

Livret d'accueil

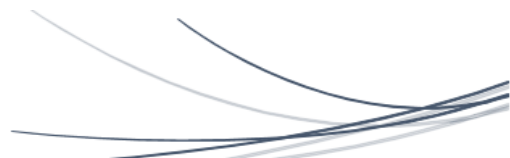
ORGANISATION PRATIQUE DE MON SÉJOUR



*Centre Hospitalier
de Saint-Marcellin*



ÉDITO



Vous avez fait le choix du Centre Hospitalier de Saint-Marcellin pour votre séjour.

La Direction et le personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue et vous remercient de votre confiance.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention dans le but de faciliter votre séjour.

Votre avis nous intéresse afin d'améliorer la qualité et la sécurité de ses soins.

C'est pourquoi, je vous invite à renseigner le questionnaire situé dans la pochette jointe au présent guide.

Au nom de l'ensemble des professionnels, nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Directrice Générale
Jocelyne PAVON

En 2023, le CH de St-Marcellin, la Résidence d'Accueil et de Soins du Perron à St-Sauveur et la Résidence Brun Faulquier de Vinay se regrouperont pour porter ensemble un projet ambitieux de santé dans le secteur hospitalier et médico-social.

Mise à jour N°1 : 01/04/2022

Centre Hospitalier

1 avenue Félix Faure 38160 SAINT-MARCELLIN

Tél secrétariat direction générale : 04 76 64 65 08

Tél standard : 04 76 64 90 90

Mail : direction@chstmarcellin.eu

Se repérer dans l'espace

Le Centre Hospitalier se situe au cœur de St-Marcellin, à 5 minutes à pied du centre-ville et de la gare et à 5 minutes de la sortie d'autoroute en voiture.

Il dessert la population du **Sud Grésivaudan** soit près de 45 000 habitants.

L'EHPAD de Chatte fait partie du même établissement.

A SAINT-MARCELLIN, 1 avenue Félix Faure, 38160 ST-MARCELLIN

Le bâtiment principal et l'entrée du CH (bâtiment C)

Au RDC : le bureau de la clientèle, le service social, la salle de préparation à l'accouchement

Au 1^{er} : le plateau de spécialistes, l'unité de jour, le CCNP, le Centre Périnatal et le Centre de Santé Sexuelle

Au 2^{ème} : la Médecine A et les soins palliatifs

Au 3^{ème} : la Médecine B

Le bâtiment des Soins de Suite et de Rééducation – SSR (bâtiment A)

Au RDC : le plateau technique et le salon d'accueil

Au 1^{er} et 2^{ème} : les unités de soins du SSR

Le bâtiment de l'EHPAD (bâtiment B)

Au RDC : le salon d'accueil et l'Unité de Psycho Gériatrie - UPG

Les unités d'hébergement se situent du RDC au 2^{ème} : Vercors, Chambaran, Chartreuse et Coteaux.

Le bâtiment de l'administration et de la pharmacie (bâtiment E)

Au RDC : la pharmacie et les rétrocessions de médicaments

Au 2^{ème} : la direction

Depuis le 11 avril 2022 : une activité de scanner en rez-de-chaussée, à droite de l'entrée principale en partenariat public/privé.

A CHATTE, EHPAD le Clos Fleuri, 133 route de St-Bonnet-de-Chavagne, 38160 CHATTE (bâtiment F)

Au RDC : le salon d'accueil, l'accueil de jour et la salle d'animation

Du RDC au 2^{ème} : les unités d'hébergement



L'équipe qui vous entoure et s'occupe de vous

Afin de faciliter l'identification de vos interlocuteurs, leurs noms et leurs fonctions sont indiqués sur leurs tenues professionnelles.

L'ÉQUIPE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE

Le Praticien Hospitalier du service ou le Médecin Traitant en EHPAD : assure votre prise en charge médicale et donne les indications médicales relatives à votre santé.

L'Infirmier : responsable de vos soins de jour comme de nuit, de l'organisation des soins prescrits par le Médecin ou de ceux relevant de son rôle propre. Certaines IDE ont des missions transversales telles que la douleur, l'hygiène ou les plaies et cicatrisation.

L'AS-Aide-Soignant : assure vos soins d'hygiène et de confort, pratique certains soins courants et répond à vos besoins essentiels.

Le Kinésithérapeute : assure des soins de rétablissement ou d'entretien des fonctions motrices ou respiratoires.

L'EAPA-Enseignant d'Activité Physique Adapté : utilise des activités physiques ou sportives en vue de l'amélioration ou du maintien du statut de santé.

L'Ergothérapeute : sollicite vos fonctions déficitaires et capacités résiduelles pour permettre de maintenir, récupérer ou acquérir la meilleure autonomie possible.

Le Psychomotricien : met en place une rééducation suite à des troubles physiques qui ont diverses origines comme un blocage nerveux, un problème psychosomatique, des difficultés d'orientation ou des problèmes de repérages dans l'espace.

Le Brancardier : facilite vos déplacements entre les différents services.

L'Orthophoniste : intervient sur un large champ pour vous aider par des exercices de rééducation : troubles du langage ou du raisonnement, difficultés pour parler ou déglutir, etc.

La Sage-Femme : assure le suivi de votre grossesse ainsi les soins nécessaires à vous-même et à votre nouveau-né. Elle assure par ailleurs le suivi gynécologique de prévention.

Le Manipulateur en électroradiologie : participe directement à l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens de radiologie.

Le Diététicien : dispense des conseils nutritionnels et contribue à la définition, à l'évaluation et au contrôle de la qualité de l'alimentation servie en collectivité, ainsi qu'aux activités de prévention en santé publique relevant du champ de la nutrition.

L'ASH-Agent de Service Hospitalier : seconde les Aides-Soignants dans les tâches hôtelières et est chargé de l'hygiène de votre chambre et des locaux du service.

Le Pharmacien : assure la préparation et la délivrance des médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (DMS) ainsi que la conciliation médicamenteuse.

Le Préparateur en pharmacie : participe à votre prise en charge médicamenteuse.

Le Psychologue : soutient votre accueil, met des mots et du sens sur vos souffrances physiques et affectives.

L'ENCADREMENT DU SERVICE ET LES FONCTIONS ADMINISTRATIVES

Le médecin chef de pôle est responsable de la dynamique des services qui lui sont rattachés et de leurs résultats autour du projet d'établissement, de la gouvernance, de la qualité et de la sécurité des soins et de la mise en œuvre du contrat d'efficience.

LES PÔLES :

PÔLE 1	CCNP, Urgences, Plateau de consultation
PÔLE 2	Séjours hospitaliers, relations ville-hôpital
PÔLE 3	Soins palliatifs et secteur médico-social

Le médecin chef de service est responsable de la qualité et de la sécurité des soins du service.

LES SERVICES :

PUI - Pharmacie à Usage Intérieur
CCNP - Centre de Consultations Non Programmés
SSR - Soins de Suite et de Réadaptation
Médecine et soins palliatifs
HDJ - Hôpital de jour et oncologie

Le Cadre de Santé : responsable du fonctionnement de l'unité de soins, de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité. Il est l'interlocuteur pour tout problème ou renseignement relevant de votre état de santé, de votre prise en charge ou de votre séjour.

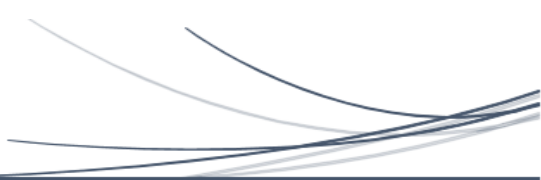
La Secrétaire Médicale : assure la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous de consultation.

L'Assistante sociale : informe et accompagne dans les démarches administratives et sociales liées à votre prise en charge.

L'IDE Parcours : améliore les prises en charge des patients en fonction des parcours dont ils relèvent.

Le médecin coordonnateur : intervient dans les EHPAD. Il facilite la coordination avec les autres prestataires de soins externes à l'institution, notamment les médecins libéraux. Il contribue à une bonne organisation de la permanence des soins, à la formation gériatrique continue du personnel et donne un avis sur les admissions et les critères d'évaluation des soins.

Sommaire



Formalités administratives de votre arrivée à votre sortie	Page 1
Votre arrivée	Page 1
En cas d'arrivée en urgence	Page 1
Votre identité	Page 1
Vos frais	Page 2
Votre sortie	Page 2
 Pôle Hospitalisation Lien ville-hôpital	 Page 3
Médecine	Page 3
SSR - Soins de Suite et de Réadaptation	Page 4
 Autres activités	 Page 5
CCNP - Centre de Consultations Non Programmées	Page 5
Imagerie Médicale	Page 6
Explorations fonctionnelles	Page 6
Consultations spécialisées	Page 7
Centre de Santé Sexuelle (ex CPEF)	Page 8
Centre périnatal	Page 9
 Services transversaux	 Page 10
Pharmacie	Page 10
IFAS - Institut de Formation d'Aides-Soignants	Page 10
Service social	Page 11
Ménage central	Page 11
Lingerie	Page 11
Restauration	Page 11
 Activités médico-sociales EHPAD	 Page 12
EHPAD de St-Marcellin	Page 12
EHPAD de Chatte « Le Clos Fleuri »	Page 13
Accueil de jour « Le Relais »	Page 14
SSIAD/ESAD	Page 15
 Informations pratiques Prestations	 Page 16
Les repas	Page 16
Le courrier	Page 16
La télévision	Page 16
La presse	Page 17
Le téléphone	Page 17
L'accès internet	Page 17
Les visites	Page 17
Le linge	Page 17
Les distributeurs de boissons	Page 17

Le tabac et l'alcool	Page 18
L'hygiène	Page 18
Le bruit et les nuisances sonores	Page 18
Le stationnement	Page 18
Les animaux	Page 19
La coiffure	Page 19
L'argent et les objets de valeur	Page 19
Le culte	Page 19
Les interprètes	Page 19
Les transports	Page 19

Informations pratiques Droits et obligations

Page 20

Le droit à votre dossier médical	Page 20
La personne de confiance	Page 20
La personne à prévenir	Page 20
Les directives anticipées	Page 21
La protection juridique des majeurs protégés	Page 21
La Permanence d'Accès aux Soins - PASS	Page 21
La transfusion de produits sanguins labiles	Page 21
L'informatique et les libertés	Page 22
Les consignes de sécurité	Page 22
L'assurance	Page 22

Informations pratiques Engagements

Page 23

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions	Page 23
L'information médicale	Page 23
La certification des établissements de santé et l'évaluation des établissements médico-sociaux	Page 24
La satisfaction des usagers	Page 25

Informations pratiques Instances et associations

Page 26

Les associations	Page 26
Le Comité de Retour d'Expérience - CREX	Page 26
La cellule d'identitovigilance	Page 26
La Commission des Vigilances et des Risques Sanitaires - COVIRIS	Page 26
Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance - CSTH	Page 27
Le Comité du Médicament et des Dispositifs Stériles - COMEDIMS	Page 27
Le Comité de Lutte contre la Douleur - CLUD	Page 27
Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales - CLIN	Page 28
Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition - CLAN	Page 28
La Commission Des Usagers - CDU	Page 28
Le Conseil de la Vie Sociale - CVS	Page 28

Chartes Principes généraux

Page 29

Contrat d'engagement Lutter contre la douleur

Page 32

Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales

Page 34

Formalités administratives de votre arrivée à votre sortie

VOTRE ARRIVÉE

Dès votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau de gestion de la clientèle muni de :

Pour votre dossier administratif

- ✔ votre pièce d'identité (CNI, passeport, etc.)
- ✔ votre carte vitale
- ✔ votre carte de mutuelle

Pour votre dossier médical

- ✔ votre carnet de santé
- ✔ votre carte de groupe sanguin
- ✔ vos ordonnances en cours
- ✔ vos dispositifs médicaux
- ✔ vos éventuelles allergies médicamenteuses

IMPORTANT : Si vous désirez que votre présence à l'hôpital ne soit pas révélée, il est impératif de le préciser dès votre arrivée.

Nous vous recommandons d'amener l'ensemble de vos ordonnances et non vos médicaments. Si vous avez des questions concernant les modifications de traitement, n'hésitez pas à en parler à l'équipe médicale.

EN CAS D'ARRIVÉE EN URGENCE

Seuls importent les soins. Vous pouvez être admis sans aucune formalité préalable. Il est possible de les réaliser ultérieurement par vous-même ou un membre de votre famille au bureau de gestion de la clientèle. A noter qu'il est fortement recommandé de passer au bureau de gestion de la clientèle (BGC) avant la prise en charge médicale pour déposer les éléments en votre possession et permettre la création de votre dossier médical personnel.

VOTRE IDENTITÉ

Afin de sécuriser votre prise en charge tout au long de votre parcours de soins, nous vous demandons de bien vouloir décliner votre identité (nom de naissance, prénom, sexe, date de naissance).

Des étiquettes vous seront remises dans le cadre de votre hospitalisation par le bureau de gestion de la clientèle. Ces éléments d'identification comportent uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil.

Un bracelet d'identification vous sera donné dans le cadre d'une hospitalisation.

VOS FRAIS

Dans le cas où vous ne seriez pas couvert par la Sécurité Sociale et/ou que votre organisme complémentaire ne fasse pas l'avance des frais (forfaits journaliers, téléphone, télévision, etc.) : pensez à vous munir d'un moyen de paiement tel que chèque ou espèce.

En cas de difficultés de paiement, sachez que l'établissement peut vous aider à accomplir les démarches nécessaires, notamment pour obtenir le bénéfice de la Complémentaire Santé Solidaire. Renseignez-vous auprès du bureau de gestion de la clientèle ou directement auprès du Service Social.

Si vous ne présentez aucune prise en charge : vous devrez faire l'avance totale des frais d'hospitalisation. Charge à vous de vous faire ensuite rembourser par les divers organismes.

L'établissement dispose de chambres particulières attribuées sur demande. Cependant en fonction de l'organisation du service, l'attribution d'une chambre particulière pourra être réévaluée (nécessité d'une chambre individuelle selon pathologie). Le supplément pourra être facturé auprès de votre organisme complémentaire si la prestation est couverte. Aucun reste à charge n'est facturé aux patients sauf si le patient souhaite expressément en bénéficier lors de son entrée ou en cours de séjour (chambre particulière de confort).

EHPAD : vous serez informé du prix de journée hébergement dû par le résident lors de l'entrée (visible sur ViaTrajectoire lors de la demande d'entrée et dans les services). Il peut être pris en charge au titre de l'aide sociale sous condition. L'APA couvre tout ou partie (selon ressources) du tarif de dépendance moins un tarif de prévention correspondant au GIR 5/6 qui reste à la charge de la personne hébergée. Une allocation logement en fonction des revenus peut être attribuée par la CAF.

VOTRE SORTIE

Avant de quitter l'établissement, veillez à :

- Ne rien oublier dans votre chambre ou salle de soins
- Récupérer l'ensemble de vos examens et ordonnances
- Retirer vos objets et valeurs déposés
- Remettre votre questionnaire de sortie
- Acquitter des formalités de sortie en vous rendant à nouveau au bureau de gestion de la clientèle

Modes de paiement acceptés : espèces et chèques.

Des distributeurs sont à votre disposition à proximité de l'hôpital.

Le bureau de gestion de la clientèle vous accueille du lundi au samedi de 8h00 à 18h30 et le samedi de 8h30 à 18h30.



Pour contacter le bureau de gestion de la clientèle

composer le **04 76 64 90 90**

Pôle Hospitalisation

Lien ville-hôpital

MÉDECINE

Le service de **Médecine** est constitué d'une équipe pluridisciplinaire et de locaux spécifiques à l'accueil des personnes en soins palliatifs.

Ce secteur est composé de :

- 28 lits en hospitalisation complète (jour et nuit, week-end inclus) dont 3 lits identifiés de soins palliatifs
- 2 places d'hôpital de jour permettant une prise en charge spécifique avec une dimension importante au niveau technique (admission, traitement et sortie le même jour). Elles sont situées au sein du plateau de spécialistes depuis le 14 mars 2022 (1^{er} étage).

Le service de Médecine est un service de médecine polyvalente à orientation gériatrique.

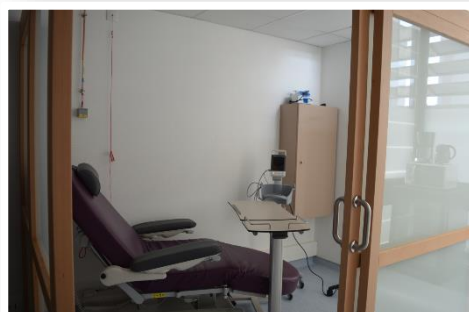
L'activité comprend, grâce à une équipe pluridisciplinaire :

- des bilans à visée diagnostique pour tous les âges
- une prise en charge diagnostique et thérapeutique des poly pathologies, notamment chez les personnes âgées
- la prise en charge de syndromes gériatriques plus spécifiques,
- les pathologies cancéreuses
- les soins palliatifs
- des actes thérapeutiques (transfusions sanguines, séances de chimiothérapie, etc.)



Pour contacter le service de Médecine

composer le **04 76 64 65 28**



Hôpital de jour

SSR – SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Le service de **SSR** est constitué d'une équipe pluridisciplinaire avec un plateau technique de rééducation.

Ce secteur est composé de 50 lits d'hospitalisation complète. Il possède une autorisation avec une spécialisation « affection de la personne âgée poly pathologique dépendante ou à risque de dépendance ».

Le service de SSR est situé dans le bâtiment A sur trois niveaux.

Il assure :

- des soins médicaux, de rééducation et de réadaptation afin de limiter les handicaps physiques, sensoriels, cognitifs et comportementaux, de prévenir l'apparition d'une dépendance, et de favoriser l'autonomie du patient,
- des actions de prévention d'éducation thérapeutique du patient et de son entourage,
- la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale et sociale.



Pour contacter le service de SSR
composer le **04 76 64 65 29**



Plateau technique de rééducation

Autres activités

CCNP - CENTRE DE CONSULTATIONS NON PROGRAMMÉES

Le CCNP travaille en collaboration avec le service des urgences Romans/St-Vallier dans le cadre d'un Groupement de Coopération Sanitaires « Urgences » et en collaboration avec le 18 et le Centre 15.

Sa mission est l'accueil des patients se présentant en urgence pour une consultation médicale ou une petite traumatologie. Il n'a pas vocation à prendre en charge les urgences vitales, ni à faire fonction de médecin traitant.

L'équipe se compose de médecins, d'une équipe d'infirmière et aide-soignante, d'un agent d'accueil et de manipulateurs en électroradiologie.

Ce service dispose de salles de soins et de matériel médical pour la prise en charge des patients.

Le CCNP est situé au 1^{er} étage du bâtiment principal (bâtiment C).

*Le CCNP vous accueille SANS RDV du lundi au samedi de 8h30 à 18h30.
Fermeture le dimanche, la nuit et les jours fériés.*



Pour contacter le CCNP
composer le **04 76 64 65 24**



IMAGERIE MÉDICALE

Le service d'imagerie médicale dispose de :

- 2 salles de diagnostic
- 1 salle dédiée aux examens osseux
- 1 salle de radio télécommandée pour les examens plus complexes
- 1 système de numérisation pour la reproduction des images

L'équipe de compose de 3 manipulateurs en électroradiologie.

Le service d'imagerie médicale est situé au 1^{er} étage du bâtiment principal (bâtiment C).

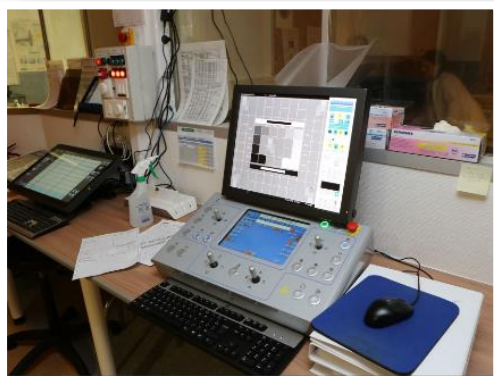
L'activité d'imagerie n'est pas ouverte aux patients en externe.

Depuis le 11 avril 2022, une activité scanner est installée au rdc du Centre Hospitalier à droite de l'entrée. Les scanners sont réalisés sur rdv en externe (prescription de votre médecin auprès du secrétariat de la structure du GIE Scanner Sud-Grésivaudan) et sur prescription interne pour les patients et résidents du Centre Hospitalier. L'activité est ouverte du lundi au vendredi. Le fonctionnement s'inscrit dans une structure de coopération ville/hôpital.



Pour contacter le service Imagerie médicale

composer le **04 76 64 65 24**



Accueil scanner

EXPLORATIONS FONCTIONNELLES

Le Centre Hospitalier de Saint-Marcellin dispose d'un service d'explorations fonctionnelles permettant électro-cardiogrammes, épreuves d'effort, spirométries et audiogrammes.

CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Le Centre Hospitalier de Saint-Marcellin propose de nombreuses consultations de spécialistes pour satisfaire les besoins de la population dans un contexte de raréfaction des spécialistes libéraux en ville et des difficultés d'accès à celles-ci lorsqu'elles existent :

Consultations d'intervenants extérieurs pour :

- | | |
|---|----------------------------------|
| ✧ Alcoologie et conduites addictives | ✧ Gastro-entérologie-proctologie |
| ✧ Angiologie - Maladie des vaisseaux | ✧ Gynécologie obstétrique |
| ✧ Cardiologie | ✧ Médecine du sport |
| ✧ Chirurgie orthopédique et traumatologie | ✧ Néphrologie |
| ✧ Chirurgie viscérale et digestive | ✧ Neurologie |
| ✧ Dermatologie | ✧ Ophtalmologie |
| ✧ Echographies obstétricales | ✧ Oto-Rhino-Laryngologie ORL |
| ✧ Endocrinologie | ✧ Pneumologie |

Consultations d'intervenants internes pour :

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| ◆ Centre de Santé Sexuelle (ex CPEF) | ◆ Mémoire |
| ◆ Centre périnatal de proximité | ◆ Plaies et cicatrisation |
| ◆ Douleur | ◆ Tests neuro psychologiques |

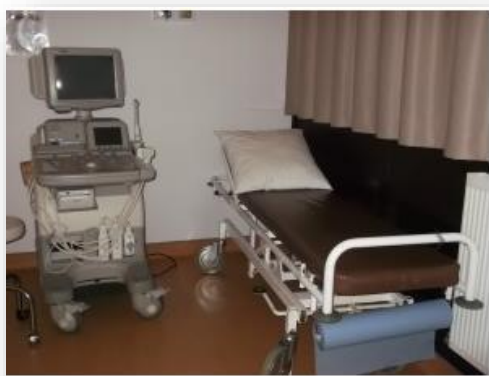
Les consultations externes sont situées au 1^{er} étage du bâtiment principal (bâtiment C).

Les consultations externes vous accueillent sur RDV du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.



Pour contacter les consultations externes

composer le **04 76 64 65 24**



Les consultations spécialisées sauf consultations de gynécologie obstétrique relèvent du parcours de soins.

Le parcours de soins coordonnés, institué par la loi du 13 août 2004, a pour objectifs de faire bénéficier chaque usager d'un suivi médical coordonné, d'une gestion rigoureuse du dossier médical et d'une prévention personnalisée. Cela suppose de désigner un médecin traitant qui doit être consulté préférentiellement, notamment avant toute consultation d'un autre professionnel pour des soins complémentaires ou des examens.

CENTRE DE SANTÉ SEXUELLE

Le Centre de Santé Sexuelle (ex. CPEF Centre de Planification et d'Éducation Familiale) est financé par le Conseil Départemental de l'Isère et porté par le Centre Hospitalier.

Le Centre de Santé Sexuelle propose les activités suivantes :

- ✚ des consultations médicales relatives à la contraception, au suivi gynécologique, au diagnostic et suivi de grossesse, aux IVG médicamenteuses, aux infections sexuellement transmissibles et aux violences,
- ✚ des interventions/animations de prévention sur la vie affective et sexuelle dans les établissements scolaires et les institutions du secteur Sud-Grésivaudan,
- ✚ des entretiens d'écoute à l'hôpital de personnes de tout âge, de couples, de familles concernant une difficulté relative à leur vie affective et sexuelle,
- ✚ des entretiens préalables à l'interruption volontaire de grossesse et post IVG.

La responsabilité médicale est confiée à un médecin de ville par convention.

Les consultations médicales assurées par le médecin ou les sages-femmes se font avec ou sans rendez-vous. La conseillère conjugale et familiale du Centre de Santé Sexuelle vous accueille sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30.



Pour contacter le Centre de Santé Sexuelle

composer le **04 76 64 65 20** / conseillère conjugale

composer le **04 76 64 65 21** / sages-femmes

composer le **04 76 64 65 24** / secrétaires médicales



CENTRE PÉRINATAL

La responsabilité technique et médicale du Centre Périnatal est confiée à un médecin gynécologue obstétricien de la maternité des Hôpitaux Drôme Nord.

Ce service se compose de deux sages-femmes et d'un médecin gynécologue.

Le centre périnatal assure des consultations de grossesse, ainsi que :

- des suivis de grossesse pathologique à l'hôpital
- des cours de préparation à l'accouchement
- de la rééducation périnéale
- des suivis de sorties précoces
- des consultations post-natales maman-bébé
- des suivis gynécologiques de prévention

Le centre périnatal est situé dans le bâtiment principal (bâtiment C).

Le centre périnatal vous accueille le lundi de 8h00 à 20h00, du mardi au jeudi de 8h00 à 17h00, le vendredi de 8h00 à 16h00. Un répondeur assure la continuité du service.



Pour contacter le Centre Périnatal

composer le **04 76 64 65 21**



Services transversaux

PHARMACIE

La Pharmacie à Usage Interne (PUI) assure :

- l'approvisionnement des services de soins et d'hébergement,
- la qualité de la prise en charge médicamenteuse,
- la rétrocession de médicaments aux patients ambulatoires,
- la conciliation médicamenteuse. Il s'agit d'un processus formalisé qui tient compte, lors d'une nouvelle prescription, de tous les médicaments pris et à prendre par le patient. La conciliation médicamenteuse associe le patient et repose sur le partage d'informations comme sur une coordination pluri-professionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses. Elle favorise la transmission d'informations complètes et exactes sur les médicaments du patient, entre professionnels de santé aux points de transition que sont l'admission, la sortie et les transferts.

La pharmacie vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Fermeture les jours fériés.



Pour contacter la pharmacie

composer le **04 76 64 65 03**

INSTITUT DE FORMATION D'AIDES SOIGNANTS - IFAS

Le Centre Hospitalier de St-Marcellin gère un IFAS d'une capacité de 32 places.

L'équipe se compose d'une Directrice, de formateurs permanents et d'une responsable administrative.

L'IFAS vous accueille dans ses locaux situés boulevard Gambetta à St-Marcellin (ancien tribunal), entrée avenue Félix Faure (face au Centre Hospitalier).

L'IFAS vous accueille de lundi au vendredi de 8h00 à 16h00. Un répondeur assure la continuité du service.



Pour contacter l'IFAS

composer le **04 57 82 80 04**

Site internet: [http:// ifasstmarcellin.jimdofree.com](http://ifasstmarcellin.jimdofree.com)

SERVICE SOCIAL

Si au cours de votre hospitalisation, vous éprouvez des difficultés d'ordre social, familial, administratif ou pour aider votre proche à comprendre la situation et à entreprendre certaines démarches, vous ou votre proche pouvez contacter l'assistante sociale par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Les réponses apportées aux difficultés exposées sont variées et peuvent relever :

- de l'organisation d'un retour à domicile,
- d'une aide pour des difficultés liées à votre hospitalisation (ex : problème de prise en charge du séjour hospitalier),
- d'un accompagnement dans vos démarches administratives,
- d'une information sur la législation sociale,
- d'une recommandation ou d'une orientation pour une démarche extérieure,
- d'une écoute et d'un accompagnement social pour des problèmes relationnels ou familiaux,
- d'une orientation en institution,
- d'une aide dans le cadre d'un accompagnement de fin de vie et post décès.

Le service social vous accueille de préférence sur RDV le lundi et le mardi de 8h00 à 12h00, le mercredi, le jeudi et le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.



Pour contacter le service social

composer le **04 76 64 65 16**

MÉNAGE CENTRAL

Le ménage central assure l'entretien des locaux communs.

LINGERIE

Le linge est traité dans le cadre d'un GCS blanchisserie (Groupement de Coopération Sanitaire) située à la Résidence d'Accueil et de Soins du Perron à Saint-Sauveur.

RESTAURATION

La cuisine produit en liaison chaude 450 repas par jour. Les menus sont établis en collaboration avec un diététicien.

Des menus à la carte sont proposés aux personnes en soins palliatifs.

Vous pouvez consulter le menu affiché dans le service.

Activités médico-sociales

EHPAD - Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

EHPAD DE SAINT-MARCELLIN

L'EHPAD de St-Marcellin dispose de 88 lits d'hébergement répartis sur 2 niveaux et 4 secteurs : Chartreuse, Vercors, Chambaran, Coteaux dont une unité psychogériatrique avec accès sécurisé.

Situé en centre-ville, l'EHPAD de St-Marcellin bénéficie d'une situation géographique favorable : commerces et services publics à proximité.

Les résidents sont hébergés dans des chambres individuelles ou doubles équipées chacune d'une salle d'eau et de wc individuel.

Le résident, dans la limite de la taille de la chambre peut apporter des effets et du mobilier personnel s'il le désire (fauteuil, table, chaise, photos, etc.) avec l'accord du cadre de santé.

L'équipe d'animation propose des activités adaptées aux résidents.



Pour contacter l'EHPAD de Saint-Marcellin

Composer le **04 76 64 65 00**



EHPAD DE CHATTE « LE CLOS FLEURI »

L'EHPAD de Chatte dispose de 44 lits d'hébergement répartis sur 2 niveaux.

Situé en centre-ville, l'EHPAD de Chatte bénéficie d'une situation géographique favorable : terrains sportifs et espaces culturels à proximité.

Les résidents sont hébergés dans des logements privatifs équipés d'une douche, d'un balcon ou terrasse privatif.

Le résident, dans la limite de la taille de la chambre peut apporter des effets et du mobilier personnel s'il le désire (fauteuil, table, chaise, photos, etc.) avec l'accord du cadre de santé.

L'animatrice propose des activités adaptées aux résidents.



Pour contacter l'EHPAD de Chatte

composer le **04 76 64 61 99**



Le Centre Hospitalier de St-Marcellin gère 2 EHPAD.

EHPAD : Structure destinées à accueillir des personnes à partir de 60 ans quel que soit leur niveau de dépendance physique ou intellectuelle.

ACCUEIL DE JOUR « LE RELAIS »

L'accueil de jour est installé à l'EHPAD de Chatte et dispose d'une capacité d'accueil de 6 places.

« Le Relais » accueille des personnes de plus de 60 ans, présentant une maladie neuro dégénérative (maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées) et vivant à domicile.

Les missions de l'accueil de jour sont de :

- proposer un accompagnement individualisé pour maintenir l'autonomie,
- stimuler les fonctions cognitives,
- favoriser les liens sociaux au travers d'ateliers en groupe,
- permettre aux aidants d'avoir un relais, un moment de répit,
- d'offrir une étape à mi-chemin entre le « chez soi » et la vie en institution.

L'équipe pluridisciplinaire dédiée est composée de :

Médecin Gériatre, Psychologue, Cadre de Santé, Assistante de Soins en Gériatrie, Aide Médico-Psychologique et Aide-Soignant.

L'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi de 10h00 à 16h30. Fermeture les jours fériés.



Pour contacter l'accueil de jour

composer le **04 76 64 65 00 / 06 78 07 11 49**



SERVICES DE SOINS A DOMICILE - SSIAD

ÉQUIPE SPÉCIALISÉE ALZHEIMER A DOMICILE - ESAD

Le **SSIAD** de St-Marcellin est un service adossé à l'EHPAD de Chatte et dispose d'une capacité d'accueil de 40 places dont 10 places d'ESAD (Équipe Spécialisée Alzheimer à Domicile).

Le SSIAD intervient sur 7 communes : Beaulieu, Chevrières, Murinais, St-Marcellin, St-Sauveur, St-Vérand et Têche.

Les missions du SSIAD sont :

- aider au maintien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans,
- éviter une hospitalisation lorsque les conditions médicales et sociales le permettent,
- faciliter un prompt retour à domicile après hospitalisation,
- prévenir ou retarder les complications d'une perte d'autonomie,
- éviter ou retarder l'admission en EHPAD.

L'équipe se compose d'une Infirmière Coordinatrice et d'aides-soignants, d'assistants en soins gériatologiques et d'une psychomotricienne.

Les missions de l'**ESAD** sont de participer à la réhabilitation et à l'accompagnement à domicile des personnes présentant une **maladie d'Alzheimer** ou une maladie apparentée pour permettre à chacun de **bien vieillir chez soi**.

Pour bénéficier du passage de l'ESAD, les personnes doivent être à un stade léger ou modéré de leur maladie. Le but est d'accompagner la personne dès le début de sa maladie afin qu'elle puisse rester chez elle le plus longtemps possible et dans les meilleures conditions possibles.

Le SSIAD fonctionne du lundi au dimanche de 7h30 à 12h00 et de 16h45 à 19h45.

Un répondeur assure la continuité du service.

Pour contacter le SSIAD

composer le **04 76 64 65 11**

L'ESAD fonctionne du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00 à l'EHPAD « Le Clos Fleuri » 133 route de St-Bonnet-de-Chavagne 38160 CHATTE.

Un répondeur assure la continuité du service (y compris le week-end et les jours fériés).



Pour contacter l'ESAD

composer le **04 76 64 65 11**

Informations pratiques

Prestations



LES REPAS

Sur proposition du Diététicien, nos repas sont élaborés pour répondre à vos besoins nutritionnels en lien avec votre état de santé :

Petit-déjeuner : à partir de 7h00

Déjeuner : à partir de 11h30

Dîner : à partir de 18h00

Des repas peuvent être servis aux accompagnants. Les tickets repas (accompagnants) sont en vente au Bureau de la Gestion de la Clientèle.

La démarche d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP) est mise en œuvre tout au long de la chaîne de fabrication et de distribution des repas.



LE COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour. Pour vos envois, vous pouvez confier vos plis affranchis à l'équipe qui transmettra au service vaguemestre.

Centre Hospitalier de St-Marcellin

1 avenue Félix Faure

38160 ST-MARCELLIN



LA TÉLÉVISION

L'utilisation des téléviseurs installés dans les chambres est facturée dans les chambres à 1 lit. Le tarif est dégressif en fonction de la durée de séjour. Pour retirer la télécommande, adressez-vous au Bureau de la Gestion de la Clientèle.

Un chèque de caution vous sera demandé pour obtenir la télécommande et restitué à l'issue de votre séjour. Les tarifs sont affichés au Bureau de la Gestion de la Clientèle ainsi que dans les services de soins.



LA PRESSE

L'établissement est abonné au Dauphiné Libéré (réception quotidienne) et au Mémorial (réception les vendredis).

LE TÉLÉPHONE



Pour obtenir un numéro de ligne téléphonique direct et personnel, adressez-vous au Bureau de Gestion de la Clientèle. Les communications seront à régler le jour de votre sortie.

Pour appeler, composer le 0 depuis votre poste, attendre la tonalité, taper le code délivré par le BGC puis taper le numéro souhaité.

Les téléphones portables présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbation et des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.



L'ACCÈS INTERNET

Le Centre Hospitalier propose un accès wifi gratuit. Lors de votre arrivée dans le service, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.



LES VISITES

Les visites dans les services sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00. Vos visiteurs doivent différer leur venue s'ils présentent une maladie susceptible d'être contagieuse (grippe, etc.)



LE LINGE

Pour votre hospitalisation, le Centre Hospitalier de St-Marcellin informe qu'il ne fournit pas les articles suivants :

- linge et produit de toilette (gants, serviettes, mouchoirs, savon et dentifrice),
- linge de nuit (chemises, pyjamas, robe de chambre),
- linge de table (serviettes).

Pour votre hébergement, l'établissement a établi une liste de nécessaire de toilette et un trousseau minimum.



LES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Un distributeur est à votre disposition au rez-de-chaussée à proximité de l'entrée principale.

LE TABAC ET L'ALCOOL



Conformément à la réglementation en vigueur et dans le respect des règles de sécurité, l'usage du tabac et de la cigarette électronique est formellement interdit dans tous les locaux de l'établissement. Les personnels de l'unité sont tenus par la loi de faire respecter cette interdiction. Il est interdit d'apporter de l'alcool et de la drogue dans l'établissement.



L'HYGIÈNE

Afin de prévenir les infections, il est important pour vous et les visiteurs :

- + de respecter les mesures d'hygiène en cours : **réaliser une hygiène des mains** par une friction à la solution hydro-alcoolique pendant 30 secondes dès l'entrée dans l'établissement ou dans une chambre,
- + respecter les mesures barrières (en période COVID port du masque en permanence dès l'entrée dans l'établissement)
- + de ne pas toucher les dispositifs médicaux ni les pansements, perfusions ou sondes des patients/résidents.

La propreté de l'établissement constitue une préoccupation majeure permanente. Tout au long de votre séjour ou hospitalisation, il vous sera demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de respecter les mesures applicables au sein du Centre Hospitalier :

- + respecter la propreté de l'hôpital, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur (déchets et mégots de cigarette sont à jeter dans les poubelles prévues à cet effet),
- + respecter le matériel de l'établissement.

Les visiteurs doivent utiliser les toilettes réservées au public.



LE BRUIT ET LES NUISANCES SONORES

Tout bruit de nature à porter atteinte à la tranquillité des personnes ou à la santé de l'homme, par sa durée, sa répétition ou son intensité, causé sans nécessité ou dû à un défaut de précaution, est interdit, de jour comme de nuit.

Le calme est nécessaire au repos des patients/résidents. Merci de respecter et de faire respecter par votre famille et vos visiteurs, la tranquillité de vos voisins. Il convient d'user avec discrétion des radios et téléviseurs.



LE STATIONNEMENT

Le Centre Hospitalier de St-Marcellin dispose d'un dépose minute matérialisé et d'emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite. Il est interdit de stationner sur les emplacements réservés aux livraisons, aux taxis et ambulances et aux accès pompiers.



LES ANIMAUX

Par mesure d'hygiène et de sécurité, l'accès au Centre Hospitalier de St-Marcellin est interdit aux animaux.



LA COIFFURE

Un salon de coiffure est à la disposition des résidents au sein des EHPAD.



L'ARGENT ET LES OBJETS DE VALEUR

Il est préférable de ne pas conserver d'objets de valeur durant votre séjour. Si vous préférez les conserver, la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de disparition.

Si vous ne savez à qui les confier, vous pourrez demander à les déposer, après inventaire selon une procédure qui vous sera expliquée par les agents du service. Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer, veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirer son attention afin d'éviter tout bris ou perte.



LE CULTE

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du cadre de santé du service.

Une messe est célébrée le samedi après-midi à 16h00 au 1^{er} étage de l'EHPAD de St-Marcellin.

Une salle de reposance est à disposition des différents cultes au sous-sol du service de SSR.



LES INTERPRÈTES

Une liste de personnes pouvant être interprètes auprès des patients est constituée au sein de l'établissement. Le service fera appel à eux dès que nécessaire.



LES TRANSPORTS

Vous avez l'entière liberté du choix du transporteur pour les résidents d'EHPAD et pour les sorties d'hospitalisation. Le bureau de gestion de la clientèle et les services tiennent à votre disposition une liste des entreprises de transport agréées de l'Isère et de la Drôme. Le décret du 15 mai 2018 régit les frais de prise en charge de transport des patients que les professionnels des admissions pourront vous expliquer.

Informations pratiques

Droits et obligations

LE DROIT A VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande écrite auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (articles L1111-7 et R1111-2 à R1111-9 du code de la santé publique).

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance (sauf si vous êtes sous tutelle) pour vous accompagner dans vos démarches de santé, prises de décision y compris lors des consultations médicales et transmettre à l'équipe soignante vos volontés au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer. Vous pouvez désigner toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou votre médecin traitant. La désignation doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment soit en annulant soit en remplaçant le nom de la personne.

LA PERSONNE A PRÉVENIR

Lors de votre admission, il vous sera demandé les coordonnées d'une personne à prévenir pour toutes informations ou sollicitations. Cette personne peut être la même personne que vous désignerez comme « personne de confiance » ou tout autre personne de votre choix.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie (phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause), elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Ces directives seront consultées par le médecin avant toute décision médicale. Les directives anticipées doivent être écrites dans un document daté et signé depuis moins de 3 ans. Vous devez donc les renouveler tous les 3 ans. Pour cela, il suffit de préciser sur le document portant vos directives que vous décidez de les confirmer et de signer cette confirmation. Si vous décidez de les modifier, une nouvelle période de validité de 3 ans commence à courir (article R1111-17 du code de la santé publique).

LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

En cas d'incapacité partielle ou totale d'un patient, une mesure de protection juridique peut être envisagée à la demande du patient, d'un tiers ou du médecin auprès du juge des tutelles qui décidera de la mesure de protection la plus adaptée à l'état de santé.

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS - PASS

La Permanence d'accès aux soins (PASS) se tient à la disposition des personnes les plus démunies pour lesquelles le recours aux soins est difficile, par méconnaissance de leurs droits, par manque d'initiative pour effectuer une démarche administrative ou parfois freinées par la lourdeur de certaines procédures. Leurs difficultés financières représentent un obstacle conséquent.

Ce dispositif a été créé par l'article L6112.6 du code de la santé publique adaptés aux personnes en situation de précarité, qui vise à leur faciliter l'accès au système de santé et à les aider dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

Ce type de dispositif n'existe pas sur le Centre Hospitalier de St-Marcellin. Cependant, le service social du Centre Hospitalier peut vous renseigner à ce sujet.

LA TRANSFUSION DE PRODUITS SANGUINS LABILES

Un document écrit comportant la date de vos transfusions, l'établissement et le service où vous avez été transfusé, le type et le nombre de produits sanguins labiles que vous avez reçus, vous sera remis avant votre sortie.

Il est utile de faire inscrire ce traitement sur votre carnet de santé et d'informer votre médecin traitant de vos changements de domicile ou de lieu de traitement.
Parlez-en avec votre médecin.

L'INFORMATIQUE ET LES LIBERTÉS

Dans le cadre de votre prise en charge médicale et administrative, le Centre Hospitalier de Saint-Marcellin est amené à recueillir et à conserver des informations personnelles vous concernant.

Ces données (identité, date et lieu de naissance, données de santé, antécédents, assurance maladie, mutuelle, etc.) sont traitées sous la responsabilité du Centre Hospitalier de Saint-Marcellin et sont conservées durant la durée légale.

Vos données sont dans le cadre exclusif de votre prise en charge, et dans votre intérêt, partagées entre les équipes du Centre Hospitalier de Saint-Marcellin et les équipes des établissements de santé du Groupement Hospitalier de Territoire Rhône-Vercors-Vivarais (Centres Hospitaliers de Die, Crest, Valence, Le Cheylard, Lamastre, Tournon, Drôme-Vivarais, Hôpitaux Drôme Nord, Saint-Marcellin et Établissement médico-social Le Perron). Elles peuvent de plus, dans le cadre de votre parcours de soins, être transmises aux acteurs hors Groupement Hospitalier de Territoire participant à votre prise en charge (CHU, médecin traitant, etc.).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, de s'opposer à leur utilisation, de demander leur effacement dans la limite des durées légales de conservation. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant à M. Philippe BOUVIER, Délégué à la Protection des Données de l'établissement en adressant un courriel à : dpo@ght-rvv.fr

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter par courriel : dpo@ght-rvv.fr

LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

En cas d'incendie, vous devez respecter les plans d'évacuation et les consignes données par le personnel formé à cet effet.

L'ASSURANCE

L'établissement vous invite à contracter une responsabilité civile.

Informations pratiques

Engagements

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Votre avis nous intéresse. Ainsi, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est distribué lors de votre hospitalisation et de le déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet. En renseignant ce questionnaire, vous contribuez à la démarche qualité de l'hôpital et à l'amélioration des conditions de votre séjour quant à la qualité des soins, les prestations médicales, les services hôteliers et de restauration.

Si vous estimez avoir subi un préjudice ou si vous émettez une réclamation, vous pouvez envoyer un courrier à La Directrice Générale de l'établissement à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier Madame La Directrice Générale 1 Avenue Félix Faure - BP 8 38 160 ST-MARCELLIN

Les plaintes et réclamations adressées à la Directrice Générale du CH font toutes l'objet d'un traitement rigoureux. Elles sont considérées comme des événements indésirables puisque le plaignant exprime son insatisfaction quant à sa prise en charge. Nous nous attachons à lui apporter les éléments de réponse ou les explications qui sont recueillis auprès des professionnels partie prenante à la prise en charge mise en question. Lorsque la situation est particulièrement complexe, une rencontre avec le médiateur médical ou non médical peut être proposée au plaignant.

La Commission des Usagers (CDU) analyse les plaintes, les explications apportées et, le cas échéant, le rapport du médiateur, et formule les recommandations d'amélioration des pratiques en lien avec cette analyse auprès des professionnels concernés. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

L'INFORMATION MÉDICALE

Le Département de l'Information Médicale (DIM) gère l'information de santé des patients, y compris les données personnelles.

A ce titre, il assure le respect des règles de confidentialité, sous l'autorité de la Directrice de l'établissement de santé, et le codage de l'information médicale (l'organisation du codage, le traitement, la conservation des données et l'interprétation des résultats).

LA CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET L'ÉVALUATION DES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

POUR LE SANITAIRE (Médecine, SSR, CCNP, Centre Périnatal de Proximité, Centre de Santé Sexuel)

En place depuis 20 ans, la certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels mandatés par la HAS (Haute Autorité de Santé), les experts-visiteurs.

En 2020, la procédure de certification se transforme profondément pour répondre encore mieux aux enjeux actuels de qualité et de sécurité des soins. La nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité de soins est simplifiée, ancrée dans les pratiques des soignants et centrée sur les résultats de la prise en charge pour le patient.

Lors d'une visite de l'établissement, les experts-visiteurs évaluent le niveau de la qualité des soins. Ils s'appuient sur un référentiel de certification.

Les rapports de certification des établissements de santé sont à disposition sur le site de la HAS : www.scopesante.fr www.has-sante.fr



POUR LE MÉDICO-SOCIAL (EHPAD, SSIAD/ESAD, Accueil de jour)

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les établissements de santé sociaux et médico-sociaux ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif était d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies par des organismes habilités.

Dans un objectif d'amélioration du dispositif d'évaluation, la loi du 24 juillet 2019 a fait évoluer les missions de la HAS. Elle lui a confié la responsabilité d'élaborer :

- ✓ une nouvelle procédure d'évaluation nationale, commune à tous les Établissements et Services Sociaux ou Médico-Sociaux - ESSMS,
- ✓ un nouveau cahier des charges fixant les exigences requises pour devenir un organisme autorisé à réaliser ces évaluations.

Les évaluations de la qualité des ESSMS ne sont pas des missions d'inspection ou de contrôle ni des contrôles de conformité aux normes. Elles ont lieu tous les 5 ans. Le nouveau dispositif d'évaluation construit par la HAS (Haute Autorité de Santé), s'appuie désormais sur un référentiel national commun à tous les ESSMS centré sur la personne accompagnée. C'est le socle du dispositif d'évaluation. Il répertorie les exigences à satisfaire par l'ESSMS et les éléments nécessaires à leur évaluation.



LA SATISFACTION DES USAGERS

Un questionnaire de satisfaction est annexé au présent livret d'accueil. Il permet au vu de vos remarques d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Celui-ci peut être envoyé déposé dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans chaque service (Médecine A et B, SSR 1^{er} et 2^{ème} étage) et au rez-de-chaussée du bâtiment C. Pour les EHPAD, un questionnaire est également annexé à ce livret d'accueil. Il est aussi disponible dans les locaux.

Vous pouvez aussi faire part de vos remarques grâce à l'enquête e-Satis.

Les questionnaires de satisfaction sont joints dans la pochette de ce livret d'accueil.

Faites-nous part de votre avis et de votre expérience en tant que patient/résident en renvoyant les questionnaires de satisfaction à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier Madame La Directrice
Générale 1 Avenue Félix Faure - BP 8 38
160 ST-MARCELLIN

La fiche d'information e-Satis est disponible dans la pochette de ce livret d'accueil.

Informations pratiques

Instances et associations

LES ASSOCIATIONS

L'association « **Passage** » est à votre disposition le jeudi de 14h00 à 16h00 au 04 57 82 80 00 ou par mail soinspalliatifs.passage@laposte.net. Elle est composée de bénévoles qui proposent aux personnes gravement malades, à leurs proches et aux personnes en deuil, un accompagnement par des bénévoles formés à l'écoute. Elle met également à disposition une bibliothèque d'ouvrages spécialisés sur les thèmes de la maladie, du deuil et de la souffrance.

LE COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE - CREX

Dans le cadre de la lutte contre des événements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé et conformément au décret relatif au management de la qualité et de la prise en charge médicamenteuse, l'établissement a mis en place un comité de retour d'expérience afin de développer une culture qualité et sécurité des soins.

LA CELLULE D'IDENTITOVIGILANCE

La cellule d'identitovigilance est l'organe en charge de la surveillance et de la prévention des erreurs et des risques liés à l'identification des patients au sein d'un établissement de santé. Cette cellule est l'instance qui met en œuvre la politique d'identification du patient.

LA COMMISSION DES VIGILANCES ET DES RISQUES SANITAIRES - COVIRIS

Le Président est le coordonnateur des risques associés aux soins de l'établissement. Le COVIRIS est chargé d'identifier dans chaque domaine les risques potentiels, de définir, de mettre en œuvre et de suivre les plans d'action, d'analyser les fiches d'événements indésirables, d'assurer la gestion des crises sanitaires, de coordonner les vigilances réglementaires et la sécurité sanitaire.

LE COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE - CSTH

Le Président est nommé par le Directeur.

Le CSTH a pour mission :

- la coordination sur les questions d'hémovigilance et de sécurité transfusionnelle,
- de proposer toutes études et mesures nécessaires à l'amélioration de la sécurité transfusionnelle des patients hospitalisés,
- la mise en œuvre des règles de sécurité et des procédures d'hémovigilance,
- la veille médicale et scientifique pour l'ensemble des activités transfusionnelles.

LE COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES - COMEDIMS

Le Président est élu parmi les médecins et les pharmaciens membres du comité.

Le COMEDIMS élabore :

- un programme d'actions, assorti d'indicateurs de suivi, en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles,
- un bilan des actions d'amélioration en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles,
- la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement,
- des préconisations en matière de prescription des dispositifs médicaux stériles et des médicaments.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR - CLUD

Le Président est élu parmi les membres du comité. Le CLUD élabore le programme de prise en charge de la douleur aiguë et chronique de l'établissement.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES - CLIN

Le Président est élu parmi les médecins et les pharmaciens hospitaliers.

Le CLIN est chargé :

- de coordonner l'action des professionnels en matière de lutte contre les infections nosocomiales,
- de préparer avec l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière le programme d'actions de lutte contre les infections nosocomiales et du risque infectieux liés aux soins,
- de la surveillance des infections nosocomiales et de leur signalement,
- de la définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels,
- de l'évaluation périodique des actions de lutte contre les infections nosocomiales.

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION - CLAN

Le Président est élu parmi les médecins membres du comité.

Le CLAN a pour mission d'améliorer les pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition et de formaliser une politique.

LA COMMISSION DES USAGERS - CDU

La Commission des usagers (CDU) a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'hôpital par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation.

Le représentant des usagers membre de la commission des usagers peut accompagner l'utilisateur dans sa réclamation et s'il le souhaite pendant sa rencontre avec le médiateur.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE - CVS

Le Président est élu parmi les membres représentant les personnes accueillies.

Le CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou de service des EHPAD.

Le CVS émet un avis sur le fonctionnement quotidien des EHPAD.

Chartes - Principes généraux



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

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 des 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 composition 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.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS
Tél : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

Version révisée 2007



CHARTE ROMAIN JACOB

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



Contrat d'engagement

Lutter contre la douleur

Article L.1110-5 du code de la santé publique « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ... »

Dans cet établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur.

Avoir **moins** mal, **ne plus** avoir mal, c'est **possible**.

Vous avez peur d'avoir mal ... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est **possible**.

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, etc.

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement, etc.

Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, etc.

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Un suivi en consultation douleur peut même vous être proposé à votre sortie dans certains cas.

Vous avez mal ... votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur ; il est possible de la mesurer.

Pour nous aider à adapter votre traitement, il peut vous être proposé de mesurer vous-même votre douleur entre 0 et 10 ou avec une réglette ou de préciser si cette douleur est faible, moyenne, forte ou très forte.

Pour les personnes qui ne peuvent pas elles-mêmes indiquer et préciser leur douleur, c'est l'équipe qui la mesurera grâce à des outils adaptés aux personnes qui ne parlent pas (EOC, ALGOPLUS, DOLOPLUS ou GED-DI pour les personnes présentant des troubles autistiques).

Nous allons vous **aider** à ne plus avoir mal ou avoir moins mal

en répondant à vos questions ;

en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;

en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Il existe plusieurs types de douleur, ce qui explique que certaines peuvent nécessiter un autre type de traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple : la neurostimulation (TENS), l'hypnose, le massage, le soutien psychologique, la physiothérapie, etc.

Votre participation est **essentielle**.
Nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**.



L'IDE douleur est à votre disposition
pour toute information

au **06 09 90 61 36**



Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales

L'infection est un des **événements indésirables** pouvant survenir lors des soins donnés aux patients.

Cette infection est dite nosocomiale quand elle est en relation avec un soin réalisé dans un établissement de santé ou associée aux soins pour les EHPAD. Certaines de ces infections concernant les patients dont l'état général est altéré, d'autres peuvent, par contre, être évitées. Depuis 1988, le Centre Hospitalier de St-Marcellin s'est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Ce comité pluridisciplinaire élabore chaque année un programme d'actions en matière de prévention des infections nosocomiales.

Le **CLIN**, en relation avec le service d'Hygiène et d'Epidémiologie de Valence, appuyé par les différentes instances de l'établissement, agit en collaboration avec l'ensemble des soignants pour assurer à tous les patients les conditions d'une qualité de soins adaptées à l'environnement hospitalier.

Les actions menées concernent plusieurs domaines tels que :

- la surveillance et l'investigation des infections,
- l'élaboration de procédures et la mise en place de recommandations des bonnes pratiques,
- le contrôle de l'environnement du patient,
- la formation de l'ensemble des professionnels à la prévention et à l'évaluation des actions entreprises.

Si certaines recommandations concernent en priorité le personnel soignant, d'autres mesures relevant de l'hygiène générale intéressent aussi les patients, les résidents et leurs visiteurs, comme l'hygiène des mains, le port du masque pendant leur séjour ou lors des visites.



Le service d'hygiène est à votre disposition
pour toute information

au **06 70 32 59 71**



Le décret N°2010-1408 du 12 novembre 2010 relatif à la lutte contre les évènements indésirables associés aux soins dans les établissements de santé impose la désignation d'un **coordonnateur des risques associés aux soins**. L'établissement a nommé un médecin pour exercer cette fonction.

Le décret du 6 avril 2011 impose la désignation d'un **responsable du système de management de la prise en charge médicamenteuse** : l'établissement a nommé un médecin pour exercer cette fonction.

notes

