votre carnet de santé (si vous en possédez un) et toutes informations médicales en votre possession (ordonnances de vos traitements en cours, radiographie, courriers médecins, examens de laboratoires...).





TRAITEMENT AUTOMATISÉ DES DONNÉES (R.G.P.D.)

Le sigle R.G.P.D. signifie "règlement général sur la protection des données". Ce dernier a pour finalité de renforcer la protection de vos données personnelles.

QU'ENTEND-ON PAR "DONNÉES PERSONNELLES" ?

Une donnée personnelle est "toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable".

Une personne peut être identifiée :

- Directement (exemples : prénom, nom, etc.) ;
- Indirectement (exemples : identifiant, numéro, données biométriques, voix, image, etc.).

QU'ENTEND-ON PAR "TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES" ?

Un traitement de données personnelles est toute opération ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, conservation, modification, consultation, etc.).

QUELS SONT LES DROITS QUE JE POSSÈDE SUR MES DONNÉES PERSONNELLES ?

- **Droit d'être informé(e)** : Avant la collecte de données, vous devez être informé de la finalité de la collecte des données, de l'utilisation qui sera faite de vos données personnelles, de la durée de conservation des données,

etc. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-detre-informe-sur-lutilisation-de-vos-donnees-0>

- **Droit d'accès** : Vous pouvez, à tout moment, demander à notre établissement d'accéder aux données que nous possédons sur vous. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-daccès-connaître-les-données-quun-organisme-detient-sur-vous>
- **Droit de rectification** : Vous pouvez demander la rectification des informations inexactes ou incomplètes vous concernant. Ce droit vous permet d'éviter que nous utilisions des informations erronées sur vous. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-de-rectification-corriger-vos-informations>
- **Droit d'effacement ou droit d'oubli** : Vous avez le droit de demander à un organisme l'effacement de données à caractère personnel vous concernant. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-leffacement-supprimer-vos-données-en-ligne>
- **Droit de déréférencement** : Vous pouvez demander aux moteurs de recherche de ne plus associer un contenu qui vous porte préjudice à votre nom et prénom. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-dereferencement-dun-contenu-dans-un-moteur-de-recherche>

Votre admission

- **Droit à la portabilité** : Ce droit vous offre la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format lisible et interprétable par une machine. Libre à vous de stocker ailleurs ces données portables ou de les transmettre facilement d'un système à un autre, en vue d'une réutilisation à d'autres fins. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-la-portabilite-obtenir-et-reutiliser-une-copie-de-vos-donnees>
- **Droit d'opposition au profilage** : la collecte et l'analyse de l'activité des personnes permettent de construire des profils pour mieux cerner votre personnalité, vos habitudes d'achat et vos comportements. Parfois, ces décisions sont prises automatiquement à partir de ce profilage, sans l'intervention d'un humain. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/vos-droits-lintervention-humaine-face-votre-profilage-ou-une-decision-automatisee>
- **Droit à la limitation des données** : vous avez le droit de demander à tout organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données. Ce droit ne supprime pas les données vous concernant mais permet temporairement de ne plus traiter vos données. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la C.N.I.L. : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-la-limitation-du-traitement-geler-lutilisation-de-vos-donnees>

QUELS SONT LES DEVOIRS DU CENTRE HOSPITALIER DE CHATEAUX-LE BLANC ?

Nous devons vous permettre de pouvoir exercer vos droits (précédemment énoncés) sur vos données personnelles. Nous devons recenser l'ensemble des traitements et des données vous concernant et concernant les patients ainsi que leur durée de conservation dans un registre. Pour cela, le centre hospitalier de Châteaux-Le Blanc s'efforce à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates pour protéger vos données personnelles.

Pour exercer vos droits, en application du règlement général sur la protection des données, vous pouvez vous adresser à notre déléguée à la protection des données (D.P.O.) à l'adresse suivante : dpo@ch-chateaux.fr

PRÉ-ADMISSION

La pré-admission est recommandée, parce qu'elle simplifie vos démarches administratives. Elle est programmée à la suite d'une consultation au centre hospitalier de Châteaux-Le Blanc ou si vous devez être ré-hospitalisé(e). La démarche est à faire dès sa programmation. Les formalités d'admission et de pré-admission sont indispensables pour la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes assurant votre couverture maladie.



ADMISSION

Si vous n'avez pas procédé aux formalités de pré-admission, l'enregistrement de votre venue s'effectue le jour de l'hospitalisation, avant votre prise en charge par le service.

ADMISSION EN URGENCE

En cas d'arrivée en urgence, les soins sont prioritaires. Vous serez examiné(e) par un médecin et hospitalisé(e) si votre état le justifie. Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé. Le complément devra être fourni dès que possible par vous-même ou votre entourage aux points d'accueil et d'encaissement du centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc.

ENFANT MINEUR

Tout mineur doit être accompagné par son père ou sa mère, son tuteur légal ou par une personne majeure munie d'une autorisation d'opérer et de sortie, signée des 2 parents. Selon la loi du 4 mars 2002, il est impératif que l'autorisation de soins soit délivrée par les deux titulaires de l'autorité parentale pour une intervention chirurgicale programmée. Dans le cas contraire, il faut que vous apportiez la preuve que vous exercez seul(e) l'autorité parentale.

PATIENT SOUS TUTELLE

Il est impératif que l'autorisation de soins soit délivrée par l'autorité de tutelle pour une intervention chirurgicale programmée.

SOINS SANS CONSENTEMENT EN PSYCHIATRIE

Le livre II du code de la santé publique est consacré à la lutte contre les maladies mentales, y sont notamment indiqués les droits des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et les modalités d'admission en soins psychiatriques sans consentement.

"Une personne faisant l'objet de soins psychiatriques avec son consentement pour des troubles mentaux est dite en soins psychiatriques libres. Elle dispose des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux qui sont reconnus aux malades soignés pour une autre cause. Cette modalité de soins est privilégiée lorsque l'état de la personne le permet." (Article L3211-2 du code de la santé publique).

La loi pose le principe du consentement aux soins des personnes atteintes de troubles mentaux, énonce l'exception des soins sans consentement et définit ses modalités d'application. La loi considère que, dans ce cas, c'est plus l'absence de soins qui crée préjudice au patient que leur mise en œuvre sans son consentement.

Plusieurs modes d'admission existent :

- soins psychiatriques à la demande d'un tiers, en urgence ou non (SDT ou SDTU) ;
- soins psychiatriques en cas de péril imminent sans tiers (SPI) ;
- soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat (SDRE).



Votre admission

Admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers ou péril imminent (Article L 3212 du code de la santé publique)

Trois conditions doivent être réunies :

- La présence de troubles mentaux.
- L'impossibilité pour le patient de consentir aux soins.
- La nécessité de soins immédiats et d'une surveillance médicale constante ou régulière.

Le tiers est toute personne susceptible d'agir dans l'intérêt du patient :

- Un membre de sa famille ou de son entourage .
- Une autre personne pouvant justifier de l'existence de relations avec le patient antérieures à la demande de soins lui donnant qualité pour agir dans l'intérêt du patient, à l'exclusion des personnels soignants qui exercent dans l'établissement d'accueil.

En l'absence de tiers le directeur peut prononcer l'admission en soins psychiatriques en péril imminent.

Admission en soins psychiatriques sur décision d'un représentant de l'État (Article L 3213 du code de la santé publique)

Quatre conditions doivent être réunies :

- La présence de troubles mentaux.
- L'impossibilité pour le patient de consentir aux soins.
- La nécessité de soins et d'une surveillance médicale constante ou régulière.

- L'atteinte à la sûreté des personnes ou, de façon grave, à l'ordre public.

La décision est rendue par arrêté du préfet, au vu d'un certificat médical circonstancié.

Si vous êtes hospitalisé(e) sans votre consentement, les restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles doivent être limitées à celles nécessitées par votre état de santé et la mise en œuvre de votre traitement.

Vous serez informé(e) dès l'admission, et par la suite, à votre demande, de votre situation juridique et de vos droits. Dans les 12 jours suivants votre admission, un contrôle systématique des mesures d'hospitalisations complètes, par le juge des libertés et de la détention est mis en place.

En tout état de cause, vous disposez du droit :

- 1) De communiquer avec le représentant de l'Etat dans le département ou son représentant, avec le président du tribunal de grande instance ou son délégué, avec le procureur de la République dans le ressort duquel est situé l'établissement et avec le maire de la commune ou son représentant.
- 2) De saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (C.D.S.P.).
- 3) De porter à la connaissance du Contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence.
- 4) De prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de son choix.
- 5) D'émettre ou de recevoir des courriers.



- 6) De consulter le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir les explications qui s'y rapportent.
- 7) D'exercer son droit de vote.
- 8) De se livrer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au point d'accueil et d'encaissement et dans le service de soins.

CONSULTATIONS PRIVÉES

Pour tous les actes, les tarifs d'honoraires appliqués sont ceux conventionnés par la sécurité sociale. Ils sont affichés dans les salles d'attente. Si vous avez choisi d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin, vous devrez exprimer votre accord par écrit après qu'il vous en aura informé(e). Pour certains médecins, le paiement des consultations libérales s'effectue à la régie du point d'accueil et d'encaissement du service concerné de l'établissement. Une commission d'activité libérale est chargée de veiller au bon déroulement de cette activité.

CONSULTATIONS PUBLIQUES

Le tarif des consultations externes est fixé réglementairement. Leur règlement peut s'effectuer soit au moment de l'enregistrement de votre passage aux admissions, soit à la fin de la consultation en passant au guichet de la caisse des

consultations externes, ou auprès du Trésor Public. Toutefois, vous pouvez bénéficier du tiers payant pour tout ou partie des frais, sous réserve de présenter les pièces justificatives relatives à vos droits (détaillées page 14). Dans le cas où le tiers payant ne couvre pas l'intégralité des frais, vous serez redevable du reste à charge.

VOTRE OPINION NOUS INTÉRESSE

Feuillet Questionnaire de sortie

Afin d'améliorer chaque jour la qualité de la prise en charge des patients au centre hospitalier, il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour :

- Vous trouverez avec votre livret d'accueil un questionnaire d'évaluation de satisfaction que nous vous remercions de remplir (s'il ne vous a pas été remis, demandez-le au personnel du service). Ce questionnaire est anonyme (des boîtes à lettres sont à votre disposition dans les services pour les remettre).
- Le centre hospitalier participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-satis. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Pour cela, vous pourrez donner votre adresse mail au moment de votre admission.

Nous vous remercions pour votre participation à ces enquêtes.



Votre séjour - Généralités

ACCUEIL DANS LE SERVICE

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli(e) par un membre de l'équipe soignante.

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Si vous êtes hospitalisé(e) dans une chambre particulière, le centre hospitalier en demandera la prise en charge directement à votre mutuelle, en fonction des garanties auxquelles vous pouvez prétendre auprès de cette mutuelle.

LES REPAS

Pour un meilleur confort au cours de votre séjour, nous veillons au respect de la qualité des repas qui sont élaborés sur place par le service restauration. Un choix de menus vous sera proposé chaque jour, sauf actuellement en psychiatrie.

Des diététiciennes assurent notamment la composition des repas spécifiques sur prescription médicale.

LE PERSONNEL

Le personnel des services de soins est identifiable par le prénom ou le nom et la fonction mentionnés sur la blouse. Tous les professionnels sont à votre écoute pour répondre à vos besoins.

LE LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon...).

Vous êtes tenu(e) de prendre en charge l'entretien de vos vêtements personnels. Au sein du pôle de psychiatrie un lave-linge est à disposition des patients (jeton). Ce dispositif participe au processus de réhabilitation sociale.

ACCOMPAGNANTS

Il est possible pour l'un de vos proches et sous certaines conditions, de disposer d'un plateau repas pour le déjeuner, et de disposer d'un lit pour rester la nuit auprès de vous.

Pour les modalités de réservation et de paiement de cette prestation, veuillez vous adresser au cadre de santé ou au personnel du service. Cette possibilité n'est pas proposée en psychiatrie.





VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Pour les plages horaires de visite vous êtes priés de vous reporter à l'affichage de chaque service.

Nous recommandons à vos visiteurs de ne pas amener en visite de jeunes enfants et d'observer silence et discrétion. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, nous respecterons votre choix. Selon la pathologie, des mesures de protection sont observées par le personnel dans l'intérêt des patients et de leur entourage. Il est impératif de suivre les recommandations préconisées par les professionnel(le)s de santé.

C'est pourquoi, dans certains cas, le personnel peut vous demander de revêtir une tenue adaptée pour entrer dans la chambre.

Par mesure d'hygiène nous vous informons que les fleurs en pot et les plantes vertes sont interdites. Les fleurs coupées sont tolérées toutefois une légère javellisation de l'eau du vase sera effectuée régulièrement par l'équipe soignante.

SERVICE D'INTERPRÉTARIAT

En cas de besoin, le Centre hospitalier dispose de personnes ressources pouvant probablement vous servir d'interprète.

Le CH Châteauroux-Le Blanc s'implique dans une évolution du site de l'avenue de Verdun en lieu de Santé Sans Tabac.

Lieu de santé
sans tabac



Votre séjour

Site de Châteauroux - Site de Gireugne

BOUTIQUE-CAFÉTÉRIA-PRESSE

(prestations délivrées par un prestataire privé)

Depuis le 1^{er} juin 2011, deux nouvelles sociétés gèrent dorénavant, dans le cadre d'une occupation du domaine public, les prestations boutique - cafétéria - presse et La Pause Plaisir. La boutique-caféteria implantée dans le hall du pavillon 7 offre une gamme beaucoup plus large de produits de restauration, en particulier la fabrication sur place de produits frais.

Elle est située dans le hall du Pavillon 7, ses horaires d'ouverture sont : du lundi au samedi de 9h à 17h30 ; le dimanche et les jours fériés de 10h à 17h.

CAFÉTÉRIA DU SITE DE GIREUGNE

La cafétéria est à disposition des patients et des visiteurs ; elle est ouverte tous les jours de 11h à 17h. Des animations à destination des patients sont organisées suivant les événements : fête de la musique, exposition photos, fête de Noël...

LE TÉLÉPHONE (prestation délivrée par un prestataire privé)

Pour votre confort, vous disposez gratuitement d'une ligne téléphonique personnelle avec un numéro d'appel direct dans votre chambre.

Si vous souhaitez appeler l'extérieur, un crédit de taxes vous sera proposé.

Le règlement devra être effectué à la mise en service (signaler la tarification appel local-international-portable...).

Ce dispositif n'est pas en vigueur au pôle de psychiatrie. Vous pouvez, sauf contre indication médicale, recevoir des appels en passant par le personnel du service.

LE COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier, pour faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de mentionner vos nom, prénom et l'unité où vous êtes hospitalisé(e).

Les adresses postales sont les suivantes :

Centre Hospitalier de Châteauroux

216 avenue de Verdun

BP 585

36019 Châteauroux Cedex

Pôle de psychiatrie adulte

BP 337

36007 Châteauroux Cedex

Sur le site de Gireugne vous pouvez poster votre courrier timbré dans une boîte à lettres située près de l'administration.



LA TÉLÉVISION (prestation délivrée par un prestataire privé)

Pour la mise en service de la télévision, veuillez vous rendre au point d'accueil télévision qui se situe dans le hall du pavillon 7. Le point d'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Les week-ends et jours fériés de 14h à 18h (il y a un service en chambre 1h par jour, en début d'après-midi)

En dehors de ces horaires les patients peuvent composer le 5100 depuis le téléphone de leur chambre.

Au pôle de psychiatrie les chambres ne sont pas équipées de téléviseurs. Une télévision est installée dans la salle d'activités.



Votre séjour - Site du Blanc

LA TÉLÉVISION

Vous pouvez demander à bénéficier, à titre onéreux, d'une télévision dans les chambres de chirurgie, médecine, et soins de suite et de réadaptation. Il suffit d'en effectuer la demande auprès du personnel du service. Ce service est pris en charge par un prestataire extérieur.

LE TÉLÉPHONE

Les chambres sont équipées de postes téléphoniques. Vous pouvez en demander le branchement auprès du Pôle Accueil et Encaissement. Ouvert du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h45 et de 13h15 à 17h30. Le paiement de la caution s'effectue par chèque bancaire ou postal ou espèces. Vous pourrez ainsi passer des appels vers l'extérieur et recevoir des appels sur votre numéro d'appel direct de chambre.

Vos proches pourront vous joindre en appelant le standard automatisé (Tél : 02.54.28.28.28) ou en composant le numéro d'appel direct de votre chambre. Nous les invitons à passer leurs appels vers votre service d'hospitalisation après 9h30 le matin et hors tranche horaire 18h-20h, ces temps étant consacrés à des tâches particulières.

Le chèque de caution vous sera remis à la fin de votre hospitalisation contre paiement du branchement de la ligne téléphonique et des communications passées.

LE COIFFEUR

Vous pouvez faire appel à un artisan coiffeur de votre choix moyennant paiement. Vous devrez en informer le personnel du service pour organiser sa venue sur une période hors des temps de soins.





RESTAURATION POUR LES ACCOMPAGNANTS

Excepté pour l'Unité de Soins Continus, vos accompagnants pourront prendre leur repas du midi ou du soir avec vous. Pour cela, ils devront acheter des tickets au Pôle Accueil et Encaissement, ouvert du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h45 et de 13h15 à 17h30, et les remettre au service.

LE COURRIER

Vous désirez envoyer du courrier : confiez- le préalablement affranchi, au personnel du service.

Vous désirez recevoir du courrier : invitez vos correspondants à libeller l'adresse comme suit :

**M./Mme -----
Centre Hospitalier du Blanc**

Service de *

**BP 202
36300 Le Blanc**

* service de médecine, chirurgie, SSR, SSRA, USC.

COUCHAGE TEMPORAIRE POUR LES ACCOMPAGNANTS

Excepté pour l'Unité de Soins Continus, vos accompagnants pourront, à leur demande, dormir à vos côtés dans le cas où vous seriez en chambre seule. Il suffira, pour cela, d'en faire la demande auprès du personnel du service. Cette prestation sera facturée au patient en fonction de sa mutuelle.

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Un questionnaire de sortie anonyme est à votre disposition dans le livret d'accueil, nous vous invitons à le remplir afin de connaître votre niveau de satisfaction sur les conditions de votre séjour et/ ou vos suggestions d'amélioration. Les réponses obtenues nous seront utiles pour améliorer le niveau de qualité des soins et des prestations dispensés dans l'Établissement.

Vous pouvez le remettre à l'un des membres de l'équipe du service d'hospitalisation ou le déposer soit :

- Dans la boîte à lettres située dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier.
- Le faire parvenir par courrier après votre sortie.



Votre séjour au Centre de Soins de Suite & Réadaptation de Châteauroux

PRÉSENTATION DU SERVICE

- **Les lits** : Le service de soins de suite comporte 60 lits.
- **Hospitalisation de jour** : 5 places
- **Le transport des patients** : Il est assuré par les ambulanciers du C.H. à la demande du service d'hospitalisation.

ADMISSION

Le centre de soins de suite et de réadaptation vous accueille sur prescription médicale à la suite d'un séjour hospitalier. Cette prise en charge peut être renouvelée sur avis médical. Si votre état de santé ne vous permet plus un retour à domicile, les démarches d'hébergement doivent être engagées avant votre admission dans le service. Dès votre entrée, vous êtes pris(e) en charge par un médecin du service et l'équipe soignante. Lors de votre installation, un inventaire complet est réalisé (effets et valeurs).

ORGANISATION DU SÉJOUR

■ Linge et effets personnels

Il vous est demandé d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre, pantoufles) ainsi que des vêtements civils et le nécessaire de toilette.

L'entretien du linge personnel peut être pris en charge par la famille ou par des associations.

■ Repas

Le déjeuner est pris en salle à manger.

Le petit déjeuner et le dîner en chambre.

■ Visites

Les visites sont autorisées de 13h30 à 20h. Un salon des familles est à votre disposition à chaque étage. Si vous souhaitez prendre un repas avec une personne hospitalisée, rapprochez-vous de l'équipe soignante qui vous donnera tous les renseignements nécessaires.





■ Esthétique

Vous pouvez demander à votre coiffeur et/ou à votre podologue habituel de réaliser une venue à votre chevet. Le jour de sa venue, n'oubliez pas de signaler sa présence à l'équipe soignante. Ce service reste à votre charge.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour rendre le séjour le plus agréable possible et répondre au mieux à vos demandes. N'hésitez pas à lui faire part de vos remarques ou suggestions, afin d'améliorer la qualité et l'accueil du patient et de son entourage.



Pour vous aider

LE SERVICE SOCIAL-PASS

Les assistant(e)s sociaux(les) se tiennent à votre disposition ou à celle de votre famille pour faire le point ou résoudre certaines difficultés liées à votre hospitalisation.

N'hésitez pas à les solliciter en vous adressant aux infirmier(e)s ou au cadre de santé du service.

LES CULTES

Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés est une règle fondamentale. Sur votre demande, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite.

Si vous souhaitez entrer en contact avec le représentant d'un culte, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel du service ou au bureau des affaires générales.

LES ASSOCIATIONS

L'association V.M.E.H. (visite des malades en établissement hospitaliers) assure une présence régulière et amicale dans chaque service auprès des malades, en particulier ceux qui sont éloignés de leur famille.

La Ligue contre le cancer intervient dans le service Oncologie sous forme d'une visite hebdomadaire et de soins de socio-esthétique 2 jours par semaine.

A.L.A.V.I. (accompagner la vie dans l'Indre) accompagne les personnes en fin de vie et leur(s) famille(s).

France Alzheimer Y'ACQA aide et soutien les aidants familiaux.



Dépôt de valeurs



DÉPÔT DE VALEURS

Un inventaire vous est proposé dès votre arrivée.

Le centre hospitalier n'est pas responsable de la perte ou du vol des bijoux et objets de valeur, ni des sommes d'argent que vous conserveriez avec vous.

Il est donc vivement conseillé de ne pas venir avec des valeurs ou bien de les déposer dès votre arrivée auprès d'un préposé du point d'accueil et d'encaissement du pavillon où vous êtes hospitalisé(e). Pour le pôle de psychiatrie, il convient de vous adresser au pavillon B.

Lors de votre sortie, vous devez les retirer, selon la durée de votre séjour au point d'accueil et d'encaissement, ou auprès de la trésorerie municipale de Châteauroux

PROTHÈSES DENTAIRES ET/OU AUDITIVES

Une boîte nominative peut vous être remise, sur simple demande, lors de votre hospitalisation, pour y déposer vos prothèses dentaires et/ou auditives.

Le centre hospitalier se dégage de toute responsabilité en cas de perte, de vol ou détérioration.





Traitement personnel

Lors de votre hospitalisation, vous devez apporter votre dernière ordonnance ainsi que vos médicaments personnels.

Afin d'éviter tous risques en rapport avec les prescriptions de l'hôpital, vous devez remettre vos médicaments personnels à l'infirmière le jour de votre arrivée. Ils vous seront restitués le jour de votre départ.

Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments seront fournis par l'hôpital. Si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas de votre traitement, vos médicaments personnels vous seront donnés le temps pour la pharmacie de se les procurer.

Le médecin peut également vous autoriser à prendre vos médicaments personnels s'il juge que votre traitement personnel est non substituable ou indispensable. Il devra, dans ce cas, le noter dans votre dossier médical.

Le médecin du service va adapter votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, la forme, le nombre et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents. Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits

par le médecin de l'hôpital ainsi que des médicaments homéopathiques ou à base de plantes sans le signaler. En effet, des interactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Les médicaments génériques sont disponibles à l'hôpital. Il est donc possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des génériques.

Si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé trop gros ou une solution buvable qui a très mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmière. Il peut exister d'autres présentations plus adaptées à vos besoins.

Les prises de médicaments anti-douleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue. Il est indispensable de respecter les doses, les heures de prise et la durée du traitement pour une efficacité maximale, même en l'absence de douleur. Ceci est vrai pour tous les médicaments. Si la douleur persiste, n'hésitez pas à en parler à votre médecin.



Transfusion sanguine et médicaments dérivés du sang



Au cours de votre hospitalisation, vous pourrez être amené(e) à recevoir des produits sanguins si votre état le nécessite. Ils peuvent être de deux types.

1/ Les produits sanguins labiles (P.S.L.) décret n° 2006-99 du 1/2/06 et décision du 6/11/06 **Globules rouges – plaquettes – plasma**

Ils sont :

- préparés et délivrés par l'établissement Français du sang (centre Atlantique – site de Châteauroux),
- prélevés chez les donneurs bénévoles rigoureusement sélectionnés,
- contrôlés scrupuleusement, ils répondent aux normes strictes de sécurité.

Cependant, certains risques transfusionnels persistent : c'est pourquoi, si vous êtes transfusé(e), une ordonnance relative à des contrôles biologiques post-transfusionnels vous sera remise à votre sortie. (circulaire D65. DHOS 2006/11 du 1/01/2006)

2/ Les médicaments dérivés du sang (MDS)

Ces produits sont préparés par l'industrie pharmaceutique à partir de plasma humain et leur utilisation thérapeutique est autorisée après stricte évaluation.

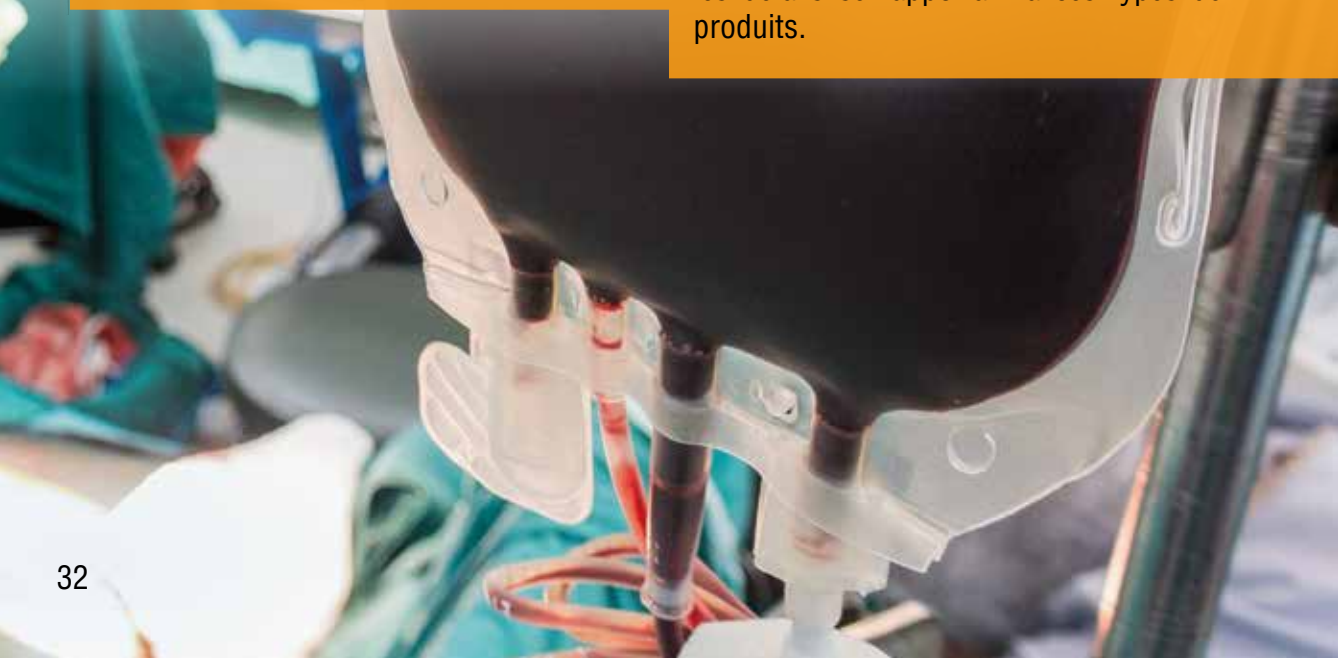
Ce sont des médicaments distribués et tracés par des pharmaciens.

Conservez les documents que vous allez recevoir à l'issue de l'administration de ces médicaments.

En effet, les autorités sanitaires peuvent être amenées à prendre des mesures de rappel visant à suspendre l'utilisation d'un lot de produits.

Il est utile de faire inscrire ce traitement sur votre carnet de santé, d'informer votre médecin traitant de vos changements de domicile ou lieu de traitement.

Avant leur administration, le médecin vous remettra un document d'information conformément à la circulaire n° 98-231 du 9 avril 1998, où vous trouverez tous les détails se rapportant à ces types de produits.



Dons d'organes et de tissus

En France, on estime que près de 50 000 personnes vivent grâce à un organe greffé. Pour autant chaque année, deux tiers des patients sur la liste d'attente ne peuvent être greffés, et certains vont décéder faute de greffon disponible.

Le don d'organes et de tissus peut permettre de sauver une ou plusieurs vies, ou d'améliorer considérablement la santé et la qualité de vie d'un malade. Ce don est gratuit et anonyme, selon les principes de la loi de bioéthique du 29 juillet 1994 (révisée en 2011).

Vous êtes favorable au don :

Informez vos proches, écrivez-le ou munissez-vous d'une carte de donneur.

Vous êtes opposé au don :

Dites le également à vos proches, inscrivez-vous sur le registre national du refus, auprès de l'agence de biomédecine :

**1, avenue du stade de France
93212 Saint Denis la Plaine.**

Pour tout renseignement, ou pour vous procurer une carte de donneur : vous pouvez joindre la "Coordination hospitalière des dons d'organes et de tissus" du centre hospitalier de Châteauroux - Le Blanc, pavillon 5. Tél. : 02 54 29 66 13

Ou visitez le site internet :

www.dondorganes.fr

*un espace de recueillement destiné aux familles des donneurs a été créé au centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc (site de Châteauroux).



Prise en charge de la douleur

LA DOULEUR PARLONS-EN

La douleur n'existe pas sans raison : ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes.

Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité. Que la douleur soit récente ou ancienne, elle a souvent un retentissement psychologique et cette souffrance morale augmente votre vécu douloureux. Parlez-en à l'équipe soignante. Même si votre douleur existe depuis plusieurs mois, des moyens thérapeutiques (médicamenteux et autres) sont disponibles pour vous soulager.

Traiter votre douleur n'est possible que si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur. En l'évoquant, vous aidez aussi votre médecin à mieux vous soulager et vous soigner.

Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à prendre soin.

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez la décrire, car personne ne peut la ressentir comme vous la ressentez. Plus vous nous donnez d'informations sur votre vécu douloureux et mieux nous pourrons vous aider. Nous sommes là pour répondre à vos interrogations et demandes.

ÉVALUER VOTRE DOULEUR

Dans certains services, une réglette sera mise à votre disposition : elle vous permettra d'indiquer l'intensité de votre vécu douloureux. Nous vous montrerons comment vous en servir. D'autres outils d'évaluations peuvent aussi être utilisés. L'évaluation de la douleur est un critère à part entière, comme la prise en charge du pouls, de la température et de la tension artérielle.

LES MÉDICAMENTS

Ils sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent le plus souvent, mais parfois de manière incomplète.

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté, il sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de votre soulagement.

LES AUTRES MOYENS

D'autres moyens peuvent être employés pour améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, les massages, le repos...

LA DOULEUR PROVOQUÉE PAR LES SOINS

Avant un acte potentiellement douloureux (intervention chirurgicale, transport, séance de rééducation, pansements, prélèvements, certains examens...), nous devons anticiper et agir pour éviter des douleurs provoquées.



Traiter la douleur, cela peut prendre du temps : mais c'est un aspect de votre prise en charge important pour permettre de retrouver un bien-être, l'appétit, le sommeil et une meilleure autonomie.

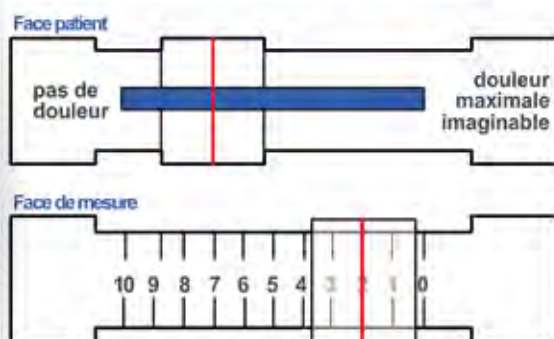
Depuis 2005, le CH de Châteauroux-Le Blanc dispose d'un service spécifique pour prendre en charge les habitants de l'Indre qui présentent des douleurs chroniques (supérieures à 3 mois) et rebelles : il s'agit de la **Consultation Pluridisciplinaire de la Douleur** située au Pavillon 10. Elle regroupe un médecin algologue, une infirmière clinicienne formée en hypnose et une psychologue clinicienne : tous sont spécialisés en douleur pour une prise en charge globale. Un médecin anesthésiste de l'établissement rejoint cette équipe pour développer l'acupuncture à partir du mois de septembre 2019.

Vous trouverez plus d'informations et divers documents sur la page dédiée sur le site du CH : <https://www.ch-chateauroux-leblanc.fr/offresoinsch/39/consultation-pluridisciplinaire-de-la-douleur->



Cotation de la douleur selon le faciès sélectionné

EVA : ECHELLE VISUELLE ANALOGIQUE



Frais de séjour

Vos frais de séjour sont composés de plusieurs parties :

- Le coût de votre hospitalisation calculé en fonction du prix de journée du service où vous êtes hospitalisé(e) (soins infirmiers, radiographies, laboratoires, interventions chirurgicales, matériels implantables...).
- Une participation forfaitaire (si vos actes dépassent un certain montant).
- Un forfait journalier (votre contribution aux frais d'hébergement et de restauration).

COÛT D'HOSPITALISATION

En général, il est pris en charge à 80% par les organismes sociaux si vous êtes assuré social.

Le coût restant (soit 20%), appelé "Ticket modérateur" est à votre charge.

La participation forfaitaire, le forfait journalier et le ticket modérateur restent à votre charge, sauf si vous êtes mutualiste et que votre mutuelle prend ces frais à sa charge.

Il est en est de même pour le régime particulier si vous avez demandé une chambre seule.

COUVERTURE MALADIE COMPLÉMENTAIRE OU COUVERTURE MÉDICALE UNIVERSELLE (CMU)

Si vous avez souscrit à une couverture maladie complémentaire ou si vous bénéficiez de la CMU, votre mutuelle ou caisse d'assurance complémentaire prennent en charge tout ou partie des frais non couverts par l'Assurance maladie. Une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider à faire les démarches d'ouverture de dossier CMU.

PRISE EN CHARGE INTÉGRALE

Une prise en charge à 100% par l'assurance maladie est effective (y compris pour le forfait journalier) pour les cas suivants :

- En maternité à compter du 1er jour du 6ème mois de grossesse et jusqu'à 12 jours après votre accouchement.
- En cas d'accident de travail.
- Si vous êtes atteint d'une maladie professionnelle.
- Si vous êtes pensionné de guerre.
- Pour les mineurs reconnus par la Commission Départementale d'Éducation Spécialisée (CDES) (droits en cours).
- Pour les nouveaux-nés durant les 30 jours suivant un accouchement.

Sortie et transport

SORTIE

Votre sortie est fixée par le médecin du service qui vous informera de la date. Quel que soit votre mode de sortie, des ordonnances vous seront remises dans le service de soins, un courrier sera adressé à votre médecin traitant. N'oubliez pas de récupérer les documents médicaux que vous auriez apportés avec vous et remis au service.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge, après avoir été clairement informé(e) par un médecin des risques encourus.

SORTIE D'UN MINEUR

Lors de leur sortie, les enfants mineurs sont confiés au parent ou à celui qui assure leur garde. En cas de difficultés, le juge des enfants peut être alerté.

AUTORISATION TEMPORAIRE DE SORTIE

Lorsque la durée d'hospitalisation est longue, des autorisations temporaires de sortie peuvent être accordées pour une durée inférieure à 48 heures (1 nuit).

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES AVANT DE QUITTER L'HÔPITAL

Quelques formalités administratives vous seront demandées. Pensez à nous communiquer vos commentaires sur les conditions de votre séjour en remplissant le questionnaire de sortie et en participant à l'enquête nationale e-satis. Pensez également à demander la restitution de vos valeurs. Vous devez vous présenter au point d'accueil et d'encaissement du service pour :

- Régulariser votre dossier
- Demander des bulletins de situation à adresser à votre caisse d'Assurance Maladie ainsi qu'à votre employeur éventuel, ce document faisant foi d'arrêt de travail durant votre séjour.

MOYENS DE TRANSPORT

Si votre état de santé le permet, l'utilisation d'un véhicule personnel ou des transports en commun est souhaitable. Le service de bus de l'agglomération de CHATEAUROUX dessert les sites de l'avenue de Verdun, du SSR et de Gireugne.

Si le médecin le juge nécessaire et selon votre état, vous regagnerez votre domicile (ou E.H.P.A.D., ou U.S.L.D...) en véhicule





assis personnalisé, en taxi conventionné, en transport pour personne à mobilité réduite ou en ambulance privée.

Vous avez la possibilité de choisir votre transporteur privé. Si vous n'en avez pas, le service de soins utilisera une plateforme de demande de transports.

Les frais de transports (véhicule conventionné, personnel ou en commun) peuvent être pris en charge par votre caisse d'assurance sociale uniquement sur prescription médicale de transport.

En cas d'Affection Longue Durée (A.L.D.), vous devez toujours avoir avec vous le protocole de soins remis par votre médecin traitant, afin d'en justifier. Il en est de même en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle.

PRISE EN CHARGE POST-HOSPITALISATION

L'HAD ou Hospitalisation à Domicile permet d'éviter et de raccourcir une hospitalisation avec hébergement. Elle assure au domicile du patient, des soins médicaux et paramédicaux, continus et coordonnés. Il existe 5 antennes sur le département, sur le site de Châteauroux et sur le site du Blanc et sur les secteurs de Châtillon sur Indre, La Châtre et Valençay. Parlez-en au médecin du service.

Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers À Domicile) du site du Blanc intervient à domicile pour dispenser des soins aux personnes âgées de plus de 60 ans, malades ou en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de moins de 60 ans ou atteintes d'une maladie chronique. Il contribue au maintien à domicile en prévenant la perte d'autonomie. L'intervention des infirmiers et des aides-soignants se fait sur prescription médicale. Renseignez-vous auprès des professionnels de santé pendant votre hospitalisation.

L'HOSPITALISATION À DOMICILE

POUR QUI ?



COMMENT ?



1

2

3

4

QUELLES GARANTIES ?

24 H/24
7 J/7

Couverture des soins



80 % des soins sont pris en charge par l'Assurance Maladie



Charte du patient hospitalisé



Qualité-reconnaissance par la Haute Autorité de Santé

Vos droits et devoirs

PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades vous donne la possibilité de désigner une personne de confiance (un proche, un parent ou votre médecin traitant) qui pourra être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation doit être faite par écrit sur un formulaire prévu à cet effet, qui vous sera délivré lors de votre entrée. Elle n'est valable que pour la durée de votre séjour, et est révocable à tout moment.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée "directives anticipées", afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et le décret n° 2002- 637 du 29 avril 2002 autorisent et réglementent l'accès par le patient à son dossier médical, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet. A compter de la réception de la demande qui doit être adressée à la direction du centre hospitalier, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours pour transmettre les informations, ce délai est porté à 2 mois

lorsque les informations remontent à plus de 5 ans.

La demande doit être accompagnée d'une photocopie de la carte d'identité ou de la carte de séjour. Dans le cas :

- **d'un enfant mineur** : copie de la pièce d'identité des parents, copie du livret de famille.
- **d'un patient sous protection juridique** : copie de la pièce d'identité du demandeur, copie du jugement de tutelle.
- **d'un parent décédé**, il conviendra de joindre à votre demande motivée, en plus de la copie de votre pièce d'identité, une copie de l'acte de décès du patient, une copie du livret de famille justifiant le lien de parenté ou un certificat d'hérédité ou de notoriété.

Un patient peut également mandater une personne pour obtenir copie de son dossier médical : dans ce cas, sont nécessaires la copie de la pièce d'identité du mandant, la copie de la pièce d'identité du mandataire, le mandat express signé du patient pour le mandataire.

Le patient doit préciser dans sa demande le mode de transmission des informations qu'il a choisi :

- Soit la consultation sur place du dossier : elle est gratuite et a lieu sur rendez-vous en présence d'un médecin (des copies du dossier pourront être délivrées).
- Soit l'envoi de copies de tout ou partie du dossier : au domicile du patient ou à l'adresse du médecin désigné. Un envoi en lettre recommandée avec accusé réception vous sera alors facturé.



NB : Les duplicata de dossiers médicaux sont facturables : 0,25 € la copie papier, 0,50 € le CD-ROM et 8,00 € la clé USB uniquement pour les dossiers de réanimation (site de Châteauroux) au-delà de 32 copies.

Le médecin de l'établissement peut, dans certains cas, et notamment pour les patients hospitalisés en psychiatrie, demander que le patient se fasse assister d'une tierce personne au moment de l'accès à certaines informations. Les patients mineurs peuvent s'opposer à la transmission des informations les concernant au détenteur de l'autorité parentale.

Une fiche de demande de communication de dossier médical est disponible à la direction des affaires financières et de la coopération (tél. : 02.54.29.65.31) ainsi qu'auprès des secrétariats médicaux. Cette fiche est également téléchargeable sur le site internet de l'établissement (le patient, votre séjour, votre sortie, document à télécharger).

Le décret 2006-6 du 4 janvier 2006 a modifié les délais de conservation des dossiers médicaux. Ils sont conservés 20 ans. Pour les mineurs, le dossier doit être conservé jusqu'aux 28 ans. Les dossiers des personnes décédées peuvent être détruits 10 ans après la date du décès.

DÉFINITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Conformément au décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, la Commission Des Usagers :

- veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches ;
- contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches.

Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à la direction du centre hospitalier, ainsi que les réponses qui y sont apportées, sont tenues à la disposition de la C.D.U. de même que les événements indésirables graves.

Deux membres de la C.D.U. tiennent une place particulière : le médiateur médecin et le médiateur non-médecin.

A votre demande, l'un ou l'autre peut vous rencontrer, pour vous écouter, vous accompagner dans votre réflexion et essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels. Lors de cette rencontre, vous aurez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médecin médiateur sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Vos droits et devoirs

La C.D.U. ne peut être saisie que des plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La C.D.U. participe à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches dans l'établissement : elle établit annuellement un rapport qui analyse les différents indicateurs permettant de mesurer le niveau de satisfaction des usagers et de leurs proches ; des axes de progrès sont proposés. Ce rapport est transmis aux différentes instances de décision du centre hospitalier, de telle sorte que le point de vue des usagers et de leurs proches soit pris en compte, et il est également transmis à l'agence régionale de santé.

La commission des usagers est composée ainsi qu'il suit :

- **la directrice du centre hospitalier ou son représentant** : Mme POUPET ou M. BAILLY, directeur-adjoint ;
- **un médiateur médecin titulaire, un médiateur médecin suppléant, deux médecins médiateurs adjoints** (*un sur le site de CHATEAUROUX et un sur le site du BLANC*) : M. le Dr POITRINEAU (*chef de service de cardiologie site de CHATEAUROUX*), M. le Dr YAOUANC (*chef de service de médecine site du BLANC*), Mme le Dr MEININGER (*praticien hospitalier pôle médecine d'urgence site de CHATEAUROUX*) et M. le Dr HAJJAR (*praticien hospitalier Service de médecine site du BLANC*) ;

- **un médiateur non médecin titulaire et un médiateur non médecin suppléant** : Mme DESCHAMPS (*secteur de psychiatrie infanto-juvénile site de CHATEAUROUX*) et Mme FORISSIER (*Service de réanimation site de Châteauroux*) ;

- **deux représentants des usagers titulaires et deux représentants des usagers suppléants,**

M. Philippe SCHNEIDER, Ligue contre le cancer

Tél. 06.78.66.97.75

Mail : phs36@orange.fr

M. Eric VAN DER VOORT, Association des paralysés de France

Mail : dd.36@apf.asso.fr

Mme Karine ROUX, Association francophone pour vaincre les douleurs

Tél. 06.78.35.92.02

Mail : karineroux@association-afvd.com

M. Hubert JOUOT, Familles Rurales

Tél. 02.54.25.03.91

Mail : hubert.jouot@wanadoo.fr

- des représentants de la direction des soins, de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (C.S.I.R.M.T.), des services de soins et/ou médico-technique, du pôle "Psychiatrie", de l'unité risques et qualité.

Les membres sont élus pour trois ans renouvelables (prochain renouvellement en janvier 2023).





RÉCLAMATION

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire au bureau des affaires générales, qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R 1112-91 à R. 1112-94 C.S.P.). Elle fera le lien avec la Commission Des Usagers (C.D.U.).

Vous avez également la possibilité de porter votre litige, si vous souhaitez obtenir un dédommagement financier, devant :

- La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (C.C.I.), Tour Galliéni II - 36 avenue du Général De Gaulle - 93175 BAGNOLET CEDEX
- Le tribunal administratif de LIMOGES, 1 cours Vergniaud – 87000 LIMOGES

EXPRESSION DU DROIT CIVIQUE

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez vous rapprocher du cadre de santé du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé(e) qui transmettra vos coordonnées à la direction de l'établissement. Celle-ci prendra contact avec le commissariat de police ou de gendarmerie qui déléguera un agent sur site pour établir votre procuration.

Les consignes à respecter :

NUISANCES SONORES

Il convient d'user avec discrétion de tout appareil TV, radio, téléphone... et d'éviter les conversations bruyantes avec vos visiteurs, afin de préserver le repos des autres patients.

ALCOOL ET TABAC

Le CH Châteauroux Le Blanc est adhérent au réseau "hôpital sans tabac" et applique la réglementation invitant à s'abstenir de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif.

Vous êtes donc invités à vous abstenir de fumer ou de vapoter à l'intérieur des chambres ou dans tout autre local (toilettes...) situé dans l'enceinte de l'établissement.

Un accompagnement d'aide au sevrage tabagique est proposé dans l'établissement par une équipe spécialisée en tabacologie, vous pouvez en faire la demande auprès des soignants du service.

L'introduction d'alcool et de produits illicites est strictement interdite dans l'établissement.

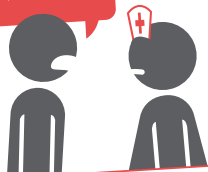
Si vous êtes en difficulté avec l'usage de ces produits, une prise en charge personnalisée est possible au sein de votre service d'hospitalisation.



Vos droits et devoirs

L'HÔPITAL VOUS REMERCIE DE RESPECTER LES CODES DE BONNE CONDUITE ENVERS LE PERSONNEL

#*%&@!!



PAS DE
VIOLENCES
VERBALES



PAS DE
VIOLENCES
PHYSIQUES

EXTRAITS DU CODE PÉNAL
Article 223-13 : Les violences ayant entraîné une incapacité de travail inférieure ou égale à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail sont punies de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende lorsqu'elles sont commises :
4° Sur un agent d'un exploitant de réseau de transport public, de voyageur ou toute autre personne chargée d'une mission de service public, ainsi que sur un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur. Article 433-3 : Est punie de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'une personne investie d'un mandat électif... Est punie des mêmes peines la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs ou toute autre personne chargée d'une mission de service public, ainsi que sur un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.



L'HÔPITAL VOUS REMERCIE DE LIMITER L'UTILISATION DU SMARTPHONE



APPELS



MUSIQUE



PHOTOS/VIDÉOS

J'éteins mon téléphone ou le mets en mode silencieux dans les services et lors de face-à-face

ET DE RESPECTER LE DROIT À L'IMAGE



DES PROFESSIONNELS

&



DES AUTRES PATIENTS

PAS DE PHOTOS NI DE PRISES DE SON SANS ACCORD ÉCRIT

Soyez web-responsables !

RESPECT ET COURTOISIE

Respectez le personnel. Il vous doit courtoisie et prévenance. Son statut le garantit contre les injures et tout fait qui pourrait attenter à sa dignité. Dans le cas, c'est le centre hospitalier qui entamerait les poursuites si cela s'avérait nécessaire.

Vous ne devez pas causer des désordres qui peuvent entraver le bon fonctionnement d'un service et nuire à la tranquillité des autres patients. La direction peut prendre, avec l'accord du médecin responsable du service, toutes les mesures appropriées, dont éventuellement celles tendant à l'exclusion du perturbateur.

Il en va de même pour les dégradations sciemment commises, et ce, sans préjudice de l'indemnisation des dégâts causés.

Il est par ailleurs strictement interdit d'introduire dans l'établissement de l'alcool, produits illicites, arme ou autres produits dangereux.

Téléphone portable : Les téléphones portables, smartphones sont interdits au sein de l'établissement pour d'une part éviter les interférences avec tout matériel médico-technique et d'autre part pour préserver le droit à l'image des usagers et du personnel du centre hospitalier.

LA PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX : AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc développe depuis plusieurs années, une politique de surveillance, de prévention et de gestion du risque infectieux et plus particulièrement de lutte contre les infections associées aux soins.

Définition de l'Infection Associée aux Soins (I.A.S.) :

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et si elle était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Ces infections peuvent être directement liées aux soins dispensés aux patients ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical.

Les infections associées aux soins concernent les patients, malades ou non, mais également les professionnels de santé et les visiteurs.

Il existe plusieurs types d'infections associées aux soins relevant de modes de transmission différents :

- Infections d'origine "endogène" : le patient s'infecte avec ses propres micro-organismes, à la faveur d'un acte invasif et/ou en raison d'une fragilité particulière.
- Infections d'origine "exogène" : les micro-organismes proviennent d'autres personnes (patient/résidents, personnels, visiteurs), ou de la contamination de l'environnement hospitalier (eau, air, surfaces, équipements, alimentation...).

Tout doit être mis en œuvre pour éviter la survenue d'infections associées aux soins, pour cela l'établissement dispose :

- d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (C.L.I.A.S.), sous-commission de la Commission Médicale d'Etablissement (C.M.E.), qui établit un programme annuel de prévention et maîtrise du risque infectieux avec des actions de lutte contre les infections associées aux soins,
- d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H.) qui compose le Service Qualité Hygiène Sécurité Environnement (S.Q.H.S.E.).

L'E.O.H.H. met en œuvre les actions de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins définies dans le programme annuel de prévention et maîtrise du risque infectieux du centre hospitalier sur ses différents sites, à savoir :

- la surveillance des infections associées aux soins (détection, analyse, prévention, signalement)



- la surveillance des Infections du Site Opératoire (I.S.O.), des bactériémies, des Bactéries Multi-Résistantes (B.M.R.) et les Bactéries Hautement Résistantes aux antibiotiques émergentes (B.H.R.e.)...
- la surveillance environnementale par le biais de prélèvements et analyses (eau, air, surfaces) réalisés par le laboratoire d'hygiène environnementale de l'U.H.P.I.A.S. (Unité d'Hygiène et de Prévention des Infections Associées aux Soins),
- l'information et la formation du personnel hospitalier en hygiène hospitalière,
- l'élaboration et la mise en place de protocoles de soins, d'entretien de matériels et des locaux...,
- l'évaluation des pratiques professionnelles en hygiène hospitalière et la mise en place d'actions correctives,
- le suivi épidémiologique de l'écologie microbienne de l'établissement dans une stratégie d'optimisation du bon usage des antibiotiques et le suivi annuel de la consommation de ces derniers,
- le suivi de la consommation annuelle des produits hydro-alcooliques.

Un bilan annuel est réalisé puis présenté aux instances où siègent les représentants des usagers.

Par ailleurs, l'établissement collabore avec le Relais des Hygiénistes du Centre - Centre d'Appui pour la Prévention des Infections Associées aux Soins Centre Val de Loire (R.H.C.-C.P.I.A.S. Centre Val de Loire) de TOURS.

Dans le cadre de participation à des programmes de surveillance épidémiologique, des données anonymisées à caractère personnel vous concernant sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatique afin d'assurer une mission d'intérêt public. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression de vos données ainsi que votre droit à limiter leur traitement.

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc s'engage dans la mise en œuvre du PROgramme national d'actions de Préventions des Infections Associées aux Soins (PRO.P.I.A.S.) et du Programme National pour la Sécurité du Patient (P.N.S.P.).

Conformément à la réglementation, l'établissement renseigne, chaque année, les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (I.Q.S.S.) du thème "Infections Associées aux Soins (I.A.S.) " Ceux-ci sont rendus publics et mis à la disposition des usagers. Les résultats sont connus en fin d'année pour l'année précédente.

Les résultats sont disponibles sur le site : <http://www.scopesante.fr>

Hygiène

Nous sommes tous acteurs dans la prévention du risque infectieux dont la lutte contre les infections associées aux soins.

Vous et votre entourage pouvez contribuer à la lutte contre les infections associées aux soins en suivant les recommandations simples qui vous seront formulées par l'équipe soignante :

- l'hygiène des mains : un geste essentiel pour la prévention des infections associées aux soins : à faire en entrant et en sortant de la chambre,
- hygiène corporelle rigoureuse,
- respect des mesures mises en œuvre lorsque vous rendez visite à un de vos proches pour lequel des précautions complémentaires de type "contact" ou "respiratoire (air ou gouttelettes)" sont en place.

L'HYGIÈNE DES MAINS EST L'AFFAIRE DE TOUS !

Les professionnels de santé soignent avec des mains désinfectées.

Absence de bijou (y compris l'alliance) aux mains et avant-bras.



Friction avec le produit hydro-alcoolique (PHA)

Les patients et leurs visiteurs ont les mains propres.



Friction avec le PHA
ou Lavage avec savon et eau

SÉCURITÉ INCENDIE

Pour assurer la sécurité des patients, des visiteurs et du personnel, les services de soins sont équipés de dispositifs modernes de lutte contre l'incendie et de détecteurs de fumée.

En cas de départ de feu nous vous demandons de suivre les instructions du personnel qui est formé à la sécurité incendie.

VIDÉOPROTECTION

Dans le but de sécuriser l'ensemble des pavillons de soins et les parcs de stationnement. Le centre hospitalier de Chateauroux-Le Blanc dispose d'un parc de caméras de surveillance, L'installation a reçu l'autorisation d'exploitation de la préfecture de l'Indre, sous le numéro 2014317-0034.

La durée de conservation des images est de trente jours, au-delà elles sont automatiquement écrasées.

Pour toute demande suite à un incident s'adresser au 02 54 29 64 65.

PARKING ET CIRCULATION

Nous vous rappelons que le stationnement dans l'enceinte de l'établissement, sur ses deux sites, est autorisé uniquement dans la limite des places disponibles et autorisées. Le Centre Hospitalier dispose de deux parkings non payants à l'extérieur du site de Châteauroux.

Des places nominatives sont réservées à certains membres du personnel de l'établissement. Vous êtes invité(e) à respecter ces emplacements et ceux attribués aux personnes à mobilité réduite.

Nous vous rappelons en cas de stationnement gênant ou abusif que le service de police municipale est autorisé à verbaliser les contrevenants, et aucune réclamation ne pourra être faite contre le Centre Hospitalier. Arrêté n° 2005-1863-32F du 30 juin 2005.

Le code de la route s'applique aux voies de circulation situées à l'intérieur de l'enceinte hospitalière (vitesse limitée à 30 km/h, stationnement réglementé).



Qualité et gestion des risques

La démarche qualité / gestion des risques est portée par la C.M.E. et la direction. Elle est mise en œuvre au niveau opérationnel par l'unité risques et qualité.

Les résultats des indicateurs nationaux sont disponibles sur le site : www.scopesante.fr

L'établissement est certifié niveau B par la Haute Autorité de Santé.

Les rapports de certification peuvent être consultés sur le site Internet de la H.A.S. : www.has-sante.fr

Si vous estimez ne pas être satisfait(e) de votre prise en charge, vous pouvez adresser un courrier à l'établissement.



L'UNITÉ DE SOINS LONGUE DURÉE

L'U.S.L.D. du site Le Blanc est constitué de 30 lits. Elle est située au sein de l'EHPAD La Cubissole en ville Haute. L'U.S.L.D. a pour mission d'accueillir des personnes très dépendantes dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale continue. Renseignez-vous auprès des professionnels du service.

LES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES AGÉES DÉPENDANTES

Les E.H.P.A.D. du pôle Le Blanc proposent des hébergements permanents ou temporaires pour des personnes âgées de plus de 60 ans fragilisées et vulnérables afin de préserver leur autonomie. Il existe également des possibilités d'accueil de jour et/ou d'aides aux aidants pour des personnes atteintes de maladies neurodégénératives. Renseignez-vous auprès des professionnels du service ou appeler directement le 02 54 28 28 41.

Par ailleurs, vous trouverez la liste des EHPAD du département sur le site suivant : <https://trajectoire.sante-ra.fr>.

ÉQUIPE DE LIAISON EN ADDICTOLOGIE

L'ELA est une équipe pluridisciplinaire formée d'une infirmière, d'une psychologue, d'une assistante sociale, d'une secrétaire et d'un médecin.

Les missions de l'équipe sont l'écoute et l'accompagnement de l'usage :

- des toxiques (Tabac, Alcool, Cannabis, Héroïne...)
- des médicaments (benzodiazépines, opiacés, autres...)

- des jeux (jeux vidéo, jeux de grattage,...)

L'équipe propose une écoute, une information, une évaluation, une sensibilisation, et un accompagnement pendant l'hospitalisation.

Elle intervient sur rendez-vous ou dans tous les services de soins (à la demande des patients, des familles ou de l'équipe soignante).

Vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 9h à 17h au 02 54 29 62 14.

LES SOINS PALLIATIFS

Le centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc est un partenaire actif du réseau soins palliatifs. Il dispose en son sein d'une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (E.M.S.P. tél. : 02 54 29 66 15) et accueille l'Équipe d'Appui Départementale en Soins Palliatifs de l'Indre (E.A.D.S.P. 36 tél. : 02 54 08 00 72) située 23, rue Saint Exupéry à Châteauroux. Leur objectif est d'apporter conseil et assistance aux soignants qui accompagnent des grands malades, quel que soit leur lieu et mode d'exercice et de soutenir l'entourage. Elles exercent également des fonctions de formation et de recherche dans leur domaine.

L'E.M.S.P. a pour mission de répondre aux besoins des malades hospitalisés au centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc, l'E.A.D.S.P. 36 répond aux besoins des malades hospitalisés dans un autre établissement, public ou privé ou demeurant à domicile.

Vous pouvez à tout moment contacter ces équipes par l'intermédiaire des soignants ou des médecins d'un établissement de santé ou du domicile. Ceux-ci pourront d'eux même vous proposer leur intervention.

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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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

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



Usagers, vos droits

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

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14. L'information

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

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

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

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

CHARTE ROMAIN JACOB

Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine

LES SIGNATAIRES DE LA CHARTE à la Maison de la Chimie à Paris, le 16 décembre 2014

Par l'Association Papillons Blancs Épernay

Par l'Association Papillons Blancs Épernay





Charte de l'enfant hospitalisé



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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