

Livret d'Accueil



CH Laon

CENTRE HOSPITALIER

33 rue Marcelin Berthelot - CS 40640 - 02001 LAON CEDEX - Tél. : 03 23 24 33 33

Le Mot de la Direction

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Laon, Etablissement Public de Santé de l'Aisne, rattaché au groupement Hospitalier de Territoire Aisne-Nord Haute-Somme,

"Tous les professionnels de l'hôpital de Laon vous souhaitent la bienvenue"

Parce qu'une hospitalisation, même de courte durée, constitue pour vous, votre famille et amis, un moment particulier, parce que le sens de nos métiers est de toujours mieux vous accueillir et de vous offrir une prise en charge de qualité, le Centre Hospitalier de Laon s'est modernisé et agrandi avec une restructuration interne de ses services médicaux.

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

Il répondra sans aucun doute aux principales questions que vous vous posez, mais n'hésitez pas à demander des informations complémentaires aux professionnels de santé qui assurent vos soins.

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

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

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

Avec nos vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur

Sommaire du CH Laon

I Présentation du centre hospitalier 4

- A.** Un bref historique du
Centre Hospitalier de Laon ... 4
- B.** Présentation du Centre
Hospitalier de Laon 6
- C.** Focus sur l'unité
Ambulatoire Médico
chirurgicale (UAMC) 10

II Votre admission en urgence ou programmée 12

- A.** Votre admission
en urgence 12
- B.** Votre hospitalisation
est programmée 13

III Votre Séjour 16

- A.** Coordonnées des professionnels
de santé, médico-sociaux de ville,
de votre transporteur sanitaire..... 16
- B.** Votre traitement personnel 16
- C.** Votre identité 16
- D.** Organisation du service 16
- E.** Principales dispositions relatives
aux dépôts d'argent et de valeurs . 18
- F.** Les prestations à votre service..... 18
- G.** Votre sortie 22

IV Vos droits et devoirs 25

- A.** Vos devoirs 25
- B.** Droits et informations
du patients 26

V La qualité de votre prise en charge et la sécurité des soins 35

- A.** Traitement de la douleur 35
- B.** L'hygiène à l'hôpital 35
- C.** Dépistage de la
de nutrition / CLAN 35
- D.** Don d'organes et de tissus 36
- E.** Qualiscope 36
- F.** Espace de réflexion éthique 36

Présentation du Centre Hospitalier

A. Un bref historique du Centre Hospitalier de Laon

Le Centre Hospitalier de Laon est l'héritier d'une tradition hospitalière remontant au XII^{ème} siècle, époque où de nombreuses maladies sont apparues et de la construction d'un hôtel-Dieu exclusivement réservé aux malades et aux infirmes.

Cet hôtel-Dieu, situé originellement à proximité immédiate de la cathédrale, sera reconstruit à de multiples reprises pour faire face à l'augmentation du nombre de malades à recevoir. En 1811, il sera transféré dans les locaux de l'ancienne Abbaye Saint-Martin où il se développera progressivement.

Au XVII^{ème} siècle, un Hôpital Général est fondé par le Cardinal d'Estrées avec la protection spéciale du Roi Louis XIV pour regrouper divers autres lieux de soins et l'asile.

L'hôtel-Dieu et l'Hôpital Général formeront les Hospices Civils de Laon.

L'histoire plus récente du Centre Hospitalier débute dramatiquement avec les bombardements de juin 1944 qui détruisirent la majeure partie de l'hôtel-Dieu et imposèrent une reconstruction de l'établissement.

Cette reconstruction débute en 1945 et aboutit en 1965 à l'inauguration d'un nouvel établissement, considéré alors comme l'un des plus modernes de France.

Depuis, d'importants travaux de restructuration ont été effectués pour le doter d'un plateau technique performant (bloc opératoire, service d'accueil des urgences (SAU), pharmacie...).



L'établissement bénéficie d'un service d'accueil des urgences, d'un SAMU-SMUR, d'une unité de soins intensifs en cardiologie et en néonatalogie. Il couvre un large panel de spécialités en médecine, chirurgie, gynéco-obstétrique, en cardiologie, oncologie, dialyse, rhumatologie, gériatrie, ORL et ophtalmologie, pédiatrie-néonatalogie- soins intensifs (niveau II A), pôle de prévention et d'éducation, Centre d'Action Médico-Sociale Précoce et Planning Familial.



Il assure également la prise en charge de la douleur et des soins palliatifs et bénéficie d'un service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), d'une unité de Soins longue Durée (USLD) et d'un EHPAD

(Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes). Un plateau technique moderne et performant permet de réaliser des radiographies conventionnelles, mammographies, échographies, scanner et IRM.

Les indicateurs qualité sont mis à disposition du public sur le tableau d'affichage situé dans le hall d'entrée et sur le site internet de l'établissement <http://www.ch-laon.fr/>.

Le CH de Laon est rattaché au groupement Hospitalier de Territoire Aisne-Nord-Haute-Somme dont l'établissement support est le Centre Hospitalier de St-Quentin.



B. Présentation du Centre Hospitalier de Laon

Le Centre Hospitalier de Laon est un Etablissement Public de Santé comportant 410 lits et places. Il est dirigé par un chef d'Etablissement, entouré d'une équipe de Direction composée de Directeurs adjoints et d'Attachés d'Administration, sous le contrôle d'un Conseil de Surveillance. Ces lits et places sont répartis sur divers sites et différents Pôles.

• Pôle Chirurgie

- Orthopédie Traumatologie
- Unité de Chirurgie Ambulatoire
- Urologie
- Viscérale Digestive et Bariatrique
- ORL
- Ophtalmologie
- Bloc Opératoire
- Endoscopie - Unité de Lavage et de Conditionnement
- Chirurgie vasculaire
- Hépto gastro-Entérologie



• Pôle Médecine

- Médecine Interne
- Médecine Infectieuse
- Médecine Ambulatoire
- Néphrologie et Hémodialyse
- Cardiologie et USIC (Unité de Soins Intensifs Cardiologiques)
- Rhumatologie
- Médecine Gériatrique
- Equipe Mobile de Soins Palliatifs - E.M.S.P.
- Equipe Mobile de Gériatrie
- Pôle de Prévention et d'Education (PPE) , Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)
- Unité de Consultations et de Soins Ambulatoires (U.C.S.A.), Centre pénitenciaire de Laon
- Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)
- Centre de Coordination en Cancérologie (3C)
- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- Unité de Soins Longue Durée (USLD)
- EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
- URCV (Unité de Rééducation Cardio-Vasculaire)
- Oncologie et hématologie



• Pôle Femme-Mère-Enfant

- Pédiatrie
- Urgences pédiatriques
- Néonatalogie et Soins Intensifs
- Maternité
- Gynécologie
- Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (C.A.M.S.P)
- Planning Familial



• **Pôle Urgences**

- Service d'Accueil des Urgences / SMUR / UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée)
- SAMU
- Réanimation Polyvalente
- Prélèvement d'Organes et de Tissus
- Anesthésie-Réanimation
- Algologie
- CESU (Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence)
- Dépôt de Sang



• **Pôle Médico-Technique**

- Pharmacie
- Laboratoire
- Radiologie
- DIM (Département d'Information Médicale)
- Consultations Externes
- Service d'Hygiène
- Kinésithérapie

• **Pôle Administratif**

- Direction Générale, Affaires Médicales et Communication
- Direction de la Coordination Générale des Soins
- Direction des Ressources Matérielles
- Direction des Finances, de la Clientèle et des Affaires Générales
- Direction des Ressources Humaines et des Relations sociales
- Service de Santé au Travail
- IFSI et IFAS
- Qualité et Gestion des Risques
- P.A.S.S
- Archives Médicales
- Psychologues



I - L'Hôpital

33 Rue Marcelin Berthelot
02 000 LAON
Tél: 03 23 24 33 33

Ce site regroupe l'essentiel des services de Médecine et de Chirurgie (240 lits et places) ainsi que le plateau médico-technique.

Le plateau technique

- 1 Laboratoire d'Analyse certifié COFRAC
- Imagerie Médicale
- 1 scanner accessible 24h/24
- 2 IRM dans le cadre d'un partenariat public/privé (GIE IRM situé 24 rue Marcelin Berthelot)
- 4 Salles de radiologie conventionnelle
- Mammographe, échographe, EEG.

Le Bloc Opératoire

- 5 Salles d'Opération
- 1 Bloc Obstétrical
- 1 Salle de soins Post-Interventionnelle de 9 postes
- 1 Salle d'Endoscopie Urologique
- 1 Salle IVT (Injection Intra-Vitréenne Traitement)
- 1 Unité de Réadaptation Cardio-Vasculaire
- 1 Pharmacie



II - Le Centre 15

Rue Marguerite Clerbout
02 000 LAON

- SAMU, Centre 15
- SMUR
- Hélistation



III - Le centre de soins "LES TUILERIES"

38 rue Marguerite Clerbout
02 000 LAON
Tél : 03 23 24 93 01

Rattaché au pôle médecine, ce site regroupe :

- 40 lits de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- 41 lits d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- 39 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)



IV - La "Résidence César d'Estrées"

Rue Devisme
02 000 LAON

Rattaché au pôle médecine, ce site regroupe 87 lits d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).



V - Le Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)

Parc Foch - Avenue du Maréchal Foch
02 000 LAON
Tél : 03 23 29 7070

Rattaché au pôle Femme-Mère-Enfant, le CAMSP prend en charge les enfants de la naissance à 6 ans qui présentent des déficits sensoriels, moteurs ou mentaux, en vue d'une adaptation sociale, physique et éducative dans leur milieu naturel et avec la participation de celui-ci. Ce centre est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h - Tél : 03 23 29 70 70



VI- Le Pôle de Prévention et d'Education (PPE) :

Rue Devisme
02 000 LAON
Tél : 03 23 24 33 16

- Vous avez un Diabète
- Vous avez une Maladie Cardiaque, Vasculaire
- Vous souhaitez perdre du poids

Une équipe composée de médecins, infirmières, diététiciennes, psychologue, éducateur médico-sportif, podologue et secrétaires recherche avec vous la ou les solutions pour répondre à vos besoins.



Nos autres activités :

- Consultation des voyageurs
- CeGIDD : Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des Infections Sexuellement Transmissibles.

C. Focus sur l'Unité Ambulatoire-Médico-Chirurgicale (UAMC)

L'Accueil :

Situé au 4^{ème} étage, à proximité du bloc opératoire et des salles de coloscopie, ce service accueille, d'une part, les activités de chirurgie (ORL, Ophtalmologie, urologie, viscérale et digestive, orthopédie et gynécologie), mais aussi les activités médicales (bilans de médecine, de rhumatologie, de cancérologie, des chimiothérapies, de néphrologie, d'oncogériatrie et de diabétologie). Ce service permet une hospitalisation de moins de douze heures sans hébergement de nuit vous permettant un retour rapide et sécurisé à domicile.



L'Organisation :

Les locaux disposent de chambres à deux places avec fauteuils adaptés, de chambres individuelles avec lit dans lesquelles vous serez installé selon votre état de santé et les disponibilités du jour. Les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette. 2 salles d'attente sont à la disposition de vos accompagnants.

L'équipe est composée d'un responsable de structure interne, de médecins et de chirurgiens référents, d'un cadre de santé responsable du service, d'infirmières, d'aides-soignants, d'agents de service hospitaliers et de secrétaires médicales.

L'équipe est présente du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00.

Vous serez appelé la veille (fin de matinée) de votre hospitalisation par une aide-soignante ou une infirmière pour refaire le point avec vous sur les modalités d'entrée (heure d'arrivée, consignes sur le jeûne, désignation d'une personne de confiance, vos allergies et régime alimentaire éventuels ...)

Ce contact téléphonique permettra de répondre à toutes vos questions sur votre hospitalisation.

Vous sortez du service avec les documents nécessaires pour assurer votre suivi après votre hospitalisation (lettre au médecin traitant, lettre de liaison, coordonnées pour appeler en cas de problème, rdv...)

Vous serez systématiquement appelé le lendemain de votre intervention par une infirmière du service afin d'évaluer votre état de santé (sauf cas nécessitant la confidentialité).

Tél : 03 23 24 35 00

Fax : 03 23 24 35 01

Email : secret.ambulatoire@ch-laon.fr

B. Votre hospitalisation est programmée

Avant de vous rendre dans votre service d'hospitalisation, vous devez effectuer, au bureau des admissions et consultations, les formalités d'accueil préalables à votre entrée.

Horaires d'ouverture du Bureau des Admissions et Consultations

Une permanence de l'accueil est assurée par le bureau des admissions et consultations selon les horaires suivants :

- Bureau central : du lundi au vendredi : 8h00 – 18h00
- Accueil SAU :
 - Du lundi au vendredi : 8h00 - 19h00
 - Du samedi au dimanche : 8h00 - 12h00 et de 13h00 - 19h00
 - Les jours fériés : 8h00 - 12h00 et de 13h00 - 16h30

Formalités administratives

Cas Général : assuré social

Pensez à vous munir de différents documents à présenter à cet accueil :

- Une pièce d'identité comportant votre photographie (carte d'identité, permis de conduire, titre de séjour...)
- La carte vitale et/ou attestation de droit en cours de validité,
- La carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire,
- L'attestation PUMA et/ou C.M.U. complémentaire, carte A.M.E
- L'attestation d'affectation de longue durée

Formalités administratives particulières

- Accident du travail : feuille de déclaration remise par votre employeur.
- Bénéficiaire des dispositions de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre : votre carnet de soins avec diagnostic.
- Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne : votre carte européenne d'assurance maladie et votre passeport.
- Vous êtes étranger non ressortissant de l'Union Européenne : votre passeport, visa ou carte de séjour.



Si vous ne pouvez présenter ces diverses pièces lors de votre admission, vous devrez y remédier durant votre séjour.

Dans certains cas, le versement d'un acompte pourra vous être demandé.

Admissions particulières

ADMISSION D'UN MINEUR : L'admission d'un mineur est prononcée, sauf en cas d'urgence, à la demande des père et/ou mère, du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire.

Le consentement éclairé est systématiquement recherché auprès du mineur.

Les formulaires spécifiques de consentement pour les interventions chirurgicales, les autorisations de soins et d'exams seront présentés aux titulaires de l'autorité parentale pour signature.

ADMISSION D'UN MAJEUR PROTÉGÉ : Le médecin doit tenir compte de son avis. En cas de risques graves pour sa santé, le médecin délivre les soins nécessaires. Il convient également de recueillir le consentement des représentants légaux.

Nous demandons l'autorisation écrite des deux parents ou représentant légal ou de l'autorité judiciaire avant de pratiquer tout traitement lourd et intervention chirurgicale sur mineur ou majeur protégé, sauf en cas d'urgence vitale.

Informations Complémentaires

Consultations / Soins Externes

Avant chaque consultation, il est impératif de retirer un bon de "consultation externe" au bureau des admissions.

Préadmission

Si, à la suite d'un rendez-vous ou d'une consultation au Centre Hospitalier, votre hospitalisation est programmée, vous pouvez vous présenter au Bureau des Admissions et Consultations pour établir votre dossier soit, dès la fin de cette consultation, ou à un autre moment, selon votre convenance avant le jour d'hospitalisation.

Confidentialité

Vous pouvez demander lors de votre admission la non-divulgateion de votre présence au sein de l'établissement.

Activité libérale

A votre demande, vous pouvez être hospitalisé ou être reçu en consultation dans le cadre de l'activité libérale autorisée du praticien hospitalier qui vous prend en charge. Le montant des honoraires des consultations est affiché dans la salle d'attente. Selon le choix du praticien, la consultation lui sera réglée soit directement, soit auprès de l'administration hospitalière.

Les modalités de prise en charge de vos soins

Vous êtes assuré social :

Si vous êtes assuré social, les frais d'hospitalisation sont pris en charge (en général à 80%) par les organismes d'assurance maladie. Il restera à votre charge un ticket modérateur représentant 20% des frais d'hospitalisation ainsi que les autres frais mentionnés.

Si vous disposez d'une couverture sociale complémentaire (mutuelle, assurance, CMU complémentaire ...), votre mutuelle ou assurance complémentaire peut prendre en charge en partie ou en totalité les frais non couverts par la sécurité sociale.

Il vous est vivement conseillé de prendre contact avec votre mutuelle ou assurance complémentaire pour préciser les conditions de prise en charge de vos frais de séjour.

Vous n'êtes pas assuré social :

Vous devez vous acquitter de la totalité des frais d'hospitalisation.

Si vous n'êtes pas couvert par un régime d'assurance maladie, il est important de vous mettre en relation au plus vite avec le service social. (Tél : 03.23.24.31.12)

En règle générale, les paiements dus au Centre Hospitalier sont à effectuer auprès du Trésor Public.

Coordonnées de la Trésorerie du Centre Hospitalier de Laon :

TRESORERIE - CENTRE HOSPITALIER DE LAON

33, rue Marcelin Berthelot

02001 - LAON CEDEX

Tél : 03.23.24.31.14 ou 03.23.24.31.15

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 13h30 à 16h00

Le Service Social

Le service social est composé de 5 assistantes de service social qui interviennent sur le CH et le site des Tuileries. Vous, ou vos proches, avez la possibilité de les contacter tout au long de votre séjour.

Elles sont présentes pour vous accompagner, que ce soit dans la préparation aux sorties d'hospitalisations (mise en place des aides au retour à domicile) ou dans les différentes difficultés que vous pourriez rencontrer. Elles s'assurent de l'accès aux droits de santé pour chaque patient. Elles pourront également vous orienter et vous conseiller en fonction de votre situation.

Le Centre Hospitalier de Laon dispose également d'une PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) qui est rattachée au service social. Ce dispositif permet à toutes personnes démunies d'accéder au système hospitalier ainsi qu'aux soins, à l'accueil et à un accompagnement social.

Pour rencontrer une assistante de service social, il suffit d'en faire la demande auprès du personnel soignant du service, ou de contacter directement le service social au : **03 23 24 31 12**.

Votre Séjour

A. Coordonnées des professionnels de santé, médico-sociaux de ville, de votre transporteur sanitaire:

Lors de votre admission, il convient d'indiquer les coordonnées des professionnels de santé (Médecin traitant, infirmière libérale...), médico-sociaux (SSIAD, SSAD...) et du transporteur sanitaire (ambulance, VSL, taxi) qui vous prennent en charge habituellement, et ce, afin de faciliter la continuité des soins à votre sortie.

B. Votre traitement personnel

Il est important d'apporter ou de faire apporter la dernière ordonnance complète délivrée par votre médecin traitant.

Si vos médicaments sont en votre possession à votre arrivée, ils vous seront demandés à l'entrée dans l'unité. Ces médicaments seront soit rendus à vos proches, soit placés dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie. Ils vous seront rendus lors de votre départ de l'unité de soins.

C. Votre identité

Lors de votre installation en chambre, un membre du personnel vous demandera de décliner votre identité (nom, prénom, date de naissance) afin de vérifier la concordance entre tous les documents de votre dossier. Pour parfaire cette sécurité, le personnel soignant vous posera, avec votre accord, un bracelet d'identification pour tout votre séjour. Si vous souhaitez refuser le port de ce bracelet, le personnel soignant vous informera sur les risques et inconvénients liés à ce refus et ce, tout en respectant votre choix. Vous serez régulièrement sollicité(e) afin de décliner votre identité.

D. Organisation du service

L'unité où vous êtes hospitalisé est placée sous la responsabilité d'un médecin entouré d'une équipe médicale et soignante.

Le cadre de santé veille à l'organisation du service et au bon déroulement de votre hospitalisation. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes, vous informer et vous conseiller.

Infirmier(e)s :

L'infirmier coordonne et réalise des soins en collaboration avec l'équipe médicale et soignante.

Le personnel infirmier participe à des actions de prévention, de formation et d'éducation à la santé.

Aides-soignants(e)s :

L'aide-soignant aide les infirmiers dans les domaines des soins, de l'hygiène et de la restauration et veille à votre confort au quotidien.

Sages-femmes :

La sage-femme assure le suivi de votre grossesse et de votre accouchement ainsi que les soins nécessaires à vous-même et à votre nouveau-né en collaboration avec les gynécologues-obstétriciens et les pédiatres.

Auxiliaires de puériculture :

L'auxiliaire de puériculture seconde les sages-femmes et les infirmiers dans le domaine de l'hygiène et des soins et veille aux conditions de vie quotidienne de votre nouveau-né.

Agents des services hospitaliers :

L'agent des services hospitaliers assure l'hygiène et l'entretien du service et veille à votre confort lors de votre séjour.

D'autres professionnels, personnels paramédicaux ou médico-techniques spécialisés, infirmiers anesthésistes, infirmiers de bloc opératoire, puéricultrices, diététiciens, kinésithérapeutes, psychologues, podologue, manipulateurs radio, préparateurs en pharmacie, techniciens de laboratoire contribuent également à votre prise en charge selon vos besoins.

Des agents des services techniques assurent dans les services la maintenance des bâtiments, des installations techniques et des équipements médicaux.

Sauf refus de votre part, les étudiants en médecine, en soins infirmiers, les élèves aides-soignants participent à vos soins, encadrés par un professionnel médical ou paramédical.



E. Principales dispositions relatives aux dépôts d'argent et de valeurs :

Vous êtes invité à venir sans argent ou objets de valeur, ou bien à remettre à votre famille :

- Sommes d'argent,
- Moyens de paiement (carnet de chèques, carte bancaire...),
- Titres ou objets de valeur (bijoux...)
- Montre, téléphone portable, clés....

Cependant, dans certains services, un coffre-fort individuel est à votre disposition en chambre.

Le Centre Hospitalier ne pourra être tenu pour responsable de la perte ou du vol des objets précieux ou de l'argent que vous conserverez avec vous.

F. Les prestations à votre service

Votre chambre :

Il existe des chambres à un lit, à deux lits.

Les chambres à un lit sont attribuées en priorité aux malades dont l'état de santé le nécessite ou à votre demande, selon les disponibilités.

Si vous demandez une chambre individuelle, un supplément sera à votre charge. Ce supplément pour chambre individuelle peut être pris en charge par votre mutuelle, renseignez-vous auprès de votre mutuelle car cette prise en charge totale ou partielle par votre mutuelle n'est pas systématique selon le type de couverture santé que vous avez choisi.

Le téléphone :

A chaque lit est attribué un téléphone. Son numéro est à demander au personnel soignant ou est affiché en chambre. Vous pouvez communiquer ce numéro à votre entourage qui peut directement vous joindre. Vous pouvez passer des communications en local, c'est-à-dire vers des numéros en 03.23 et uniquement ces numéros.

N'oubliez pas d'appuyer sur la touche 0 avant de composer votre numéro de téléphone.



Le poste de télévision

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision.

Ces services sont assurés par une société extérieure "HOPPEN" qui doit vous remettre une notice explicative et perçoit directement les paiements.

Les démarches nécessaires à l'ouverture des droits se font dans le hall.

Le wifi

Le "WIFI patient" est proposé à titre payant par la société HOPPEN. pour les patients hospitalisés. Vos appareils informatiques sont placés sous votre responsabilité.

Vos effets personnels

Nous vous demandons, ainsi qu'à vos accompagnants, de prendre vos dispositions et d'apporter vos affaires de toilette : votre linge de toilettes (serviettes et gants de toilette) et linge personnel (vêtements de nuit, robe de chambre, sous-vêtements, linge de toilette, pantoufles), dans les plus brefs délais après votre admission. En cas de séjour prolongé, il est conseillé de marquer votre nom sur vos vêtements afin d'éviter toute perte.

En cas de besoin, divers produits d'hygiène (serviettes, savon, dentifrice, brosse à dents...) sont en vente à la boutique située au rez-de-chaussée de l'établissement.

Les repas

Tous les jours, un choix de menus vous est proposé pour les repas du lendemain midi et soir.

N'hésitez pas à signaler vos aversions ou intolérances alimentaires ainsi que vos pratiques religieuses en la matière.

En cas de nécessité ou dans le cadre d'une prescription médicale d'un régime, une diététicienne vous suivra durant votre séjour et vous apportera des conseils diététiques.

Les repas sont servis :

- Entre 7h30 et 8h30 pour le petit-déjeuner,
- Entre 12h00 et 12h30 pour le déjeuner,
- Entre 18h00 et 18h30 pour le dîner.

Si un membre de votre famille souhaite prendre un repas auprès de vous, prévenez la veille l'équipe soignante afin d'obtenir un « repas accompagnant » à titre payant.

Le ticket repas est à retirer au Bureau des Admissions et Consultations.

Les diététiciennes assurent un suivi de l'alimentation de l'ensemble des personnes soignées. Elles veillent à l'application des régimes prescrits par les médecins et à la satisfaction des patients en passant quotidiennement dans les services. Elles restent à votre disposition, pour un suivi plus personnalisé. Si vous souhaitez les rencontrer, faites-en part à l'équipe soignante.

Les accompagnants

Sous réserve des possibilités d'accueil du service, un de vos proches peut rester, la nuit, auprès de vous avec l'accord préalable du médecin et du cadre de l'Unité.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Les visites

La présence de proches constitue un réconfort lors d'une hospitalisation, à ce titre elle est favorisée.

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00. En service de Réanimation les horaires sont : 13h30 – 14h30 / 19h00 – 20h00. En service de Néonatalogie les horaires sont : 13h00 – 20h00 pour la famille et pour les parents, à la demande, et en fonction des obligations du service.

En dehors de ces horaires, elles peuvent être autorisées par le médecin ou le cadre de l'unité.

Les visiteurs sont invités à ne pas perturber l'administration des soins, le fonctionnement de l'établissement ainsi que le repos des autres patients.

Le médecin peut être amené à déconseiller ou à limiter les visites pour des raisons médicales. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité l'équipe du service est autorisée à interdire la visite des enfants en bas âge.

Les visites peuvent être également limitées à votre demande.

Le courrier

Un vagemestre est spécialement chargé, à l'intérieur de l'établissement, de la distribution du courrier et des colis.

Le courrier peut être déposé du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h00 et le samedi matin de 8h00 à 9h30 soit dans la boîte aux lettres du bureau du vagemestre située au rez-de-chaussée, soit remis à un membre du personnel.

Pour recevoir votre courrier, demandez à votre correspondant d'inscrire clairement vos nom et prénom et l'intitulé de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.

La boutique

Une boutique est installée dans le hall du Centre Hospitalier ainsi qu'un distributeur de boissons et de friandises.

La boutique est ouverte du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, le samedi de 10h00 à 18h00 en continu et le dimanche de 13h00 à 17h00.

Assurez-vous que certains aliments et boissons ne sont pas déconseillés dans votre cas.



coiffeur

Si vous avez besoin des services d'un coiffeur, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante du service.

La bibliothèque

Des bénévoles de l'équipe des Visiteurs Médicaux en Établissement Hospitalier (VMEH) passent une fois par semaine dans le service.

Les prêts délivrés sont gratuits.

Les livres empruntés sont à rendre au personnel soignant de l'unité lors de votre sortie.

Le stationnement

Le Centre Hospitalier de Laon vous facilite l'accès à l'établissement en mettant à votre disposition des stationnements réservés aux personnes handicapées.

Le parking du site principal est placé sous vidéosurveillance. Toutefois, le Centre Hospitalier de Laon ne peut être tenu pour responsable des vols et dégradations commis sur les véhicules, le parking est payant.

Le code de la route est applicable dans l'enceinte du Centre Hospitalier. Veuillez respecter les panneaux de signalisation, stationner aux emplacements autorisés et écouter les consignes des agents d'accueil, d'orientation et de sécurité. Une voiture mal garée peut avoir des conséquences très graves notamment en cas d'incendie.

Le dépose-minute

Le dépose-minute permet l'accès à l'établissement aux personnes à mobilité réduite.

Des fauteuils roulants sont à votre disposition au rez-de-chaussée aux endroits indiqués par affichage.

Décès

Le Centre Hospitalier dispose d'un espace mortuaire situé au Rez-de-Chaussée. Le transport et la présentation des défunts y sont organisés avant leur prise en charge par les sociétés de pompes funèbres en fonction des vœux de la famille. Cette prestation est gratuite les 3 premiers jours. Pour tout renseignement, s'adresser à l'équipe soignante ou à l'équipe de la chambre mortuaire : 03 23 24 32 16.

Les Associations

Le Centre Hospitalier de Laon a établi des conventions avec diverses associations intervenant dans le secteur sanitaire et social.



G. Votre Sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin de l'unité. Il vous sera remis tous les papiers nécessaires pour assurer la continuité de votre prise en charge : ordonnance de sortie, arrêt de travail, lettre médicale...

N'oubliez pas de récupérer les documents que vous auriez pu apporter lors de votre séjour.

Sortie contre avis médical

Si vous sortez contre l'avis du médecin, vous aurez à signer une décharge spécifiant que vous avez été informé des risques liés à une non-poursuite des soins entamés en raison de votre sortie prématurée.

Sortie d'une personne mineure

La sortie d'une personne mineure n'est autorisée qu'en présence d'un représentant légal, (père, mère ou toute personne majeure autorisée).

Avant de partir, vous devez vous rendre au bureau des admissions et consultations afin de compléter et/ou clore votre dossier et d'obtenir les documents nécessaires à votre remboursement (ex : le bulletin de situation qui fait office d'arrêt de travail pour la durée de votre hospitalisation).

Si vous avez déposé des objets de valeur, n'oubliez pas de les récupérer à la Trésorerie. (Voir horaires d'ouverture chapitre précédent)

Transport

Si le médecin de l'unité ne vous autorise pas l'utilisation d'un moyen de transport personnel ou les transports en commun, il vous établira, si le soin médical est justifié, un bon de transport en fonction de votre état de santé : taxi, véhicule sanitaire léger ou ambulance. Le choix du transporteur vous appartient. Une liste de ces entreprises est à votre disposition dans le service et au Bureau des Admissions et Consultations.

La sécurité sociale ne procédera au remboursement de ce transport que si celui-ci est médicalement justifié et attesté par une ordonnance médicale; dans le cas contraire le règlement sera à votre charge

Les Accompagnements possibles à votre sortie

Salon des sortants : Un salon des sortants est à votre disposition au RDC du centre hospitalier, couloir B. Ce salon a vocation à vous prendre en charge 1 à 2 heures avant votre sortie effective, facilitant ainsi l'accès de vos proches ou ambulanciers : facilité de stationnement devant l'entrée du centre hospitalier au dépose minute, aller - retour évité dans les étages. Un agent du service vous accompagne au salon si besoin où une hôtesse vous prendra en charge.

Le Programme d'accompagnement de retour à domicile (PRADO)

Uniquement mis en place dans certains services (chirurgie orthopédique, maternité, ...). Après accord de l'équipe médicale, la conseillère de l'assurance maladie qui intervient directement dans le service pourra vous proposer d'intégrer ce programme. Il se base sur des critères médicaux et a pour but de faciliter votre retour à domicile.

Questionnaire de sortie

Nous espérons que votre séjour au sein du Centre Hospitalier de Laon a répondu à votre attente.

Afin de poursuivre l'amélioration de l'ensemble de nos prestations, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez ci-joint ou dans votre chambre.

Vous pouvez le remettre au personnel de l'établissement ou le déposer aux endroits réservés spécifiés sur ce questionnaire.

Vous avez également la possibilité de le renvoyer par courrier à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier
Service Qualité et Gestion des Risques
Rue Marcelin Berthelot
02001 LAON Cedex

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

Aidez-nous à progresser.

Vous avez la possibilité de répondre à une enquête via internet. Pour cela il suffit de communiquer votre mail lors de votre admission.

Vous recevrez, par mail, après votre hospitalisation, un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne.



Vos droits et devoirs

A. Vos devoirs

Les règles de savoir-vivre s'appliquent dans le monde hospitalier comme chez soi.

Respect d'autrui

Comme dans toute communauté, votre séjour exige le respect d'autrui, celui de votre entourage, des autres patients, du personnel et de votre cadre de vie. Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (art 433.3 et 222.8 du code pénal)

En cas de dégradations sciemment commises par un patient, l'établissement est habilité à porter plainte auprès du Procureur de la République contre le commettant. Le montant des dégradations causées par un patient lui sera facturé.

Pour préserver votre repos et celui de vos voisins, il convient d'user avec discrétion du poste de télévision et des appareils radio, d'atténuer les lumières et de limiter le nombre de visiteurs reçus simultanément.

"Lieu de santé sans tabac"

Dans le cadre de la charte Hôpital sans tabac, il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. Il existe des consultations de tabacologie qui peuvent vous aider :

- Pour les personnes hospitalisées : auprès de l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA).
- Pour des consultants externes : auprès du Pôle de Prévention et d'Éducation du Patient. Des substituts nicotiques peuvent vous être fournis durant votre hospitalisation sur prescription médicale.

Interdictions

Il est interdit d'introduire de l'alcool, des stupéfiants ou des armes au sein du Centre Hospitalier. Dans le cas contraire, ceux-ci seront saisis et remis aux services de Police, sans nommer le détenteur.

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne peuvent être acceptés dans l'enceinte de l'établissement. Il est également fortement déconseillé d'apporter des plantes en pot.

Lors de vos déplacements et ceux de vos proches et pour ne pas gêner les déplacements du personnel et des brancards, utilisez les escaliers ou les ascenseurs réservés aux visiteurs. Ne jetez rien dans la verrière ou par la fenêtre ou par la passerelle.

Les pourboires, cadeaux ou gratifications au personnel ne sont pas autorisés dans la fonction publique.

La sécurité incendie

En cas de départ de feu, alertez immédiatement le personnel soignant et suivez ses instructions.

Gardez votre sang-froid.

N'empêchez pas la fermeture des portes coupe-feu et gardez les fenêtres fermées.

N'utilisez pas les ascenseurs.

Une petite fiche orange située dans votre chambre vous rappelle les consignes à suivre.

B. Droits et Informations du Patient

Désignation d'une personne de confiance

Tout patient majeur peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un conjoint, un concubin, un partenaire de PACS, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation n'est pas obligatoire mais celle-ci est recommandée notamment lorsque l'équipe médicale est amenée à prendre des décisions importantes concernant votre état de santé : choix d'une prise en charge particulière, limitations ou arrêts des traitements curatifs, application des directives anticipées ...

La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit à partir du formulaire mis à disposition par l'établissement.

Votre désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation. Cependant, le choix de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment. La personne de confiance désignée doit également signer le formulaire, pour faire valoir son accord.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assiste à vos côtés aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Lorsqu'un patient fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du Code civil, il peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

Vos volontés de fin de vie

Les droits des patients et l'organisation des pratiques quand la question de fin de vie sont définis par :

La Loi n° 2005-370 Claeys Léonetti du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

La loi pose le principe selon lequel "toute personne a droit à une fin de vie digne et apaisée. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté".

De quoi s'agit-il ?

La rédaction de directives anticipées est un droit reconnu à chaque citoyen majeur quel que soit son état de santé et l'exercice de ce droit repose sur une démarche volontaire.

Les directives anticipées constituent l'expression directe de votre volonté.

Il s'agit d'une déclaration écrite. Elles permettent d'informer le médecin qui vous soigne de vos souhaits dans l'hypothèse où, un jour, vous ne pourriez pas vous exprimer vous-même. Vous pouvez ainsi écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'exams, d'interventions et de traitements.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est important que vous en fassiez part au médecin qui vous prend en charge. Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance et vos proches.

Vos directives anticipées peuvent être insérées au sein du dossier médical comme le prévoient les dispositions de l'article R.1112-2 du Code de la santé publique.

Les équipes médicales et paramédicales de l'hôpital de Laon se tiennent à votre disposition pour plus d'informations et pour vous remettre un formulaire d'aide à la rédaction de vos "Directives Anticipées" si vous le souhaitez. L'équipe mobile de soins palliatifs du CH se tient à votre disposition pour tous renseignements (tél : 03.23.24.32.61).

Libre choix du prestataire

En application des dispositions réglementaires, l'établissement garantit à ses usagers le libre choix des prestataires.

Tous les prestataires habilités à intervenir au Centre Hospitalier de Laon sont signataires d'une charte qui les engage à respecter ce droit.



Les Chartes

5 chartes régissent votre séjour hospitalier :

La Charte du Patient Hospitalisé

Le document intégral de la charte du patient hospitalisé est disponible sur le site internet : www.sante.gouv.fr et en fin de livret ; l'établissement est en capacité de communiquer une version en diverses langues ainsi qu'une version en braille.



La Charte de l'Enfant Hospitalisé au Centre Hospitalier de Laon

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

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

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

La Charte de Bienveillance du Centre Hospitalier de Laon

L'établissement est engagé – depuis plusieurs années – dans un projet institutionnel relatif à la bienveillance. A ce titre, l'établissement a souhaité établir la présente Charte afin de traduire les valeurs professionnelles partagées par nos professionnels autour de la bienveillance. Le déploiement de la Charte de bienveillance au sein d'un établissement est une étape dans la diffusion de la culture bienveillance et ouvre la voie aux développements d'autres outils internes relatifs à la promotion de la bienveillance. La Charte est annexée en fin de livret.

La Charte Romain Jacob

La Charte Romain Jacob, pour un accès aux soins des personnes en situation de handicap en France, a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le groupe MNH (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. Sous le haut parrainage de l'Académie nationale de Médecine. Elle est affichée dans les différents services d'hospitalisation.

Données Informatiques

Le Centre Hospitalier de Laon porte un intérêt majeur à la protection de la vie privée et des données personnelles de ses patients et souhaite les informer au mieux sur la façon dont ces données sont traitées dans le cadre de l'organisation des soins et des activités de l'institution, en application de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. La responsabilité centrale et la surveillance des données personnelles des patients incombent au directeur.

L'accès et le traitement des données personnelles des patients sont effectués par le personnel habilité uniquement. Les différents utilisateurs n'ont accès qu'aux données personnelles dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs tâches au nom du responsable de traitement.

Les informations collectées par le Centre Hospitalier de Laon dans le cadre d'une mission d'intérêt public, font l'objet d'un traitement ayant pour finalité une étude nécessitant l'accès aux données du PMSI et/ou des RPU par les établissements de santé et fédérations hospitalières. Ces informations sont à destination exclusive des personnes habilitées et seront conservées jusqu'à deux ans à compter de la dernière publication relative aux résultats à l'issue de la recherche.

L'ensemble des employés et collaborateurs de l'hôpital qui traitent les données personnelles des patients est tenu au secret professionnel et/ou à une obligation de confidentialité.

Un délégué à la protection des données (DPO) a été nommé au sein du GHT Aisne Nord- Haute Somme. Les patients peuvent contacter cette personne pour être informés sur la nature des traitements des données personnelles (à l'exception des demandes d'exercices de droits) via l'adresse postale du Centre Hospitalier.

Les données vous concernant (sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé, statut vital, participation à des études ou recherches) sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement. Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge. Les données collectées sont hébergées sur les serveurs du Centre Hospitalier qui dispose de l'agrément délivré par le Ministère en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Transfert de données personnelles

Les catégories suivantes de destinataires ont droit de s'adresser au CH de Laon pour obtenir des données personnelles de patients. Le CH se réserve le droit de ne pas accéder à cette demande :

- Les patients eux-mêmes ou leurs représentants légaux
- Les mutuelles des patients
- Les autorités publiques
- L'Institut National de l'Assurance Maladie-Invalidité
- Les médecins traitants des patients
- L'assureur de l'institution en cas de litige avec le patient
- Les sous-traitants de l'institution
- Autres destinataires dans le cadre d'un transfert encadré par la loi ou par l'obtention du consentement du patient (ex : logiciel Viatrajectoire dans le cadre des transferts entre établissements....).

Toutes les mesures techniques et organisationnelles sont prises pour assurer l'exactitude et la pertinence des données personnelles des patients ainsi que pour leur protection contre la perte, les dégâts et les accès, modifications ou transferts non autorisés.

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, d'un droit de s'opposer à leur utilisation, et d'un droit d'effacement de ces données. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à l'adresse suivante : **secret.direction@ch-laon.fr**

Informations et Communication du dossier médical

Les informations médicales sont celles contenues pour chaque patient au sein de son dossier médical. Le contenu du dossier médical est défini au sein des dispositions de l'article R.1112-2 du Code de la santé publique.

L'information fait partie intégrante de la relation de soins et permet aux patients de prendre avec les professionnels de santé, les décisions concernant sa santé, d'éclairer son consentement et de faciliter son adhésion au traitement.

L'établissement veille à ce que les modalités d'accès au dossier médical du patient, assurent la préservation indispensable du secret médical et de la confidentialité notamment vis-à-vis des tiers.

Toute personne soignée peut s'opposer à ce que les informations à caractère médical contenues dans son dossier soient communiquées à ses ayants droit. Il lui appartient d'en informer par écrit le personnel soignant du service.

Qui peut solliciter une communication de dossier médical ?

- Vous en votre qualité de patient,
- L'ayant droit d'une personne décédée selon les modalités prévues par les textes (sauf opposition du patient formulée lors de son vivant)
- La ou les personne(s) disposant de l'autorité parentale pour un mineur (avec l'accord de celui-ci et sous réserve de l'absence d'opposition du mineur à cette communication),
- Le tuteur pour le patient majeur protégé sous un régime de tutelle.

Le patient peut avoir accès à son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet.

Les diverses formes de communication d'informations médicales et/ou du dossier médical ?

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier :

- Soit par consultation sur place en présence ou non d'un médecin (consultation gratuite),
- Soit par la demande des copies des documents, les frais de copies et d'expédition étant à votre charge,
- Soit dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement médical par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

Pour toute demande de consultation sur place ou de communication de votre dossier médical : votre demande doit être formulée par écrit auprès de la Direction Générale de l'établissement. Il conviendra d'y joindre une copie recto-verso de votre carte nationale d'identité.

Pour les demandes de communication émanant des ayants-droit, ces derniers doivent justifier par écrit de leur qualité (certificat d'hérédité, acte de notoriété, attestation des ayants-droit, pièces d'état civil...) ainsi que les motifs de la demande.

A réception de chaque demande, un formulaire vous sera adressé afin de préciser, si nécessaire, votre demande : modalités de consultation sur place, modalités d'envoi ou de retrait du dossier médical. En cas d'envoi postal du dossier médical, celui-ci sera toujours effectué sous la forme du L.R.A.R.

Les frais d'envoi et de copies restent à la charge du demandeur. La facturation opposée correspond aux frais réellement engagés par l'établissement.

Contestations-réclamations

La Commission des usagers (C.D.U) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Cette commission a aussi pour charge d'assister et d'orienter toute personne estimant être victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer la voie de conciliation et de recours dont elle dispose.

Vous avez la possibilité de saisir le médiateur médecin et le médiateur non médecin de l'établissement ou les représentants des usagers désignés par l'ARS, en prenant attache auprès du secrétariat général (tél : 03.23.24.34.67).

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier de Laon
Rue Marcelin Berthelot
02001 LAON Cedex

Vous avez également la possibilité de contacter les représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé via l'adresse mail : **representantsdesusagers@ch-laon.fr**
La Direction générale veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (C.D.U).

Évènements indésirables associés aux soins

Dans l'hypothèse où vous auriez été victime d'un événement indésirable associé aux soins, il vous est possible d'en faire le signalement sur le site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>

Absence du service – autorisation de sortie

Lorsque vous vous absentez du service, il vous est demandé de le signaler au personnel du service.

Lors de votre hospitalisation, le médecin peut être amené à vous prescrire une restriction de circulation en fonction de votre état de santé. Dans ce cas, il vous en informera.

Sur avis favorable du médecin, vous pouvez obtenir une sortie d'une durée maximum de 48 heures pendant le week-end par exemple.

Le culte

Le respect de la liberté de conscience constitue une règle fondamentale.

A votre demande, l'équipe soignante peut joindre le représentant de votre culte (catholique, protestant, israélite, musulmans, orthodoxe...). Une équipe d'aumônerie catholique est à votre disposition et pourra également vous mettre en relation avec les autres Cultes. Elle est joignable au 03.23.24.32.87.

Libre choix des prestataires

L'établissement garantit aux usagers le droit au libre choxi des prestataires.

Tous les prestataires intervenant au Centre Hospitalier de Laon sont signataires d'une charte.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

- 1.** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2.** Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3.** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4.** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5.** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6.** Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7.** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8.** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9.** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10.** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

- 1.** Choix de vie : Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2.** Domicile et environnement : Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3.** Une vie sociale malgré les handicaps : Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4.** Présence et rôle des proches : Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5.** Patrimoine et revenus : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6.** Valorisation de l'activité : Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7.** Liberté de conscience et pratique religieuse : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8.** Préserver l'autonomie et prévenir : La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9.** Droits aux soins : Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10.** Qualification des intervenants : Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- 11.** Respect de la fin de vie : Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité
- 13.** Exercice des droits et protection juridique de la personne : Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14.** L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion : L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

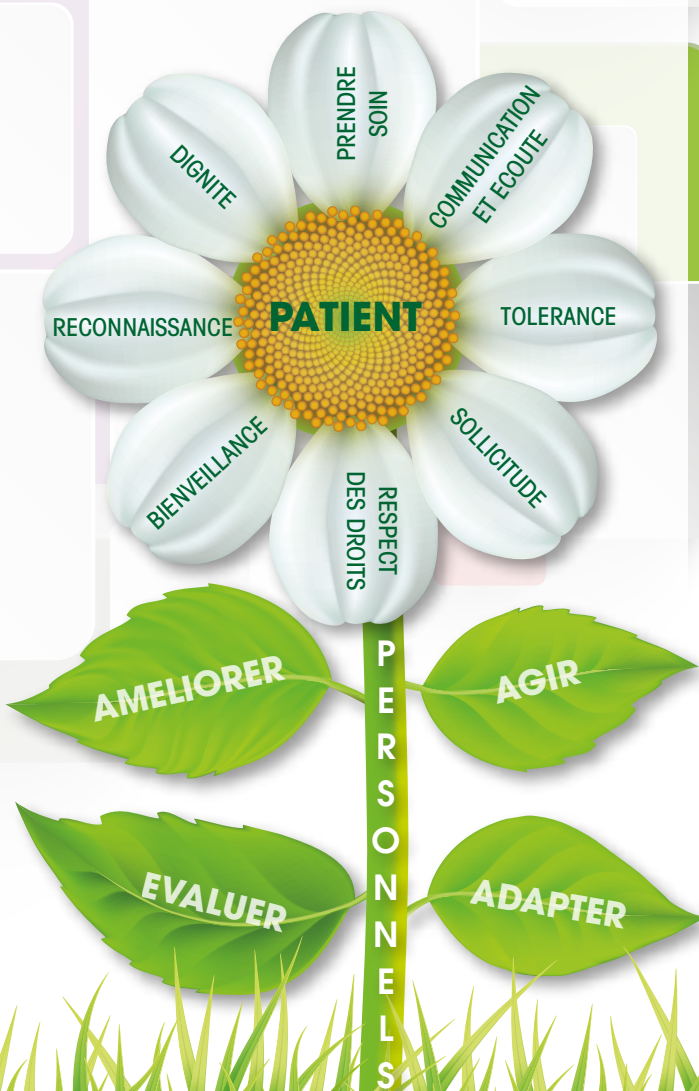
LA BIEN TRAITANCE AU CH LAON

Se respecter mutuellement pour mieux soigner

Etre bien traitant est une démarche volontaire et dynamique, une culture inspirant les actions individuelles et collectives.

La bien traitance du patient c'est promouvoir son bien être par :

- Un ensemble de comportement et d'attitudes respectueux de la personne et de ses proches
- Un professionnalisme avec démarche continue d'évaluation et d'amélioration des pratiques
- Un environnement sécurisé par la gestion des risques
- Un respect mutuel entre professionnels et usagers
- Un engagement de la Direction par le soutien des professionnels dans leur démarche bien traitante



Secret Professionnel

Confidentialité

Hôpital BIEN TRAITANT

La qualité

de votre prise en charge

la sécurité des soins

A. Traitement de la douleur

En application des dispositions de l'article L.1110-5 du Code de la santé publique et de la Circulaire du 30 avril 2002 relative à la mise en œuvre du programme de lutte contre la douleur, chaque établissement de santé organise la lutte contre la douleur.

B. L'hygiène à L'hôpital

Le respect des protocoles d'hygiène est une préoccupation de tous les professionnels de l'établissement. La politique de lutte contre les infections est structurée au Centre Hospitalier de Laon avec un Service d'Hygiène Hospitalière (SHH) et un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Vous devez être un acteur de la prévention de ces infections en respectant toutes les consignes données par le personnel hospitalier.

En cas d'intervention chirurgicale, des consignes précises concernant la douche préopératoire vous seront prodiguées. Merci de les suivre scrupuleusement.

Concernant l'hygiène des mains, vous-même ou vos proches êtes invités à utiliser les Solutions Hydro Alcooliques (SHA) mises à disposition dans votre chambre.

C. Dépistage de la dénutrition / CLAN

Le CLAN, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition est composé de professionnels de toute discipline (représentants de l'administration, médecins et chirurgiens, diététiciennes, soignants, personnel de la cuisine) qui se réunissent trimestriellement.

Le CLAN est une structure de réflexion et de proposition pour l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients hospitalisés dans l'établissement. Il participe à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition, à la définition des actions prioritaires à mener tant dans le domaine de la nutrition que dans la fonction restauration.

La nomination de référents Nutrition par service permet d'assurer dès l'arrivée du patient et tout au long de son séjour, une adaptation des repas en fonction de sa pathologie, de ses goûts, de ses habitudes alimentaires et de sa culture ainsi que des liens avec les diététiciennes et le service restauration.

La création d'une Unité Transversale de Nutrition en lien avec le CLAN renforce les liens entre les professionnels hospitaliers et vers la ville pour assurer une continuité dans la Prise en Charge du patient.

D. Don d'organes et de tissus

Le centre hospitalier de Laon est autorisé par l'ARS et l'agence de la biomédecine à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus. Le don d'organes et de tissus est une procédure médicale très encadrée. La coordination des prélèvements d'organes et de tissus de Laon travaille en réseau avec les hôpitaux de Château-Thierry, de Soissons et d'Hirson, qui ne sont pas autorisés aux prélèvements. Elle veille au bon déroulement de la prise en charge des donneurs potentiels d'organes et de tissus, elle recherche la volonté du défunt, s'assure du respect de la sécurité sanitaire. Elle accompagne les proches des défunts.

Elle assure des missions de formation et d'information :

- auprès du grand public,
- des futurs professionnels paramédicaux
- des professionnels paramédicaux
- auprès de collégiens et de lycéens...

Le bureau de la coordination se trouve à proximité de la chambre mortuaire du CH.

L'équipe est joignable au 03 23 24 30 13 pour plus d'informations.

E. Qualiscope

L'évaluation de l'établissement en matière de qualité est notamment mesurée par le biais d'indicateurs qui sont consultables sur la Plateforme d'Information sur les Etablissements de Santé du Ministère de la Santé : www.has-sante.fr

Enquête de satisfaction e-Satis : e-Satis est un indicateur national mesurant la satisfaction des patients hospitalisés en continu et en ligne via une plateforme internet. Les patients hospitalisés ayant communiqué leur adresse électronique lors de leur admission sont susceptibles d'être interrogés et recevront un courriel dans ce sens. Les résultats nationaux de cette enquête sont disponibles sur le site internet du Ministère de la santé :

www.has-sante.fr

F. Espace de réflexion éthique

Le Centre Hospitalier dispose d'un espace de réflexion éthique.

Cet espace permet :

- une réflexion commune sur « le Prendre soin, sur le Pourquoi et non sur le Faire » et déterminer ensemble une démarche d'accompagnement et de soin la plus adaptée possible
- de porter du sens à la décision de soin qui est prise
- pour se former et s'enrichir au contact des autres

Le questionnement éthique concerne tous les acteurs hospitaliers ; il doit être collégial, garantissant ainsi une coexistence de tous les points de vue et de leurs interactions. L'espace éthique est composé d'un groupe de réflexion et d'un bureau qui se réunit mensuellement, y prennent des professionnels et des représentants des usagers, volontaires et engagés pour permettre :

- d'identifier et de recueillir les questionnements éthiques rencontrés dans l'établissement
- d'organiser des temps de rencontre et d'échange
- de sensibiliser les professionnels et de communiquer sur la démarche

L'espace de réflexion éthique peut être contacté via l'adresse suivante : espace.ethique@ch-laon.fr

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.

lutter contre la douleur



contrat d'engagement

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

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

lutter contre la **douleur**

**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, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

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

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

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider** en **répondant** à vos questions ;
à ne **plus avoir mal** en **vous expliquant** les soins
ou à avoir **moins mal** 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. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.
D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la psychothérapie...

**vosre participation est essentielle
nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider**