



CENTRE  
HOSPITALIER  
Pont Saint Esprit



Livret  
d'accueil

# Une situation géographique particulière



## Un établissement multi-sites

Pont-St-Esprit  
Résidence Notre  
Dame de la  
Blache



CH de Pont-St-Esprit



Gard

Cornillon  
Résidence  
Val de Cèze



St-Paul-les-Fonts  
Résidence  
Augusta Besson



# MADAME, MONSIEUR,



Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit, labellisé Hôpital de Proximité, participe activement à l'offre territoriale sanitaire et médico-sociale.

Des prises en charges sanitaires de médecine, de soins palliatifs et de rééducation sont ainsi à votre disposition. Une offre médico-sociale plurielle est proposée sur 4 sites différents.

Nos EHPAD assurent une activité centrée autour du bien-être de la personne âgée à partir de méthodes d'accompagnement telles que la méthode Snöezelen et Montessori. Nous adaptons par ailleurs notre offre aux besoins des Résidents (Pôles d'activités et de soins adaptés, accueil de jour, Cantou, Unité d'hébergement renforcée).

Parce que le bien-être de la population du Gard Rhodanien est notre priorité, nous nous attachons à vous offrir des prestations de qualité et vous réservons un accueil personnalisé.

Ainsi, je vous invite à découvrir l'ensemble de nos services. C'est à travers le projet d'établissement que se déclinent nos perspectives de développement. La bienveillance ainsi que l'amélioration du service apporté aux usagers en constituent le fil conducteur.

Une équipe de professionnels attentifs se mobilise au quotidien, de l'établissement jusqu'à votre domicile.

Valérie BRUNIER, Directrice de l'établissement

# SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE PONT-SAINT-ESPRIT</b>	<b>PAGE 5</b>
<b>LE CENTRE HOSPITALIER DE PONT-SAINT-ESPRIT VOUS ACCUEILLE</b>	<b>PAGE 6</b>
<b>LES RÉSIDENCES</b>	<b>PAGE 7</b>
<b>LES SERVICES EXTÉRIEURS</b>	<b>PAGE 7</b>
<b>VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES</b>	<b>PAGE 8</b>
<b>DES PROFESSIONNELS A VOS COTÉS</b>	<b>PAGE 12</b>
<b>PRÉPARER VOTRE SORTIE</b>	<b>PAGE 15</b>
<b>VOS DROITS ET DEVOIRS</b>	<b>PAGE 17</b>
<b>EXPRESSION DES USAGERS</b>	<b>PAGE 20</b>
<b>QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS</b>	<b>PAGE 22</b>
<b>CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE</b>	<b>PAGE 25</b>
<b>CHARTE ROMAIN JACOB</b>	<b>PAGE 26</b>
<b>CHARTE DE LA LAÏCITÉ</b>	<b>PAGE 27</b>



# PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE PONT-SAINT-ESPRIT



Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Espirit est un établissement avec une double vocation sanitaire et médico-sociale. Labellisé hôpital de proximité, il assure une prise de soins hospitaliers en médecine et rééducation fonctionnelle de 1<sup>er</sup> recours. Il comprend par ailleurs trois établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA), ainsi qu'une équipe spécialisée dans la prise en charge de la maladie d'Alzheimer. Sa capacité totale est de 486 lits et places.

En lien étroit avec les acteurs du territoire, il se coordonne avec les projets de la communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS Vallis Bona). Il vise à apporter un appui aux professionnels de santé libéraux et aux acteurs de santé pour répondre aux besoins de soins de la population. Il participe activement à la prévention et promotion de la santé, contribue également à développer l'offre de soins.

Ainsi l'établissement de santé de Pont-Saint-Espirit participe à la continuité des prises en charge sanitaires et médico-sociales sur le territoire. Pour assurer ses missions, le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Espirit propose une activité de médecine, de rééducation avec l'accès à un plateau technique équipé d'une balnéothérapie.



Il développe, en partenariat avec le Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Ceze, des consultations spécialisées destinées à faciliter un meilleur accès aux soins pour la population de Pont-Saint-Espirit par la venue de spécialistes médicaux et chirurgicaux.

Les spécialités concernées sont la Chirurgie Viscérale, la Chirurgie Orthopédique, la Diabétologie, la Médecine Interne, la Gastro-entérologie, la Médecine Physique de Rééducation (MPR). D'autres spécialités seront proposées par la suite.

Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Espirit est membre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Cévennes, Gard, Camargue, dont le CHU de Nîmes est l'établissement support.

# LE CENTRE HOSPITALIER DE PONT-SAINT-ESPRIT VOUS ACCUEILLE

Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit a une capacité de 486 lits et places répartis sur plusieurs sites :

- 65 lits et places en secteur sanitaire dont : 30 lits soins de suite et de réadaptation (SSR) polyvalent, 20 lits de SSR Gériatrique, 10 lits de médecine, 8 lits de soins palliatifs (installés sur des lits de médecine et de SSR) et 5 lits d'hospitalisation à domicile (HAD).
- 421 lits et places en secteur médico-social dont : 341 lits EHPAD/EHPA, 60 places de service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), 10 places de soins portés par une équipe spécialisée Alzheimer (ESA), et 10 places d'accueil de jour
- 1 plateau technique avec 1 balnéothérapie
- 1 pharmacie à usage intérieur
- 1 service de portage des repas à domicile

La qualité et la sécurité des soins sont au cœur de notre stratégie.

Le rapport de la dernière procédure de certification est disponible sur demande auprès du secrétariat de direction.



## NOUS CONTACTER :

CENTRE HOSPITALIER  
DE PONT-SAINT-ESPRIT

10, rue Philippe le Bel  
CS 31054  
30134 Pont-Saint-Esprit  
[www.hopitalpse.fr](http://www.hopitalpse.fr)  
<https://www.facebook.com/chpontsaintesprit>  
Tel : 04 66 33 40 00  
Fax : 04 66 89 57 49



# LES RÉSIDENCES



## Résidence Notre-Dame de la Blache

*1969 Route de Carsan 30130 Pont-Saint-Esprit*

- 25 lits d'EHPAD
- 48 lits d'EHPA



## Résidence du Val-de-Cèze

*La Vérune et Comer 30630 Cornillon*

- 58 lits d'EHPAD
- 2 lits en Hébergement temporaire



## Résidence Augusta Besson

*Camin de Sarsin 30330 Saint-Paul-les-Fonts*

- 57 lits d'EHPAD
- 3 lits en Hébergement temporaire

# LES SERVICES EXTERIEURS



## Espace Annie Girardot

*10 rue Philippe le Bel 30130 Pont-Saint-Esprit*

- 60 places de SSIAD
- 10 places d'accueil de jour



## Point Vermeil

*1 Esplanade du Mont Cotton 30200 Bagnols-sur-Cèze*

- 10 places équipe spécialisée alzheimer (ESA)
- 1 Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

# VOTRE SÉJOUR

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Admission

Le jour de votre arrivée dans l'établissement, vous, ou un membre de votre famille devrez vous présenter au service des admissions pour réaliser les formalités administratives. Afin de veiller à la complétude du dossier, merci de présenter :



- Une pièce d'identité valide : Carte Nationale d'Identité, carte de séjour, passeport ou livret de famille,



- Votre carte vitale ou attestation de droit de sécurité sociale ou autre carte d'assuré social valide,



- Une attestation mutuelle à jour ou carte d'adhérent mutualiste

D'autres éléments peuvent vous être demandés selon votre situation.

La location de matériel médical (lit, fauteuil...) doit être suspendue par vos soins à l'entrée de l'établissement. Le matériel médical est fourni par l'établissement.

Votre linge : il vous appartient d'apporter, à votre convenance, votre linge personnel et votre nécessaire de toilette.

### Frais d'hospitalisation

Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est à dire une partie des frais à régler.

- Les frais de séjour varient selon les services.
- Le forfait journalier est dû pour tout séjour supérieur à 24h, jour de sortie compris, quelle que soit l'heure de départ. Il peut également être pris en charge par votre assurance complémentaire ou mutuelle.
- Le tiers payant :

Le Centre Hospitalier pratique le tiers payant. Vous payez uniquement la part des frais non pris en charge par l'assurance maladie et/ou votre assurance complémentaire/mutuelle.

Pour cela, nous avons besoin de vos coordonnées et de vos documents de prise en charge (carte vitale, mutuelle) à transmettre au service des admissions avant votre séjour.





# VOTRE SÉJOUR

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Les repas



La santé passe aussi par l'assiette. Les repas sont élaborés au sein de l'établissement par l'équipe de cuisine en collaboration avec les diététiciennes.

Les repas sont adaptés en fonction des besoins diététiques et des régimes particuliers sur prescription médicale. Un soin particulier est apporté à la préparation de vos repas en favorisant les achats en circuits courts.

Selon votre état de santé, ils pourront vous être servis en salle à manger ou en chambre :

- Petit-déjeuner : à partir de 8h00
- Déjeuner : 12h00
- Dîner : 19h00

Les informations concernant les allergies alimentaires sont disponibles auprès du service diététique ; les origines des viandes auprès du service restauration.



### Argent et objets personnels

Nous vous recommandons de ne pas apporter de bijoux, d'objets de valeur ou de sommes d'argent importantes durant votre séjour à l'hôpital.

Laissez-les à votre domicile ou confiez-les à un proche. En cas de besoin, à votre arrivée, un régisseur se tient à votre disposition pour déposer vos valeurs à la trésorerie hospitalière d'Alès. Vous pourrez les récupérer à votre sortie sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu de dépôt.

Chaque usager est responsable de ses effets personnels. Charge à lui de les ranger dans les coffres mis à disposition dans chaque chambre. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



### Identification

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification, appelé IPP, vous est attribué. Vous conserverez ce numéro d'identification unique tout au long de votre prise en charge au Centre Hospitalier et lors de venues ultérieures. Vous êtes également invité(e) à porter un bracelet d'identification avec vos nom(s), prénom, date de naissance et vos coordonnées d'hospitalisation (numéro unique). Tout au long de votre séjour, les professionnels du Centre Hospitalier vérifieront de manière répétée votre identité pour une meilleure prise en charge.

# VOTRE SÉJOUR

## INFORMATIONS

### Les médicaments



Vous devez apporter vos dernières ordonnances ainsi qu'une boîte de chacun de vos médicaments habituels. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc ...)

IL EST IMPORTANT D'ÉVITER TOUT RISQUE D'ERREUR OU DE MÉLANGE ENTRE VOTRE TRAITEMENT HABITUEL ET CEUX PRESCRITS PAR LES MÉDECINS DE L'HOPITAL.

Les médicaments personnels présents à l'arrivée sont conservés par l'infirmier du service et vous seront remis à votre sortie.

### Autorisation d'absence / de sortie

Avec l'accord conjoint du médecin et du cadre de santé, vous pouvez quitter temporairement (moins de 48h) l'établissement le temps d'un repas, d'une après-midi ou d'un week-end en famille. Les frais de transport engagés à cette occasion sont à votre charge.



**HORAIRE DE VISITES:  
TOUS LES JOURS DE 11H A 20H**

### Organisation des visites

La présence de vos proches est pour vous d'un grand réconfort. Ils doivent cependant :

- Respecter les horaires de visite du service,
- Respecter les consignes d'hygiène,
- Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
- Éviter les visites trop longues et de plus de 2 personnes à la fois dans la chambre,
- Respecter le calme pour le repos des autres patients hospitalisés,
- Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.

La présence d'enfants en bas âge est déconseillée dans les unités de soins pour adultes.

Pour recevoir la visite de votre(ou vos) enfant(s) mineur(s), merci de vous adresser à l'équipe soignante.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé du service).

En fonction de votre situation personnelle, des aménagements peuvent être organisés en accord avec le cadre du service. Une possibilité de repas accompagnant est proposée (réservation 72h à l'avance à l'accueil).

Pour certaines situations difficiles, un lit d'appoint peut être mis à disposition de l'un de vos proches pour une nuit.

**EN CAS DE CRISE SANITAIRE, NOUS VOUS DEMANDONS DE RESPECTER LES CONSIGNES EXCEPTIONNELLES AFFICHÉES AU MOMENT DE VOTRE HOSPITALISATION.**

# VOTRE SÉJOUR INFORMATIONS

## Votre courrier

Votre courrier est distribué chaque jour ouvrable dans les services. Concernant l'envoi de votre courrier, veuillez le remettre, déjà affranchi, à l'accueil de l'établissement.



## Salon de coiffure

Un salon de coiffure est mis à disposition au rez-de-chaussée de l'établissement. La prise de rendez-vous se fait auprès des coiffeuses, par téléphone, ou depuis votre chambre au 5530. Une intervention à votre chevet est possible.

Le tarif des prestations est affiché au salon de coiffure.



## Bibliothèque

Le Centre Hospitalier dispose d'une bibliothèque où il est possible d'emprunter gracieusement des livres, revues...en s'y rendant directement aux horaires d'ouverture.



## Le culte de mon choix

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation.

La Charte du patient hospitalisé prévoit que l'établissement de santé doit respecter les croyances et convictions des personnes accueillies. Un patient doit pouvoir, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion s'il le souhaite. Ces droits s'exercent dans le respect de la liberté des autres. Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne accueillie dans l'établissement, d'une personne bénévole, d'un visiteur ou d'un membre du personnel. Une équipe d'aumônerie répond à toute personne hospitalisée ou à ses proches qui manifestent le besoin d'une écoute attentive, d'un accompagnement et d'un soutien spirituel, d'un temps de prière ou d'un sacrement.

# DES PROFESSIONNELS A VOS CÔTÉS



L'équipe pluridisciplinaire qui vous prend en charge est à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre, avec vous, les décisions concernant votre santé, dans le souci permanent d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

Pour solliciter un entretien, vous pouvez prendre contact avec le cadre de santé ou le secrétariat médical du service. N'hésitez pas à faire remonter tout événement indésirable et/ou réclamation auprès du cadre de service.

## L'équipe qui vous accompagne

Elle est composée de médecins hospitaliers, auxquels peuvent se joindre des internes en médecine générale. Votre médecin traitant peut être associé à votre prise en charge.

- Le cadre de santé gère l'ensemble de l'unité de soins et se tient à votre disposition pour toute information concernant votre séjour.
- Les infirmier(e)s travaillent en étroite collaboration avec les médecins et dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge. Tenue blanche avec parement anis.
- Les aides-soignants prennent en charge les soins d'hygiène et de confort. Tenue blanche avec parement mauve.
- Les agents de service hospitalier assurent l'entretien et l'hygiène de votre chambre et du service. Tenue blanche avec parement bleu.
- L'assistante sociale vous accompagne lors de problèmes d'ordre social, familial et administratif. Elle évalue, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre projet de sortie.
- En fonction de vos besoins, votre prise en charge est renforcée par l'intervention d'autres professionnels : personnels de rééducation, psychologue, diététicien...

# DES PROFESSIONNELS A VOS CÔTÉS

## Lutte contre la douleur

Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit a mis en oeuvre un programme de lutte contre la douleur au travers du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Ce programme a pour objectif une meilleure prise en charge du patient par l'amélioration des pratiques en termes d'évaluation, de diagnostic, de traitement des douleurs et de développement de la formation des professionnels. Vous êtes acteur de votre santé, votre participation est essentielle. Dès l'apparition d'une douleur, puis au cours de son éventuelle évolution, n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante et médicale.

## Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont destinés aux patients atteints de maladies graves en phase évolutive et / ou terminale. Ils sont centrés sur la personne et son entourage. Ils ont pour objectifs de préserver la qualité de vie, de soulager les douleurs physiques et tous les autres symptômes gênants.

L'équipe médico-soignante qui s'occupe de vous, s'engage à écouter l'expression de votre douleur et à la prendre en charge ainsi qu'à vous donner toutes les informations utiles.

Votre participation est essentielle.

Dès l'apparition d'une douleur, ou au cours de son évolution, n'hésitez pas à en informer l'équipe soignante et médicale.

## Lutte contre la dénutrition

L'un des objectifs du Programme National Nutrition Santé depuis 2001 est de dépister, prévenir et traiter la dénutrition.

Au Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit, le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN), se donne pour mission d'améliorer la prise en charge des patients en coordonnant les actions des professionnels de santé dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition (médecins, infirmiers, diététicienne, aides-soignants, professionnels de la restauration, pharmaciens, psychologues,...).

Pour cela nos équipes sont attentives :

- Aux besoins nutritionnels des patients pour une prestation alimentaire adaptée,
- A la qualité gustative et à la variété des repas,
- A l'état nutritionnel des patients par l'évaluation et le traitement éventuel de la dénutrition.

L'alimentation est un soin important dans votre séjour et tient compte de vos goûts et aversions. Votre état nutritionnel sera systématiquement évalué ainsi que, en cas de besoin, ce que vous mangez.

# DES PROFESSIONNELS A VOS CÔTÉS

## Espace Snoezelen

Créée par deux psychologues hollandais, la méthode Snoezelen est une approche originale de la prise en charge de la personne dépendante. La méthode consiste à mettre en avant l'éveil des sens et des sensations physiques.

Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit dispose d'un espace Snoezelen, équipé d'une colonne à bulles, d'un fauteuil de massage, d'un lit chauffant, de fibres optiques lumineuses, d'un lecteur CD/DVD, d'un diffuseur d'arômes, de plaids...

Dans le cadre de votre hospitalisation, il pourra vous être proposé une « séance » de Snoezelen.



## Le service social

Le projet de sortie se travaille dès votre entrée. La mission du service social est de vous conseiller, vous orienter et vous soutenir vous et vos proches. Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés liées à votre hospitalisation et pour un accompagnement dans les différentes démarches vous permettant d'accéder à vos droits.

Merci de vous rapprocher du cadre de santé du service pour avoir les coordonnées de l'assistante sociale.

## Les Représentants des Usagers

Des Représentants des Usagers sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission de faire le lien entre les patients et les professionnels de santé et/ ou la Direction de l'établissement.

Vous pouvez les contacter par mail à : [ru@hopitalpse.fr](mailto:ru@hopitalpse.fr) ou en vous adressant auprès du secrétariat de direction au 04.66.33.40.01

# PRÉPARER VOTRE SORTIE

Dans le cadre de votre sortie, les équipes médico-soignantes et le service social du Centre Hospitalier assurent la coordination :

- Des modalités d'information du patient et des proches,
- De l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé, libéraux,
- De l'organisation de la sortie : formalités administratives, moyens de transport..., soit vers le domicile, soit vers un autre établissement (service de soins de suite et de réadaptation, d'hospitalisation à domicile (HAD), autre hôpital, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes...).



Le jour de votre sortie est fixé par le médecin dès lors que vous êtes médicalement sortant.

Si vous rentrez à domicile, votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé et pourra s'il le désire, prendre contact avec le médecin hospitalier qui vous a suivi ou faire appel à l'hospitalisation à domicile si nécessaire.

Si vous ne pouvez pas rentrer directement à votre domicile, il est important d'en discuter avec le cadre de santé et les assistants sociaux du Centre Hospitalier. Avec vous et votre famille, il sera envisagé la possibilité d'une convalescence ou d'une prise en charge dans un autre établissement.

## Formalités de sortie

Lors de votre départ, n'oubliez pas d'emporter les différents documents utiles à la suite de votre prise en charge remis par les professionnels du service.

La lettre de liaison vous est remise le jour de votre sortie de l'établissement. Elle garantit une continuité des soins, un partage d'informations afin de sécuriser votre prise en charge post hospitalisation. Elle est adressée en parallèle à votre médecin traitant. Il faut également vous rendre au service des admissions afin de récupérer le bulletin de situation et d'hospitalisation.

## Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer une attestation reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus, que vous les avez compris mais que malgré l'avis médical défavorable, vous faites en pleine connaissance de cause, le choix de partir.

## HAD - Hospitalisation à Domicile

L'HAD est une forme d'hospitalisation. Elle permet d'assurer à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux 24h/24. Elle est prononcée sur décision médicale.

# PRÉPARER VOTRE SORTIE

## Transports

Si votre état de santé le nécessite, et uniquement sur prescription médicale préalable, votre médecin détermine le mode de transport adapté à votre autonomie (ambulance, VSL, taxi conventionné, voiture particulière...)

La prise en charge des frais de transports est réglementée par l'Assurance Maladie : elle est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec l'état de santé du patient. Dans le cas d'une permission de sortie (tolérance médicale de moins de 48h), les frais de transport ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie.

Attention : le remboursement n'est pas systématique. Tous les transports ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie, même si vous êtes atteint d'une affection de longue durée (ALD) (décret n°2011-258 du 10 mars 2011).



## Facturation

Des frais liés à votre hospitalisation sont susceptibles de rester à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, supplément pour chambre particulière...). Vous pouvez réaliser le paiement par chèque, Carte Bancaire, paiement TIPI sur internet, virement bancaire.

Les frais de téléphone, de télévision et internet :

Ces charges sont globalisées dans le forfait chambre particulière qui est de 40€ au service médecine et de 30€ en SSR. Ce forfait journalier a un plafond de 7 jours soit 280€ pour la médecine et 210€ pour le SSR quelque soit le nombre de jours de présence du patient.

Si vous ne comprenez pas votre facture :

- Service facturation - 04.66.33.40.08

Attention, la trésorerie hospitalière est compétente pour mener les poursuites afférentes au non-paiement des sommes dues.



# VOS DROITS ET DEVOIRS

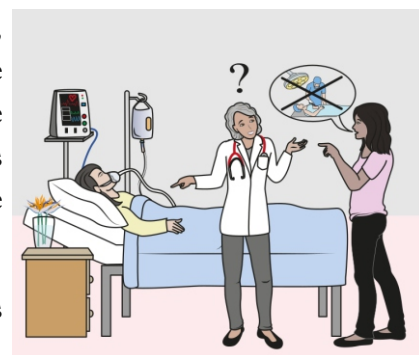
## L'Information et le consentement

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes soignantes et médicales vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tous les actes ou transfert dans un autre service, sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis. Sauf indication contraire à votre arrivée, votre médecin traitant et/ou le médecin qui a prescrit votre hospitalisation ainsi que vos proches pourront être tenus informés de votre état de santé.

## Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire.

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



Les formulaires de désignation de la personne de confiance sont disponibles dans le service où vous êtes hospitalisé. Ce recueil sera fait à votre entrée et intégré dans votre dossier informatisé.

## Les directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger vos directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels qui vous prennent en charge. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale pour décider de la meilleure conduite à tenir.

Le recueil d'information sera fait à votre entrée par l'infirmière. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées, une rencontre avec le médecin sera organisée. Tous ces éléments seront intégrés dans votre dossier informatisé.

## Le règlement intérieur

Le règlement intérieur de l'établissement est disponible dans son intégralité sur le site internet du Centre Hospitalier ou consultable auprès du cadre de santé du service.

# VOS DROITS ET DEVOIRS

## Accès à votre dossier médical

Votre dossier médical est composé :

- Des prescriptions médicales,
- Des comptes rendus d'hospitalisation,
- Des résultats d'actes d'aide au diagnostic (examens, radios...),
- Du dossier des soins infirmiers,
- D'informations générales sur vous-même.



À l'issue de votre séjour, vous avez la possibilité de demander l'accès à votre dossier. Un formulaire sera à compléter. Vous aurez la possibilité de le consulter sur place ou optez pour une copie de votre dossier moyennant le paiement des frais de reprographie.

Nous vous conseillons de vous faire aider par votre médecin traitant dans la lecture des documents. Toute communication vis-à-vis de tiers (famille, proches...) ne peut pas être effectuée sans votre accord. Chaque dossier médical est conservé durant une période de 20 ans après la dernière venue au Centre Hospitalier ou 10 ans après la date du décès. Dans ce dernier cas, vos ayants-droit, votre concubin ou partenaire de PACS peuvent demander l'accès à certains éléments de votre dossier médical, sauf opposition exprimée de votre vivant.

## Confidentialité et traitement des données personnelles

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non sous pression.

Les données recueillies au cours de votre séjour font l'objet d'un traitement informatisé (dossier médical, restauration, transport, facturation, infectiovigilance...).

Dans ce cadre, le traitement informatisé de ces données est conforme à la loi relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et à la protection des personnes physiques, à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

La loi prévoit un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

Les données recueillies sont transmises au médecin responsable de l'information médicale, et sont protégées par le secret médical.

## Le dossier médical informatisé

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent, les données sont soumises au secret professionnel. Le service facturation a accès aux données administratives.

# VOS DROITS ET DEVOIRS

## Vos responsabilités

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel. Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances.

Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- Être courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- Préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme,
- Observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.
- Respecter l'ergonomie de la chambre et limiter son encombrement.

## Intimité et confidentialité

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et s'engage à vous garantir le respect de votre intimité et la confidentialité de vos données personnelles tout au long de votre séjour.

Les informations médicales vous concernant pourront être partagées par les professionnels de santé d'une même équipe de soins dans le cadre de votre prise en charge.

## Dons et prélèvements d'organes et de tissus

Si vous avez fait des démarches de dons d'organes ou de don de votre corps à la science, nous vous remercions d'informer l'infirmier(e) chargée de votre accueil. Si vous le souhaitez, une information sur le don d'organe peut vous être délivrée par un médecin. Faites en la demande à l'équipe soignante.

## En cas d'incendie

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera.
- N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.
- Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié(e) par le personnel.



# EXPRESSION DES USAGERS



## Votre avis sur l'hôpital

Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit est à votre écoute. Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des soins et de service, un questionnaire de satisfaction anonyme vous est proposé à l'issue de votre hospitalisation.

Si vous souhaitez exprimer un mécontentement ou un événement indésirable concernant votre prise en charge, vous pouvez durant votre séjour rencontrer le cadre de santé.

Si toutefois cette démarche ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'Établissement.

Vous pouvez également demander à saisir un médiateur médical ou non médical en adressant une demande écrite au secrétariat de Direction: [secrariatdirection@hopitalpse.fr](mailto:secrariatdirection@hopitalpse.fr).

## Commission Des Usagers

Cette commission veille au respect de vos droits à l'hôpital. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle analyse les réclamations.

Les représentants des usagers peuvent vous accompagner en cas de médiation.

Pour plus d'information ou pour prendre contact avec un membre de la CDU, vous pouvez joindre un des représentants des usagers par mail à : [ru@hopitalpse.fr](mailto:ru@hopitalpse.fr)

## Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux

La CCI est une voie de recours pour le patient en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

Commission de Conciliation et d'indemnisation des Accidents Médicaux de Rhône Alpes  
235 cours Lafayette  
69451 Lyon Cedex 06

Les autres voies légales de recours (demande amiable d'indemnisation, recours en responsabilité directement auprès de l'établissement) restent possibles.

# EXPRESSION DES USAGERS

## Comité d'éthique

Le Centre Hospitalier dispose d'un Comité d'Éthique.

Celui-ci favorise la réflexion sur le sens de nos missions et identifie les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement.

Vous pouvez l'interpeler quant à vos questionnements ou vos incompréhensions, et une réponse adéquate vous sera apportée. Veuillez pour cela vous renseigner auprès du cadre de santé du service.

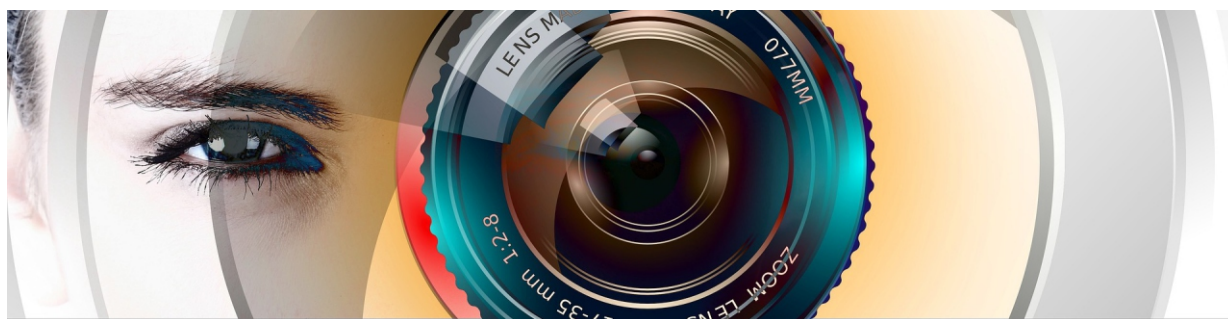


## Droit à l'image

L'hôpital peut être amené à autoriser la réalisation de reportage photo ou vidéo dans les services. Si vous êtes sollicité(e), cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation que vous aurez signée lors de votre entrée dans l'établissement.

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

Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et / ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et / ou du Centre Hospitalier, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.



Le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit ainsi que ses Résidences sont équipés de caméras de vidéosurveillance dans les locaux et à l'extérieur. Leur installation est destinée à renforcer la sécurité des lieux. Leur utilisation respecte la réglementation en vigueur.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## Une démarche d'amélioration

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en oeuvre, suivi et évalué. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

## Certification de l'établissement

Dans le cadre du référentiel de certification V2014, le Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit a été certifié en 2016 par la Haute Autorité de Santé (niveau B).

Les personnels de l'établissement restent mobilisés pour maintenir la dynamique. Il s'agit de poursuivre le développement de la culture qualité et sécurité.

## L'intégralité des résultats en ligne

Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont disponibles sur le site national Qualiscope santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)



### RÉSULTATS DES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS ET CERTIFICATION 2022

Centre Hospitalier Pont-Saint-Esprit



#### ❖ Certification pour la qualité et la sécurité des soins

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

#### ➤ Certification avec recommandation d'amélioration (07/03/2018)



#### ❖ Indicateurs pour la qualité des soins

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un événement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients.

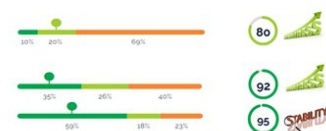
#### ➤ Prise en charge clinique

- MCO Douleur
- SSR Douleur



#### ➤ Coordination des prises en charge

- MCO
  - Qualité de la lettre de liaison à la sortie
- SSR
  - Qualité de la lettre de liaison à la sortie
  - Projet de soins, projet de vie



#### ➤ Prévention des infections associées aux soins

- Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)



# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## Enquête de satisfaction

Le Centre Hospitalier participe au recueil de la satisfaction du patient grâce au dispositif e-satis de la HAS.

Renseignez votre e-mail au service des admissions et répondez à l'enquête nationale e-satis.

Un lien direct est également disponible sur le site internet du Centre Hospitalier.



## Les événements indésirables

Qu'est-ce qu'un événement indésirable ?

Selon le Ministère des Solidarités et de la Santé, un « événement indésirable » est un événement **non souhaité** qui peut **affecter la santé d'une personne**.

« Un **événement indésirable grave associé aux soins** réalisés lors d'investigations, de traitements, d'actes médicaux ou d'actions de prévention est :

Un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent y compris une anomalie ou une malformation congénitale ».

### Pour aller plus loin ...

Les usagers ont également la possibilité de signaler les événements sanitaires indésirables via le portail : <http://www.signalement-sante.gouv.fr>



Médicaments



Dispositifs médicaux



Produits de la vie courante ou de l'environnement



Actes de soins (dont infections associées aux soins)



Produits de tatouage



Produits cosmétiques



Compléments alimentaires



Produits ou substances ayant un effet psychoactif

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## Les infections associées aux soins

Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins ?

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge. Si la prise en charge a eu lieu au sein de l'hôpital, on parle alors d'infection nosocomiale.

## La lutte contre les infections

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital.

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.

En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée de l'établissement, si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter.

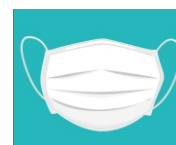
Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention. Une solution hydro alcoolique vous est remise à l'entrée.

### Précautions d'hygiène pour tous

Désinfectez vos mains avec un produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre



Si vous toussiez ou que vous avez le nez qui coule, portez un masque chirurgical.





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

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

# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



# 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.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

**Toute discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

**Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

**Tous les usagers sont égaux** devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

**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 d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# Centre Hospitalier de Pont-Saint-Esprit



Centre Hospitalier  
10, Rue Philippe le Bel  
30134 Pont-Saint-Esprit



Résidence Notre Dame  
de la Blache  
1969, Route de Carsan  
30130 Pont-Saint-Esprit



Résidence Val de Cèze  
La Vérune et Comer  
30630 Cornillon



Résidence Augusta Besson  
Camin de Sarsin  
30330 Saint-Paul-les-Fonts



ESA  
1, Esplanade du Mont-cotton  
30200 Bagnols-sur-cèze



Espace Annie Girardot  
10, Rue Philippe le Bel  
30134 Pont-Saint-Esprit

Site internet : <http://www.hopitalpse.fr/>  
Page Facebook : [chpontosaintesprit](https://www.facebook.com/chpontosaintesprit)



10, Rue Philippe le Bel  
CS 31054  
30134 PONT-SAINT-ESPRIT Cedex  
Tél. 04 66 33 40 01  
[secretariatdirection@hopitalpse.fr](mailto:secretariatdirection@hopitalpse.fr)