



Centre hospitalier d'Ardèche méridionale



Site de Vals-les-Bains
19, avenue Paul Ribeyre - BP 119
07 600 VALS-LES-BAINS

mise à jour : mars 2024

www.ch-ardeche-meridionale.fr

Site d'Aubenas - Siège social 14,
Avenue de Bellande - BP 50146
07 205 AUBENAS CEDEX
Tél : 04 75 35 60 60

le mot du directeur

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous a amené(e) au Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale pour y recevoir des soins. Nous vous remercions de cette confiance et sommes heureux de vous remettre ce livret d'accueil conçu à votre intention.

Notre établissement est né d'une fusion réalisée en janvier 2008 entre le Centre Hospitalier d'Aubenas et le Centre Hospitalier Paul Ribeyre de Vals-les-Bains.

Il met à votre disposition la compétence, la disponibilité et le dévouement de ses professionnels ainsi qu'un plateau technique de haut niveau tant sur le site d'Aubenas (médecine, chirurgie, gynécologie-obstétrique, scanner, IRM...) que sur celui de Vals-les-bains (soins de suite polyvalents et spécialisés, rééducation fonctionnelle).

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins correspond à un engagement prioritaire du Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale, concrétisé depuis 2002 par les certifications de la Haute Autorité de Santé. L'accueil, la sécurité et le confort des installations sont ainsi pour nous une préoccupation constante dans un souci de qualité de service.

Dans cet esprit, vous nous fournirez une aide précieuse en nous communiquant vos appréciations, critiques ou suggestions. Un questionnaire est joint au présent livret, que nous vous demandons de bien vouloir compléter. Je veillerai à ce que vos observations soient prises en compte afin que nous puissions toujours mieux répondre à vos attentes.

Le Directeur, G. DUFFOUR



SOMMAIRE

PLAN DES SITES

| | |
|------------------------------------|-----|
| Site Paul Ribeyre à Vals-les-Bains | P.5 |
| Site Bellande à Aubenas | P.5 |

FORMALITÉS D'ADMISSION ET DE SORTIE

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Bureau des admissions | P.6 |
| Votre admission | P.6 |
| Le dépôt d'argent et de valeurs | P.6 |
| L'admission en urgence | P.6 |
| Les frais d'hospitalisation | P.6 |
| La chambre individuelle | P.6 |
| Les formalités de sortie | P.7 |
| L'accès aux personnes handicapées | P.7 |
| Les transports | P.7 |
| Les consultations externes | P.7 |
| L'activité libérale | P.7 |

ACCUEIL ET SÉJOUR DU PATIENT

| | |
|-------------------------------------|------|
| L'accueil dans le service | P.8 |
| L'équipe médicale | P.8 |
| L'équipe des sages-femmes | P.8 |
| L'équipe paramédicale | P.8 |
| D'autres professionnels | P.9 |
| Intervention d'un ostéopathe | P.9 |
| Visites et accompagnants | P.9 |
| Télévision, téléphone, Wifi | P.10 |
| Le courrier | P.10 |
| Les langues étrangères | P.10 |
| La boutique / point presse | P.10 |
| Les prestations hôtelières | P.11 |
| Les repas | P.11 |
| Les cultes | P.11 |
| Vos déplacements et sorties | P.12 |
| Les associations | P.12 |
| Aide et accompagnement | P.13 |
| Addictologie | P.13 |
| Information VIH et IST | P.13 |
| Le service social | P.13 |
| Permanence d'accès aux Soins (PASS) | P.13 |

DROITS ET INFORMATION

| | |
|---|------|
| Droit à l'information / Loi du 4 Mars 2002 | P.14 |
| Les mineurs | P.14 |
| Les majeurs protégés | P.14 |
| La personne de confiance | P.14 |
| Les modalités d'accès au dossier médical | P.15 |
| Le signalement des événements indésirables | P.15 |
| La Commission des Usagers (CDU) | P.16 |
| Le rôle des représentants des usagers | P.16 |
| L'évaluation du respect des droits du patient | P.16 |
| La CCI | P.16 |
| Informatique et libertés | P.17 |
| Code de la santé publique | P.17 |
| Vos devoirs | P.18 |
| La prise en charge de la douleur | P.19 |
| Les soins palliatifs | P.19 |
| La fin de vie | P.19 |
| Le don d'organe | P.19 |
| Les vigilances | P.20 |
| La lutte contre les infections nosocomiales | P.20 |

PRÉSENTATION DU CHArMe

| | |
|---------------------------------------|------|
| L'organisation du Centre Hospitalier | P.21 |
| Le site Bernard Hugo à Aubenas | P.22 |
| Le site Paul Ribeyre à Vals-les-bains | P.22 |
| EHPAD Léon Rouveyrol | P.23 |
| EHPAD le Bosc | P.23 |
| L'IFSI | P.23 |

ANNEXES

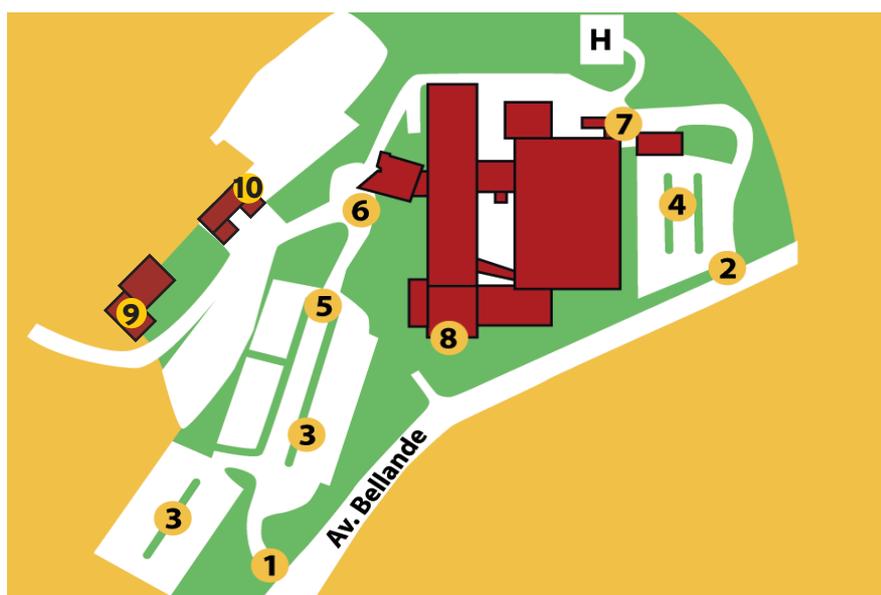
P.24

plan des sites

SITE BERNARD HUGO À AUBENAS

plan du site

1. Accès usagers
2. Accès Urgences
3. Parking Usagers
4. Parking Urgences
5. Accès dépose-minute et VSL
6. Entrée / Accueil
7. Entrée des Urgences
8. AGDUC (dialyse)
9. CSAPA / ELSA (Addictologie)
10. Direction Générale



SITE PAUL RIBEYRE À VALS-LES-BAINS

plan du site



Pavillon 1

- maison de Santé Élisabeth Stibling

Pavillon 2

Pavillon 3

- RDC : cuisine diététique

Pavillon 4

- RDC : consultations de diabétologie

Pavillon 5

- Service de Médecine Physique et de Réadaptation
- 4e étage : consultations

formalités d'ad

Le Bureau des admissions

Votre admission

Si votre hospitalisation est programmée, pensez à vous munir des pièces suivantes :

- Pièce d'identité
- Carte de Sécurité Sociale / Carte Vitale
- Carte de mutuelle
- Carnet de maternité
- Carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article 115 (militaires)
- Carte de groupe sanguin.

L' admission en urgence

Si vous êtes hospitalisé en urgence sur le site d'Aubenas, les formalités sont réduites au minimum. Les renseignements complémentaires sont demandés à vos proches par le personnel des admissions.

Horaires du Bureau des admissions

Le bureau des admissions se situe sur le site d'Aubenas et est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00.

Le dépôt d'argent et de valeurs

Lors de votre admission, nous vous conseillons de déposer auprès de l'administration les valeurs qui sont en votre possession (en sollicitant le personnel soignant).

Vous pouvez les retirer pendant votre séjour ou lors de votre sortie, du lundi au vendredi.

Ne laissez ni argent, ni papiers, ni bijoux dans votre chambre lors de vos absences. Si vous gardez ces objets avec vous, l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

Les Frais d'Hospitalisation

Ce qui est à votre charge

Suivant votre situation, vous aurez à régler pour chaque jour d'hospitalisation :

1. **Les 20% des frais de séjour**, sauf si vous adhérez à une mutuelle ou si vous êtes pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale.
2. **Le forfait de 20 €** sur les actes médicaux égaux ou supérieurs à 120 €.
3. **Le forfait journalier** qui est dû par tout patient en hospitalisation complète (y compris le jour de sa sortie).

Dans certains cas, vous pouvez être exonéré(e) de forfait journalier. Renseignez-vous auprès du Bureau des Admissions.

Vous n'avez pas de protection sociale

- Vous êtes redevable de la totalité des frais d'hospitalisation.
- Si vous n'avez pas de droits assurance maladie, une avance sur hospitalisation peut vous être demandée.
- Selon votre situation, vous pouvez constituer auprès de votre centre de Sécurité Sociale un dossier de Complémentaire Santé Solidaire.

Parlez-en au service des Admissions et au service social. Ils vous aideront à trouver une solution.

Comment régler ?

Les frais d'hospitalisation ou de consultation externe peuvent être réglés au bureau des admissions, en espèce, par chèque ou carte bancaire.

À défaut de règlement sur place, vous recevrez un avis de sommes à payer qui devra être réglé auprès du Trésor Public.

À défaut de règlement, celui-ci sera susceptible de diligenter à votre encontre des actions en recouvrement.

Le CHArMe vous propose également un paiement en ligne sécurisé avec la plateforme TIPI, accessible depuis son site internet : ch-ardeche-meridionale.fr.

La chambre individuelle

Vous pouvez demander une chambre individuelle lors de votre pré-admission.

Un supplément journalier vous sera facturé, il peut être pris en charge selon la nature de votre couverture santé.

mission et de sortie

Les formalités de sortie

Votre sortie se décide en accord avec votre médecin. Pensez à vous présenter au bureau des entrées afin de vous assurer que votre dossier est complet, et pour régler vos frais de séjour.

Un justificatif de séjour vous sera donné, il est indispensable aux organismes de Sécurité Sociale, de mutuelle et à votre employeur.

S'il s'agit de la sortie d'un enfant mineur (moins de 18 ans), le père, la mère ou le tuteur devra présenter une pièce d'identité au cadre de santé du service.

Sortie contre avis médical

Une personne hospitalisée peut, à tout moment, quitter l'établissement. Lorsque cette demande de sortie est jugée prématurée par le médecin et présente un danger pour la santé de la personne, celle-ci doit signer une attestation établissant qu'elle a connaissance des dangers que cette sortie présente pour elle. A défaut de cette attestation, un document interne est rédigé.

L'accès personnes handicapées

Pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer, il existe un système « dépose-minute » sur le site d'Aubenas.

Des fauteuils roulants sont à votre disposition à l'entrée du bâtiment, ainsi que des places de parking réservées.

Les transports

Une prescription de transport pourra vous être délivrée par le médecin qui choisira le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

C'est vous-même ou votre famille qui choisissez le transporteur pour votre sortie. Il vous suffit de communiquer les coordonnées au personnel soignant, ou de contacter le standard au : **04.75.35.60.60**

Le personnel de l'établissement n'est habilité à intervenir que si le patient est seul et n'a pas la capacité de s'exprimer. Dans cette hypothèse il est fait appel à une entreprise participant au service de garde des transports sanitaires agréés.

Les consultations externes et examens spécialisés

Il s'agit de consultations et/ou examens dispensés par des médecins de différentes spécialités, centralisées dans un service particulier, pour des patients venant de l'extérieur ou des patients hospitalisés.

Les différentes consultations proposées :

- Consultations médicales spécialisées
- Imagerie médicale :
Radiologie conventionnelle, Sénologie (mammographie), Échographie, Scanner, IRM (Imagerie par Résonance Magnétique)
- Examens biologiques
- Pharmacie
- Explorations fonctionnelles :
Tests d'effort cardiaque, Endoscopie digestive, bronchique, Électroencéphalographie (EEG), Exploration ORL, Épreuve Fonctionnelle Respiratoire (EFR), Électromyographie (EMG), Bilan urodynamique, Mésothérapie...

Certains avis spécialisés sont donnés en lien avec des centres de référence (St Etienne, Lyon...) par l'intermédiaire de télétransmission d'examen.

Ces consultations et examens sont réalisés **sur rendez-vous**. Lors de cette prise de rendez-vous, une information personnalisée vous est donnée : préparation et déroulement de l'examen, lieu...

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site web de l'hôpital : www.ch-ardeche-meridionale.fr

L'activité libérale

Lors de votre prise de rendez-vous, le secrétariat des consultations externes ou le secrétariat du service de soins, doit vous indiquer le caractère public ou privé de la consultation.

En effet, certains médecins réalisent des consultations et/ou examens dans le cadre d'une **activité libérale** et peuvent à ce titre pratiquer éventuellement un dépassement d'honoraires.

Si vous choisissez une consultation « libérale », le règlement s'effectue soit directement auprès du médecin, soit auprès du bureau des admissions où vous avez été enregistré préalablement.

L'ACCUEIL DANS LE SERVICE

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation, vous êtes accueilli par un membre de l'équipe soignante. Les professionnels du service sont identifiés par un badge de couleur précisant leur nom et fonction.

Voici le code de couleur utilisé pour les badges :

| | | | |
|---|---|--|--|
|  Blanc Médecin |  Bleu Cadre de santé |  Bleu clair IDE, manipulateur radio, kinésithérapeute, diététicienne, psychologue, ergothérapeute, et préparateur en pharmacie | |
|  Orange Aide-soignant et ambulancier |  Vert Personnel du bionettoyage et ASH |  Jaune Personnel administratif |  Gris Personnel technique |

L'équipe médicale

Le chef de service est le médecin responsable de l'activité médicale et de l'organisation générale du service. À ses côtés, travaillent les **praticiens hospitaliers**, les **praticiens attachés**, les assistants ainsi que les internes (médecins en formation).

Ces médecins sont amenés à vous examiner et à vous soigner ; ils vous informent de votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou de votre entourage que vous avez désignés vous-même, pour leur donner de vos nouvelles.

Les sages-femmes assurent le suivi médical de la grossesse, ainsi que l'accompagnement psychologique de la future mère et les séances de préparation à l'accouchement. Elles ont la responsabilité du déroulement de l'accouchement normal. Après la naissance, elles dispensent les soins au nouveau-né. Elles surveillent la santé de la mère, lui apportent les informations sur la contraception et la conseille sur l'hygiène et l'alimentation du bébé.

L'équipe paramédicale

Le cadre de santé est chargé de la qualité des soins et de l'organisation du service. Il répondra à vos interrogations et tiendra compte de vos remarques.

Les infirmier(ière)s donnent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application de leur rôle propre : 24h sur 24, ils assurent la continuité des soins.

Les aides-soignant(e)s collaborent avec les infirmier(ière)s dans le domaine du soin. Ils vous aident à réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin, et contribuent à l'hygiène de votre chambre.

Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien des chambres et de tous les locaux. Ils participent aussi à l'ensemble de la qualité du soin

infirmier dans le domaine du confort, de la commodité et de l'hôtellerie.

Les diététiciennes prennent en charge votre alimentation et établissent le régime prescrit par le médecin.

Les orthophonistes prennent en charge, sur prescription médicales, vos troubles de la communication écrite et orale.

Le personnel médico-technique (laboratoire, pharmacie, radiologie) réalise les examens et analyses nécessaires au diagnostic médical, et prépare les traitements médicamenteux qui seront utiles à votre rétablissement.

et séjour du patient

D'autres professionnels

Les secrétaires médicales effectuent le suivi administratif et assurent la gestion de votre dossier médical.

Les assistants sociaux peuvent se rendre à votre chevet ou vous recevoir dans leur bureau (voir p. 9).

Les psychologues interviennent auprès de vous dans le cas de difficultés d'ordre psychologique, et proposent écoute, soutien et accompagnement.

De nombreux autres professionnels contribuent au bon déroulement de votre séjour comme :

- Le personnel des **services administratifs** ;
- Le personnel **technique et logistique** ;
- **Les kinésithérapeutes et les ergothérapeutes** qui interviennent sur prescriptions médicales, pour restituer vos possibilités fonctionnelles locomotrices et/ou organique ; et pour solliciter vos fonctions afin de développer ou de récupérer une autonomie.

Intervention d'un ostéopathe

Un ostéopathe indépendant peut intervenir à la demande du patient hospitalisé ou de son représentant légal.

Il suffit pour cela de solliciter l'équipe soignante du service qui transmettra la demande au médecin.

Sauf avis médical contraire, l'ostéopathe prendra contact avec le patient ou son représentant pour détailler ses tarifs et convenir d'un rendez-vous.

La séance se déroule dans la chambre du patient. Tout patient mineur doit être accompagné de son représentant légal sauf si ce dernier exprime son souhait de ne pas assister à la séance.

Cette prestation est à la charge du patient, et payée directement à l'ostéopathe.

L'hôpital public ayant un rôle de soins et de formation, vous croiserez aussi des étudiants en soins infirmiers, des étudiants kinésithérapeutes, diététiciens, manipulateurs en radiologie, et des élèves aides-soignants.

Visiteurs et Accompagnants

Les visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est un réconfort. Nous vous conseillons de solliciter l'autorisation du personnel pour l'accès des enfants.

Les visites sont habituellement autorisées tous les jours de 12h à 20h, afin de favoriser le bon déroulement des soins. En dehors de ces horaires, merci de demander l'autorisation à l'équipe soignante.

Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et que votre anonymat soit respecté. Vous avez le droit de refuser la visite de personne que vous ne désirez pas recevoir.

Les accompagnants

Selon les possibilités d'accueil, et de manière ponctuelle, un membre de votre famille peut être autorisé à demeurer auprès de vous (service de pédiatrie uniquement), ou à se restaurer sur place.

Pour la maternité, le père peut être accueilli et accompagner sa femme la nuit.

Possibilité de nuité avec petit-féjeuner pour 10€

Pour se faire, veuillez prendre contact avec le cadre de santé du service concerné et/ou suivre les modalités suivantes :

Site d'Aubenas :

le self situé au niveau -1 est ouvert à tous les accompagnants, des tickets repas sont en vente au standard.

Site de Vals-les-Bains :

la réservation du repas accompagnant doit être faite au moins 5 jours à l'avance auprès du cadre.

La télévision

Pour mettre en service les téléviseurs présents dans les chambres :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 :

Rendez-vous au kiosque **Relais H** dans le hall d'entrée (site Bernard Hugo - Aubenas) ou appelez le **6813** depuis votre chambre.

Les soirs à partir de 17h30 ou le weekend:

Pour bénéficier de la location TV sans passer par internet :

- composer le **6800** (choix 2 du téléphone)
- indiquer le numéro affiché sur le poste de TV)

Tarifs et paiement

- La gérante du relais H passe chaque lundi matin pour régulariser les forfaits TV.
- Le règlement se fait obligatoirement le lundi qui suit l'abonnement.
- Le paiement peut s'effectuer en ligne ou au kiosque (CB, espèces ou chèques).
- Les tarifs sont disponibles sur l'écran TV.

L'abonnement est gratuit pour la pédiatrie, l'hôpital de jour et l'oncologie.

Des postes de télévisions sont également installés dans le salon de chacun des pavillons de diabétologie et dans les salles de loisirs du service de médecine physique et de réadaptation (site Paul Ribeyre - Vals-les-Bains).

Par mesure de sécurité, les téléviseurs personnels sont interdits.

Le téléphone

Les chambres sont équipées de postes téléphoniques vous permettant de recevoir et de passer des appels de l'extérieur. Pour ouvrir la ligne, veuillez vous adresser au standard.

- **Aubenas / Vals-les-Bains : 04.75.35.60.60**

Accès WIFI

l'hôpital permet à ses usagers de disposer d'un accès wifi gratuit.

Il suffit de faire la demande d'un code d'accès personnel à l'accueil.

Ce code d'accès est valable 10 jours renouvelables.

Les langues étrangères

Afin de faciliter la communication avec les patients ne maîtrisant pas suffisamment la langue française, le Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale dispose d'interprètes parmi son personnel.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Le courrier

Vous pouvez envoyer et recevoir des colis et courriers chaque jour ouvrable. Un vaguemestre assermenté est chargé de la distribution sur les 2 sites du Centre Hospitalier.

Des boîtes aux lettres sont à votre disposition aux endroits suivants :

Site d'Aubenas : hall d'entrée, à gauche des ascenseurs (levée à 15h30)

Site de Vals-les-Bains : hall du pavillon 2 et salle d'attente du service de médecine physique et de réadaptation

L'adresse postale du Centre Hospitalier est la suivante :

Centre hospitalier d'Ardèche Méridionale

14-16 Avenue de bellande - BP 50146

07205 AUBENAS cédex

La boutique / Point presse

Un kiosque Relais H est à votre disposition dans le hall d'entrée du site d'Aubenas, il est ouvert du lundi au samedi de 09h00 à 17h00.

Vous pouvez y acheter vos journaux et magazines.



et séjour du patient

Les prestations hôtelières

La lingerie

C'est la blanchisserie inter établissement Sud Ardèche qui fournit au Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale l'ensemble de son linge plat : serviettes, draps, gants...

Cette blanchisserie, inaugurée en 2000, et dont l'organisation est en constante évolution, assure pour votre plus grand confort un nettoyage et une désinfection du linge d'une très grande qualité, suivant les dernières normes d'hygiène en vigueur.

Outre le linge fourni par l'établissement, il vous est demandé d'apporter votre linge personnel (vêtement de nuit, robe de chambre) ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dent, rasoir...).

Le bionettoyage

Le bionettoyage participe, par son professionnalisme, à la qualité des soins qui vous sont prodigués.

En effet, le bionettoyage est l'alliance du confort (ce qui se voit) et de l'hygiène (ce qui ne se voit pas), la combinaison du nettoyage et de la décontamination.

Les agents assurent l'entretien et le nettoyage de votre chambre et des locaux du service.

Vous pouvez communiquer vos remarques au cadre de santé du service.

Les repas

Le repas est un moment privilégié lors de l'hospitalisation.

Même s'il est un soin, les diététiciennes du Centre Hospitalier font en sorte que le repas soit un moment de plaisir :



- vous pouvez choisir vos menus,
- votre identité est respectée au travers des particularités alimentaires culturelles, régionales ou religieuses.
- les horaires sont respectueux des habitudes :

petit déjeuner à partir de **7h30**

déjeuner entre **11h45** et **12h00**

goûter dans l'après-midi

dîner entre **18h30** et **19h00**

Les repas qui vous sont servis sont cuisinés par l'équipe du Centre Hospitalier.

Conformément à la législation, un CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) a été créé en 2004 avec pour objectif d'améliorer l'alimentation des personnes hospitalisées et celle des résidents en long séjour.

Les diététiciennes peuvent également vous apporter des conseils en matière de nutrition. N'hésitez pas à les contacter.

Les cultes

Vous pouvez recevoir si vous le souhaitez la visite d'un ministre du culte de votre choix. Le cadre de santé du service vous fournira la liste des représentants des différentes confessions avec leurs coordonnées.

Un lieu de culte et de recueillement est à votre disposition :

- au rez-de-chaussée (site Bernard Hugo - Aubenas)
- (site Paul Ribeyre - Val-les-Bains)

Vos déplacements et sorties

Vos déplacements

- **Site d'Aubenas** : pour les personnes à mobilité réduite, des fauteuils roulants sont disponibles à l'entrée du bâtiment.
- **Site de Vals-les-Bains** : pour les patients à mobilité réduite bénéficiant d'une cure thermale, un service de navette est mis à votre disposition, uniquement sur prescription médicale.

L' autorisation de sortie

Des autorisations de sortie peuvent éventuellement vous être accordées par le médecin chef de service.

En médecine physique et de réadaptation, il existe une possibilité de permission thérapeutique.

La durée de ces autorisations est définie par le médecin chef de service.

Les associations

Plusieurs associations se tiennent à votre disposition :

Bibliothèque pour tous

Sur le site d'Aubenas, des livres peuvent vous être proposés par une équipe de bénévoles qui tient une permanence et fait le tour des services tous les mardis de 14h à 17h.

Association Pour l'Enseignement aux Enfants malades APEEM

Les enseignants bénévoles de l'association dispensent des cours aux enfants et adolescents obligés d'interrompre leur scolarité plus d'un mois.

Ils proposent aussi des activités d'animation tous les lundi, mardi jeudi et vendredi après-midi.

Contact : 04.75.93.65.48

Association ANDAR

Association des victimes de la Polyarthrite Rhumatoïde.

Le représentant de cette association dans la région est également l'un des représentants des usagers du CH d'Ardèche Méridionale.

Contact : 04.75.36.32.77

Association VMEH « Visite des malades dans les établissements hospitaliers »

Cette association de bénévoles rend régulièrement visites aux malades hospitalisés.

Contact : 04.75.35.21.06

Fédération JALMAV

« Jusqu'à la mort accompagner la Vie »

Accompagnants bénévoles pour les personnes en fin de vie, âgées ou gravement malades, soutien pour les familles et les proches.

Collaboration avec les équipes soignantes dans le cadre d'une convention avec le CHArMe.

Contact – M. Alain RIEU : 04.75.89.07.65

La Ligue contre le cancer - comité de l'Ardèche

Vous êtes malade, proche de malade, nous pouvons certainement vous aider, vous orienter, vous accompagner.

Contact : 04 75 64 19 19

et séjour du patient

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

Vous êtes en prise avec l'alcool, le tabac ou une autre addiction ?

Le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

L'équipe pluridisciplinaire (1 médecin, 1 IDE, 2 psychologues, 1 assistant social, 1 secrétaire médico-sociale) du CSAPA peut vous accompagner dans une démarche volontaire, vous proposer des soins personnalisés, des solutions adaptées.

Accueil sur rendez-vous et consultations gratuites.

CSAPA : 04.75.89.20.19

L'Équipe de Liaison de Soins en Addictologie (ELSA)

L'équipe pluridisciplinaire (1 médecin, 1 IDE, 2 psychologues, 1 assistant social, 1 secrétaire) de l'ELSA peut vous accompagner tout au long de votre hospitalisation afin de vous proposer une prise en charge spécifique et un plan de soins coordonné.

ELSA : 04.75.35.65.21

Le CSAPA / ELSA se trouve dans la petite maison en allant vers l'IFSI (voir plan p. 3)

Informations sur le VIH et les IST

Association AIDES :

Cette association composée en grande partie de bénévoles tient une permanence le lundi après-midi de 13h30 à 15h30 dans les locaux situés rez-de-chaussée du site d'Aubenas.

Le reste de la semaine, ses locaux sont situés au 2, place champ du lavoir, 07200 Aubenas

Téléphone : 04.75.93.29.29

Le service social

Des assistants sociaux sont à votre disposition pour vous informer sur vos droits (Sécurité Sociale, PASS, CMU, aide médicale...), vous écouter, vous aider à résoudre vos difficultés ou à amorcer un changement de mode de vie : orientation vers un établissement adapté à vos besoins ; soutien à domicile : aide ménagère, soins infirmiers, portage des repas, téléalarme, adaptation de votre logement ...

L'assistante sociale peut se rendre dans votre chambre ou vous rencontrer sur simple demande. N'hésitez pas à en parler au cadre de santé de votre service d'hospitalisation.

Les locaux du service social se trouvent sur le site Bernard HUGO (Aubenas) et sont ouverts du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00. Les assistantes sociales restent joignables à tout moment.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

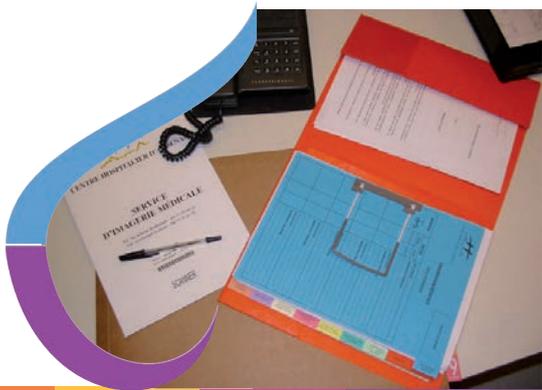
Mise en place mise depuis février 2016, La **Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)** est un dispositif d'information, d'orientation, de prévention et de soins.

Elle permet une prise en charge médicale et sociale des personnes en situation de précarité, notamment :

- En difficultés économiques ou financière
- Sans domicile
- Sans suivi médical
- Sans couverture sociale
- Arrivées récemment sur le territoire français...

Les patients sont reçus par un médecin et une assistante sociale, qui après examen les orientent vers un parcours de soins adapté.

La PASS est ouverte tous les jeudis de 13H30 à 16h30, dans les locaux de la Maison Médicale de garde (MMG) à côté des Urgences.



DROIT À L'INFORMATION

la loi du 4 mars 2002

En considérant le malade comme une personne libre, cette loi est un tournant majeur dans la relation entre les usagers et le système de santé, entre les soignants et les soignés. Elle reconnaît :

Le droit d'accéder à des soins de qualité

La loi met l'accent sur les compétences professionnelles, la formation médicale et pharmaceutique continue, la prévention et les réseaux de soins.

Le droit de savoir et de décider

Vous avez accès direct à l'information médicale qui vous concerne. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser les soins qui vous sont proposés. Vous devez au préalable avoir reçu une information claire sur votre état de santé, les examens et soins qu'il nécessite, les traitements et leurs conséquences. Vous pourrez alors donner votre consentement « éclairé ».

En outre, votre participation aux soins sera recherchée tout au long de votre séjour, ainsi que l'adhésion de votre famille et de vos proches (projet thérapeutique).

Le droit d'être représenté

Dans chaque établissement de santé, a été créée une **Commission des Usagers (CDU)**, qui a pour mission de veiller au respect de vos droits (voir page 16).

Les mineurs

Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant de manière adaptée à son degré de maturité.

Si le mineur veut garder le secret sur un traitement ou une intervention, il doit en informer le prescripteur (mention écrite). Le médecin doit néanmoins s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à la consultation du titulaire de l'autorité parentale.

L'information ne peut être donnée au titulaire de l'autorité parentale tant que le mineur maintient son opposition.

Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

Les majeurs protégés

Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'une personne âgée de plus de 18 ans sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge au point de compromettre ses intérêts, il peut être nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection (sauvegarde de justice, tutelle, curatelle ...).

En cas de besoin, renseignez-vous auprès de l'assistante sociale. Les majeurs sous tutelle ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décisions les concernant d'une manière adaptée à leurs facultés de discernement.

La personne de confiance

Conformément à la loi du 4 Mars 2002, vous avez la possibilité de désigner une **personne de confiance**.

Il peut s'agir d'un parent, d'un ami, mais aussi de votre médecin traitant.

Un formulaire à remplir et à signer vous sera remis lors de votre admission dans le service d'hospitalisation.

Sa mission, selon vos souhaits, sera :

- vous accompagner dans vos démarches ;
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance serait en outre consultée si votre état de santé ne vous permettait plus d'exprimer votre volonté.

Mon Espace Santé

Le CHArMe s'engage dans le programme Ségur du numérique en Santé mis en œuvre par le Gouvernement et soutenu par l'Union Européenne. Ainsi depuis juillet 2023, vous pouvez sous certaines conditions retrouver dans « Mon Espace Santé » (voir Annexes) certains documents utiles créés lors de votre passage au Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale :

- les courriers de consultations,
- les comptes rendus opératoires,
- les lettres de liaisons de sortie d'hospitalisation
- les ordonnances,
- les comptes rendus d'imagerie

et information

L' ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

le droits d'accès au dossier médical

La loi du 4 Mars 2002 vous donne la possibilité d'accéder aux éléments suivants :

- votre dossier médical
- le dossier médical de votre enfant qui a été hospitalisé (accès soumis à conditions)
- le dossier d'un de vos parents qui a été hospitalisé et est décédé (accès soumis à conditions).

Vous avez la possibilité de :

- demander une copie de tout ou partie du dossier
- consulter le dossier au DIM (Département d'information Médicale) en présence du praticien du DIM lors d'un rendez-vous et/ou de la réalisation de copies.

Les dossiers médicaux sont en général conservés pendant 20 ans à compter de votre dernier séjour au centre hospitalier.

Procédure de demande

Adressez votre demande par courrier à M. le Directeur du Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale ou au praticien responsable du Département d'information Médicale du Centre Hospitalier, 16 avenue de bellande, BP 50146, 07205 Aubenas cedex.

Un formulaire de demande d'accès au dossier médical vous sera envoyé, que vous devrez obligatoirement remplir pour que votre demande soit prise en compte.

Vous devez en outre fournir une copie des éléments suivants:

- pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire ...)
- livret de famille pour les titulaires de l'autorité parentale, avec tous les actes de jugements concernant la garde des enfants de parents divorcés.
- Copie du certificat de décès (le cas échéant)
- Copie du jugement de mise sous tutelle (le cas échéant).

Renseignements complémentaires

La réalisation de copies nécessite un délai. Celui-ci est d'un maximum de 8 jours si votre hospitalisation date de moins de 5 ans ; et d'un délai maximum de 2 mois si votre hospitalisation remonte à plus de 5 ans.

Les copies sont payantes au tarif fixé par le Directoire du Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale. Les tarifs sont communiqués en même temps que le formulaire de demande. (à titre informatif : environ 0,20€ / copie papier).

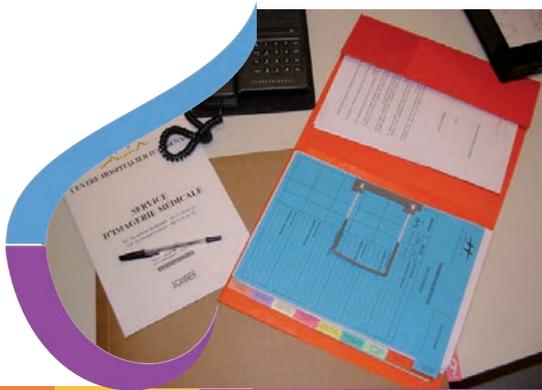
Le signalement des événements indésirables

Le signalement des événements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

Les patients, proches ou aidants, association d'usagers peuvent participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité du système de santé en signalant sur le portail les événements sanitaires indésirables suspectés d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins suivants :

Médicaments, dispositifs médicaux, produits de la vie courante ou de l'environnement, actes de soins (dont infections associées aux soins), produits de tatouage, produits cosmétiques, compléments alimentaires, produits ou substances ayant un effet psychoactif.

Pour signaler, rendez-vous sur le portail de signalement : signalement.social.sante.gouv.fr



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

La Commission des Usagers (CDU)

Conformément au décret du 1er juin 2016, le Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale a mis en place une Commission des Usagers (CDU) dont le but est de veiller au respect des droits des usagers.

Vous pourrez retrouver la composition complète de la CDU du CHArMe en Annexe de ce livret.

La commission des usagers a pour mission :

- De veiller au respect des droits des usagers,
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches ;
- De faciliter leurs démarches.

Les plaintes des usagers

Lorsque le directeur de l'établissement est saisi d'une plainte ou réclamation, il informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation de sa possibilité de rencontrer un médiateur.

Désormais, le directeur indique systématiquement à la personne concernée qu'elle peut se faire accompagner par un représentant des usagers membre de la commission des usagers (article R 1112-92 du code de la santé publique).

Pour toutes plaintes ou réclamations :

- vous pouvez prendre contact avec les médiateurs (médecins ou non médecins selon vos griefs) de la CDU
- vous pouvez envoyer une lettre, à l'attention de M.le Directeur, à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale

14 Avenue de Bellande, BP 50146
07205 AUBENAS CEDEX

L'évaluation du respect de vos droits

Dans le cadre de l'évaluation du respect de vos droits, nous analysons les réponses apportées dans le questionnaire de sortie et nous procédons, à intervalles réguliers, à des enquêtes de satisfaction. Nous vous remercions de votre participation à ces recueils.

Le rôle des représentants des usagers

Conformément à la loi du 4 mars 2002 les représentants des usagers participent activement à la vie de l'hôpital : ils sont régulièrement consultés, et participent aux prises de décisions stratégiques. Ils occupent des sièges aux seins de diverses instances :

- Conseil de Surveillance (CS)
- Commission des Usagers (CDU)

Ils participent en outre à divers groupes de travail, au côté des professionnels de santé. Ils ont notamment travaillé à la rédaction de ce livret d'accueil.

VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

M. GAULT Jean-Michel (titulaire)

- Association UFC Que choisir
- 06 80 07 43 73

M. MAATOUK Joseph (titulaire)

- CDHMP
- 06 89 64 36 25

M. MONTICCILO Benoît (suppléant)

- UDAF Ardèche

M. SOULAVIE Jean-Claude (suppléant)

- Association UFC Que choisir
- 07 84 34 63 23

Courriel :

representantdesusagers@ch-ardeche-meridionale.fr

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La loi du 4 mars 2002 a institué dans chaque région une CRCI, présidée par un magistrat.

En cas de dommage susceptible d'être imputable à votre séjour hospitalier ou consécutif à une consultation, vous pouvez saisir cette commission, ce qui peut éviter un contentieux.

La saisine de la CRCI est gratuite, son adresse est la suivante :

CRCI Rhône-Alpes,

119 av. Maréchal de Saxe 69003 LYON

et information

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

Dans le cadre de votre prise en charge, l'établissement est amené à collecter des informations personnelles vous concernant, y compris des données de santé. Ces données font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier et sont protégées par le secret médical.

Dans un souci de continuité et de sécurité des soins, le partage de certaines de ces informations se révèle parfois indispensable entre les professionnels participant à votre prise en charge.

La loi autorise ce partage d'informations entre professionnels de santé de l'établissement¹, à condition qu'elles soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité de votre prise en charge. Nous vous informons que vous pouvez vous y opposer¹.

Vous disposez également d'un droit d'accès à vos données personnelles, d'un droit de rectification et d'un droit de suppression² que vous pouvez exercer auprès de Monsieur le directeur en adressant un simple courrier :

Monsieur le Directeur
du Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale
16 avenue de Bellande
BP 50146, 07205 Aubenas cedex

1 Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé. À la date de la présente information, seuls les professionnels de santé peuvent partager ces informations.

2 Loi n°78-17 • Informatique et Libertés • du 6 janvier 1978, modifiée.

articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

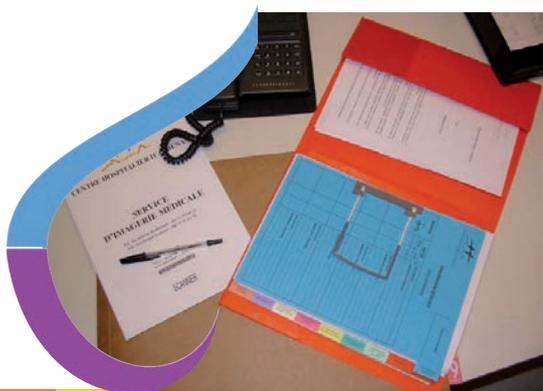
Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



VOS DEVOIRS

RÈGLES DE VIE

L'alcool

Le Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale est un hôpital sans alcool. Nous vous prions de respecter cette règle en n'introduisant aucune boisson alcoolisée dans l'établissement.

Le tabac

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux du centre hospitalier (articles L3511-7 et R3511-1 à R3511-8 du code de la santé publique).

Il est également interdit de fumer aux abords des bâtiments et dans les zones identifiées comme non-fumeurs. La cigarette électronique est soumise aux mêmes dispositions.

Téléphone portable

Nous vous remercions d'éteindre votre téléphone portable, son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement de certains équipements médicaux.

Discrétion

Afin de permettre à chacun de se reposer dans les meilleures conditions, nous vous remercions de faire preuve de discrétion.

Respect des locaux et du matériel

Merci de conserver en bon état les locaux, le matériel, les effets et objets de toute nature mis à disposition par l'établissement. Un remboursement peut être exigé en cas de dégradations volontaires ou d'incurie caractérisée.

Les animaux

Les animaux domestiques ne sont pas admis à l'hôpital. Sont cependant acceptés les chiens accompagnant les personnes titulaires d'une carte d'invalidité pour cécité. Les chiens des services de sécurité de l'hôpital sont également admis.

L'hygiène et l'environnement

Nous vous remercions de respecter les règles et les recommandations d'hygiène préconisées par les professionnels de l'établissement.

Les informations médicales

Conformément à la loi du 4 Mars 2002, vous êtes tenus de fournir des informations fiables sur votre état de santé.

SÉCURITÉ

Du fait de la présence de nombreux produits inflammables, la sécurité incendie est une préoccupation constante de l'établissement, qui dispose d'un service de sécurité disponible 24h sur 24.

Pour la sécurité de tous, merci de respectez les consignes suivantes :

Les incendies

Si vous constatez un départ de feu, ou si vous voyez de la fumée, alertez le personnel du service en gardant votre calme et sans crier « au feu ». Fermez les portes et les fenêtres. Suivez les consignes affichées et les indications du personnel.

Les Appareils électriques

Nous vous remercions de ne pas utiliser d'appareils

électriques personnels sans l'autorisation des soignants.

La circulation automobile

Le code de la route est applicable dans l'enceinte hospitalière. Nous vous remercions de respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation et les emplacements de parking, et de respecter les places réservées aux handicapés.

et information

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

**La douleur n'est pas une fatalité :
avoir moins mal ou ne plus avoir
mal, c'est possible.**

Au Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale, le soulagement de la douleur est une priorité pour l'ensemble des soignants dans tous les services.

La lutte contre la douleur comprend deux volets: la douleur aiguë et la douleur chronique.

La lutte contre la douleur aiguë

Si vous souffrez, votre douleur sera évaluée puis traitée par différents moyens, médicamenteux ou non.

Une attention toute particulière est accordée à la douleur post-opératoire et à la prévention de la douleur provoquée par les soins.

La lutte contre la douleur chronique

Une douleur est dite chronique si elle perdure plus de 3 mois. Une consultation douleur (ou algologie) est assurée sur rendez-vous sur le site d'Aubenas.

Cette consultation participe au réseau de soins du centre anti-douleur de Montpellier.

Le CLUD

Conformément à la législation, un **Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD) est présent.

Le CLUD définit une politique de prise en charge de la douleur commune à l'ensemble de l'établissement.

**Pour toute information concernant
la prise en charge de la douleur :**

Vous pouvez en parler aux médecins du service ou contacter l'Équipe Mobile Douleur et Soins Palliatifs (EMDSP) au **04.75.35.81.87**

Les Soins Palliatifs

Loi du 9 Juin 1999 garantissant le droit à l'accès aux soins palliatifs

Les soins palliatifs visent à maintenir une qualité de vie la meilleure possible jusqu'au bout de la vie.

Sa philosophie privilégie les soins centrés sur la personne et non exclusivement sur la maladie, en collaboration étroite avec les équipes soignantes, et ceci dès l'annonce du diagnostic.

Équipe mobile de soins palliatifs

L'équipe mobile douleur et soins palliatifs (EMDSP) du CH d'Ardèche Méridionale est pluridisciplinaire et comprend un médecin, infirmière, psychologue

Elle accompagne parallèlement les familles et les proches, et est joignable au **04.75.35.81.87**

La fin de vie

Loi du 22 Avril 2005 relative aux malades et à la fin de vie.

Cette loi renforce le principe de respect de la volonté individuelle et affirme le droit de mourir dans la dignité.

Elle crée un droit à «laisser mourir» : un patient en fin de vie peut choisir de limiter ou d'arrêter un traitement.

Les Directives anticipées

Il peut aussi rédiger des « directives anticipées » décidant du sort qu'il réserve pour lui, dans le cas où il serait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté.

Le don d'organes

Don d'organes, don de vie

Les dons d'organes permettent de sauver de nombreuses vies et d'améliorer l'état de santé de personnes gravement malades.

S'il s'agit d'un acte de générosité, le don d'organes est astreint à une réglementation stricte (encadrée par la loi de Bioéthique du 6 Août 2004) qui s'appuie sur les principes suivants : **consentement, anonymat et gratuité.**

Renseignements possibles auprès du corps médical ou de l'encadrement soignant.

Droit et information

VOTRE SÉCURITÉ

Les Vigilances

Hémovigilance

Le médecin hémovigilant de l'établissement assure l'information et le suivi des patients transfusés.

Une documentation écrite peut vous être remise par le personnel médical ou soignant du service sur votre demande.

Pharmacovigilance

Il s'agit de la surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments.

Cette surveillance est placée sous la responsabilité du pharmacien chef de service.

Matéiovigilance

Il s'agit de la surveillance des incidents ou des risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux au sein du Centre Hospitalier.

Cette surveillance est placée sous la responsabilité de l'Ingénieur biomédical.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Une infection est dite associée aux soins (ou nosocomiale) si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission à l'hôpital.

La prévention et la surveillance de ces infections est une priorité.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiale (CLIN)

Le CLIN est une instance consultative interne à l'établissement.

Elle assure la coordination et la cohérence des actions de prévention et de surveillance des infections nosocomiales menées au sein de l'établissement.

Elle adhère au réseau inter-régional C.CLIN Sud-Est et participe à des actions sur le plan national. Les rapports du CLIN, documents publics, sont accessibles à tous.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH)

L'EOHH est chargée de mettre en œuvre et d'évaluer le programme de lutte de l'établissement.

Elle a un rôle d'expert dans la gestion du risque infectieux et réalise des surveillances de ces infections.

Elle s'appuie sur un réseau de **correspondants en hygiène** ainsi que sur des conseils et des formations dispensées par l'Équipe Inter-Départementale de Lutte contre les Infection Nosocomiales (EIDLIN).

Les correspondants en hygiène

Représentants de chaque service, ils sont des interlocuteurs compétents, attentifs aux problèmes d'hygiène rencontrés.

Ils s'investissent au sein de groupes de travail pour faciliter la mise en œuvre des actions de prévention et de surveillances des infections nosocomiales.

Les mesures de prévention

Les mesures de prévention reposent sur la rédaction de protocoles intéressant tous les actes de soins, l'information et la formation des agents, la mise en place d'actions spécifiques et la conduite à tenir en cas de survenue de pathologies inhabituelles.

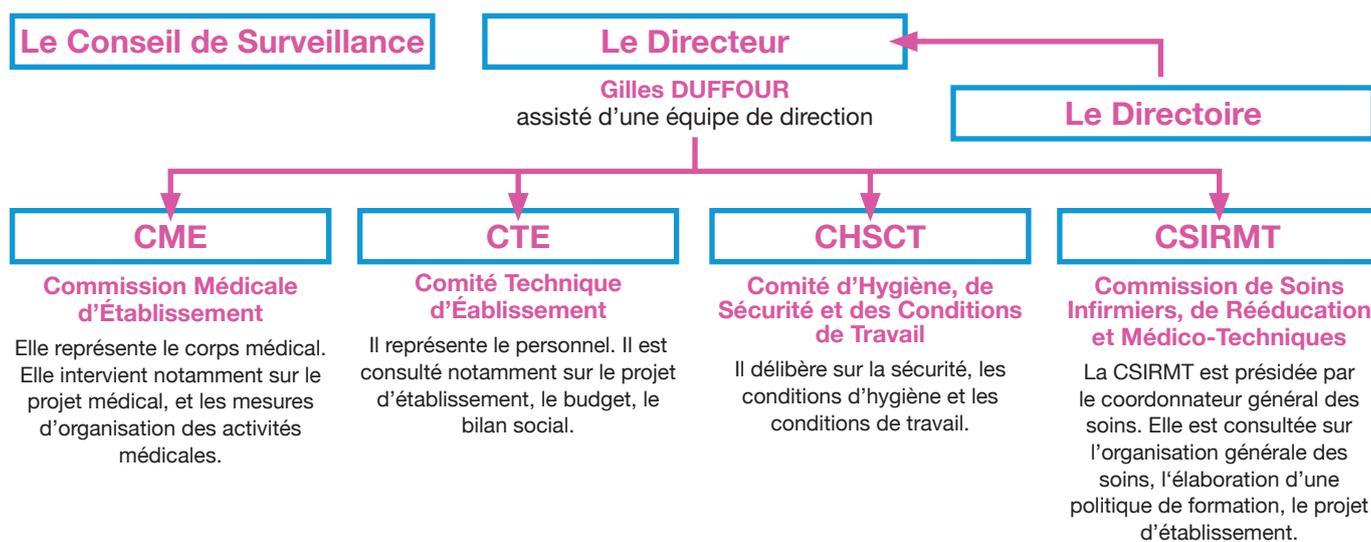
Les mesures de surveillance

Les mesures de surveillance reposent sur la réalisation d'enquêtes épidémiologiques en interne ou en réseau, la déclaration interne des infections particulières et la gestion des épidémies.

Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale

L'Organisation du Centre Hospitalier

Le Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale est un établissement public de santé. Il est dirigé par :



Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de surveillance a pour missions principales de se prononcer sur la stratégie de l'établissement et d'exercer à son égard le contrôle permanent de sa gestion. Il est composé comme suit :

5 représentants des collectivités territoriales :

- Dr **Jean-Yves MEYER**, président du conseil de surveillance, maire d'Aubenas (commune du siège de l'établissement)
- M. **Michel CEYSSON**, vice-président du conseil de surveillance, représentant de la Communauté de Communes du Bassin d'Aubenas.
- M. **Jean-Roger DURAND**, maire de Largentière, représentant de la principale commune d'origine des patients (hors commune du siège)
- Mme **Huguette ANJOLRAS**, représentante des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (commune de Largentière)
- Mme **Sandrine GENEST**, représentante du président du conseil départemental de l'Ardèche (département siège de l'établissement principal)

5 représentants du personnel :

2 représentants du personnel médical, 3 représentants du personnel non-médical (1 soignant et 2 représentants syndicaux).

5 personnalités qualifiées :

2 personnalités qualifiées désignées par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé, 1 personnalité qualifiée et 2 représentants des usagers désignés par le Préfet de l'Ardèche.

La CME

Une sous-commission de la CME est chargée de contribuer à la qualité et la sécurité des soins. Elle regroupe et coordonne les actions de différents comités :

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

COMEDIMS : Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles

CSTH : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

Centre Hospitalier

Le site Bernard Hugo (Aubenas)

Situé à Aubenas et site principal du centre hospitalier, le site Bernard Hugo propose des soins de type MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique). Il dispose de services d'hospitalisation, un service de médecine d'urgence, une équipe de SMUR, un service de soins intensifs et une unité d'hospitalisation de jour.

MÉDECINE

122 lits d'hospitalisation, répartis dans 5 unités :

- cardiologie
- gastroentérologie
- gériatrie
- oncologie
- pneumologie

CHIRURGIE

38 lits d'hospitalisation répartis dans deux unités

- chirurgie vasculaire et viscérale
- chirurgie orthopédique et spécialités (ORL, ophtalmologie, chirurgie réparatrice, gynécologie)

9 places de **chirurgie ambulatoire** (orthopédie, chirurgie viscérale, gynécologie, urologie, ORL, ophtalmologie, odontologie, cardiologie, dermatologie, phlébologie)

MÈRE - ENFANT

30 lits répartis dans 2 unités :

- maternité (16 lits) dont 1 salle d'accouchement naturel
- pédiatrie et néonatalogie (14 lits)

AUTRES UNITÉS DE SOINS

- 8 lits de surveillance continue
- 6 lits d'hospitalisation de courte durée
- 23 lits hôpital de jour

SERVICES MÉDICO-TECHNIQUES

- **bloc opératoire** : 5 salles d'opération et une unité de stérilisation.
- **imagerie médicale** : salles de radiologie ; un scanner, un échographe, un mammographe, une IRM.
- **laboratoire** : il réalise les analyses nécessaires au diagnostic médical (analyse de biochimie, d'immunologie, de bactériologie...).
- **pharmacie centrale** : elle délivre les médicaments aux services, et aux particuliers pour les médicaments réservés à l'usage hospitalier.

Le site Paul Ribeyre (Vals-les-Bains)

Le site Paul Ribeyre, situé sur la commune de Vals-les-Bains, propose des soins de diabétologie ainsi que de MPR : Médecine Physique et de Réadaptation.

DIABÉTOLOGIE

Le service de diabétologie de 80 lits (70 lits de SSR et 10 lits de court séjour) est réparti en 2 unités de 40 lits. En matière de diabétologie, les différents services s'attachent à conjuguer les 4 verbes :

- Effectuer un bilan
- Traiter
- Éduquer
- Prévenir les complications

L'éducation a pour but d'amener la personne diabétique à un autocontrôle de sa maladie, pour une meilleure réinsertion dans son milieu de vie.

Les patients peuvent être admis soit pour une hospitalisation en soins de suite et de réadaptation, soit pour une cure thermale avec hospitalisation, la cure étant alors un outil thérapeutique complémentaire des autres traitements.

Enfin, en dehors des heures de soins et de repas, une activité sportive et d'animation «Actimed» est proposée sur prescription médicale (séance de gymnastiques douces, toniques, rythmique, step ; aquagym ; randonnées pédestres...).

MÉDECINE PHYSIQUE DE RÉADAPTATION

Le service de médecine physique et de réadaptation (MPR) dispose de 60 lits, réparti en 2 unités de 30 lits. Le service de MPR permet par sa polyvalence de recevoir des patients dans différentes spécialités : orthopédie, traumatologie, neurologie, rhumatologie... L'équipe de soin de chaque unité travaille en collaboration avec l'équipe de rééducation. Pluridisciplinaire, cette dernière accueille les patients au niveau du plateau technique comprenant :

- une piscine de 100 m²
- un gymnase de 230 m² tout équipé
- une salle de neurologie et d'électrothérapie de 70 m²
- une salle d'ergothérapie de 70 m² avec une cuisine ergonomique et une salle de bains de simulation.

d'ARdèche MériidionaleE

L'EHPAD Léon ROUVEYROL

L'EHPAD Léon Rouveyrol est situé avenue de la gare à Aubenas, à deux pas du Centre Hospitalier dont il dépend, et proche du centre ville.

Neuf, moderne, ouvert en mai 2009 l'établissement est très bien adapté aux personnes dépendantes (larges couloirs, grands ascenseurs, mobilier moderne, grands salons et salles à manger, salles de soins bien aménagées...).

Un jardin de plain-pied sécurisé est accessible directement depuis le rez-de-jardin et permet aux personnes d'aller et venir en toute sécurité.

Capacité d'accueil

Il dispose de 222 lits d'hébergement complet : 178 chambres individuelles, 7 chambres doubles et 30 chambres individuelles en unité fermée au rez-de-jardin, réservées aux résidents atteints de maladie d'Alzheimer ou apparentée.

Missions

L'EHPAD Léon Rouveyrol a le grand avantage de bénéficier d'une médicalisation importante et d'une équipe pluridisciplinaire : médecins, infirmiers, aides-soignants, ergothérapeutes, aides médico-psychologique, kinésithérapeute, animatrices.

Il dispose en outre d'un centre d'accueil de jour Alzheimer (CAJA) de 10 places et d'un pôle d'activité set de soins adaptés (PASA).

L'EHPAD Le BOSCO

Construit en 1968, l'EHPAD du Bosc est situé route de St Andéol de Vals à Vals-les-Bains dans un cadre verdoyant et calme.

Totalement rénové en 2015 et 2016, pourvu d'un tout nouveau mobilier et d'une salle à manger à chaque étage, il bénéficie en outre d'un cadre verdoyant et agréable.

Capacité d'accueil

La résidence le Bosc dispose de 103 lits : 83 chambres individuelles et 10 chambres doubles.

L'Institut de formation en Soins Infirmiers (IFSI)

Dans ses missions de service public, l'hôpital doit soigner et former. C'est ainsi que l'on trouve, rattaché au Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale et sur le même site, l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI).

Depuis plus de 30 ans, l'IFSI forme des infirmier(e)s diplômé(e)s d'état et des aides-soignant(e)s. Prisée pour sa taille raisonnable, l'IFSI, par sa diversité et la pluridisciplinarité de ses intervenants offre aux futurs diplômés une qualité de formation gage de la qualité de leur futur exercice.

L'IFSI prépare également aux concours d'entrée dans les IFSI et les écoles d'aides-soignants. Son centre de documentation est ouvert aux étudiants, aux personnels des hôpitaux et au public extérieur.

Les pergolas de l'EHPAD Léon Rouveyrol.



Annexes



La Commission Des Usagers

au centre hospitalier d'Ardèche Méridionale

Mise à jour : 29/01/2024

Rôles

Dans les établissements de santé, une Commission des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.



Missions

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations formulés par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'évènements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

La Commission Des Usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement.
- Elle peut se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles [226-13](#) et [226-14](#) du code pénal.

Composition

- * Jean-Michel GAULT, représentant des usagers titulaire Association UFC Que Choisir, Président de la Commission des usagers
- * Elisabeth SAUGET, médiateur non médical, Vice-Présidente de la Commission des Usagers
- * Gilles DUFFOUR, directeur
- * Dr Marie-Anne ARTHUS, médiateur médical titulaire
- * Dr Camille BOULARAN, médiateur médical suppléante
- * Philippe-Henry MOUGIN, médiateur non médical suppléant
- * Joseph MAATOUK, rep. des usagers titulaire CDHMP
- * Benoît MONTICCIOLO, rep. des usagers supp. UDAF Ardèche
- * Jean Claude SOULAVIE, rep. des usagers sup. UFC Que Choisir

- * Dr J. AUDIGIER, présidente de la Commission Médicale d'Etablissement
- * Marie-Laure SAUNIER, représentant de la C.S.I.R.M.T. titulaire
- * Catherine GILBERT, représentant de la C.S.I.R.M.T. suppléante
- * Chantal VIGOUROUX, représentante du personnel FO titulaire
- * Tatiana PIALAT, représentante du personnel CFTD titulaire
- * Laurence GINEYS, représentante du personnel CGT titulaire

Joindre un représentant des usagers

Par courriel : representantdesusagers@ch-ardeche-meridionale.fr
ou téléphone :

Jean Michel GAULT, UFC Que Choisir
☎ : 06.80.07.43.73

Joseph MAATOUK, CDHMP
☎ : 06.89.64.36.25

Benoit MONTICCIOLO, UDAF Ardèche

Jean-Claude SOULAVIE, UFC Que Choisir
☎ : 07.84.34.63.23

- * Laurent ISSARTEL, coordonnateur général des soins
- * Joanna LACOUR, resp. qualité/gestion des risques, en charge de la relation avec les usagers
- * Léa COURBON, Assistante qualité

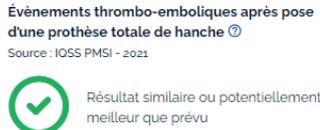
Certification pour la qualité et la sécurité des soins



ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ

Décision du 29 mai 2024
Consulter le rapport de certification sur le site de la Haute Autorité de Santé www.has-sante.fr

Séjours de + 48h en médecine, chirurgie, obstétrique

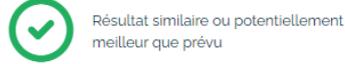
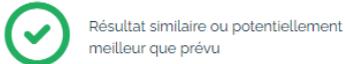


Séjour en chirurgie ambulatoire



Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomie
Source : IQSS PMSI - 2022

Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire
Source : IQSS PMSI - 2022



Séjour en hospitalisation à domicile



Indicateurs HOP'EN

71 %
Alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP à leur admission

63 %
Usage d'un service de Messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance MS Santé

Satisfaction et Expérience des Patients

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour.

Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO)



49.9% des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement
377 évaluations

Chirurgie Ambulatoire (CA)



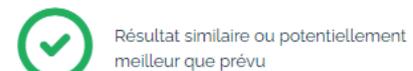
63.8% des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement
196 évaluations

Prévention des Infections Associées aux Soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche
Source : IQSS PMSI - 2021



Certification pour la qualité et la sécurité des soins

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



ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ

Décision du 29 mai 2024

Consulter le rapport de certification sur le site de la Haute Autorité de Santé www.has-sante.fr

Satisfaction et Expérience des Patients

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour.

Soins médicaux et de réadaptation (SMR)



Appréciation globale des patients

86 évaluations
Source : IQSS questionnaire patient 2023
Indicateur stable



Accueil
79 / 100



Prise en charge
79 / 100



Lieu de vie
72 / 100



Repas
70 / 100



Organisation de la sortie
63 / 100

53.5 % des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement

Séjour en soins médicaux et réadaptation (SMR)



95 %

AVC récent - Suivi pondéral et nutritionnel ⓘ

Source : IQSS dossier patient - 2022



95 %

AVC récent - Évaluation des fonctions cognitives et comportementales ⓘ

Source : IQSS dossier patient - 2022



Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2022
Indicateur stable



73 %

AVC récent - Projet de vie ⓘ

Source : IQSS dossier patient - 2022



62 %

AVC récent - Prise en charge d'une hypertension artérielle ⓘ

Source : IQSS dossier patient - 2022



Projet de soins, projet de vie

Source : IQSS dossier patient - 2021
Indicateur baisse



68 %

→ stable

Prise en charge de la douleur ⓘ

Source : IQSS dossier patient - 2022

Séjours de + 48h en médecine, chirurgie, obstétrique (MCO)



74 %

→ stable

Prise en charge de la douleur

Source : IQSS dossier patient - 2022



Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2022
Indicateur en progrès

Prévention des Infections Associées aux Soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



76 %

→ stable

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA) ⓘ

Source : IQSS questionnaire établissement - 2022

Indicateurs HOP'EN

71 % Alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP à leur admission

63 % Usage d'un service de Messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance MS Santé

Certification pour la qualité et la sécurité des soins



ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ

Décision du 29 mai 2024

Consulter le rapport de certification sur le site de la Haute Autorité de Santé
www.has-sante.fr

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

Séjour en soins médicaux et réadaptation (SMR)



Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2022
↘ en baisse

Répartition nationale des établissements par niveau



Projet de soins, projet de vie

Source : IQSS dossier patient - 2021
↗ en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau



92 %

→ stable
Prise en charge de la douleur
Source : IQSS dossier patient - 2022

Répartition nationale des établissements par niveau



Prévention des Infections Associées aux Soins

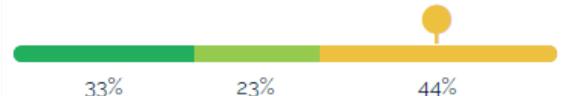
Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



74 %

↘ en baisse
Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)
Source : IQSS questionnaire établissement - 2022

Répartition nationale des établissements par niveau



Indicateurs HOP'EN

71 %
Alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP à leur admission

63 %
Usage d'un service de Messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance MS Santé

Information destinée aux patients

Dans le cadre d'une convention de partenariat avec le Centre Hospitalier d'Ardèche Méridionale, des professionnels spécialisés en psychiatrie et salariés du Centre Hospitalier Sainte-Marie peuvent intervenir dans votre prise en charge.

L'activité et les informations relevées à cette occasion ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL pour :

- La gestion automatisée du dossier patient – **CARIATIDES** – déclaration faite le 15 février 2010 – accusé de réception de la CNIL en date du 22 février 2010.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification.

Votre demande doit faire l'objet d'un courrier adressé à :

Madame le Directeur
Centre hospitalier Sainte-Marie
BP 241
07002 PRIVAS Cedex

Le Directeur du
Centre Hospitalier Sainte-Marie,



Karine FREY

mon ESPACE SANTÉ

LE SERVICE PUBLIC POUR GÉRER SA SANTÉ

Vous avez la main sur votre santé

ET VOUS, AVEZ-VOUS VOTRE ESPACE SANTÉ ?

Depuis janvier 2023, le Centre hospitalier d'Ardèche méridionale alimente sous certaines conditions votre profil « **Mon Espace Santé** » en y déposant les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins.

Proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, **Mon Espace Santé** fonctionne comme un **carnet de santé numérique** où chaque patient peut stocker et accéder à ses données de santé en toute **confiance** et en toute **sécurité**, et les partager s'il le souhaite avec les professionnels de santé de son choix.

Ainsi, si toutes les conditions sont remplies, vous retrouverez sur **Mon Espace Santé** les documents ci-dessous créés lors de votre passage au Centre hospitalier d'Ardèche méridionale :

- les **courriers de consultations**
- les **lettres de liaisons** de sortie d'hospitalisation
- les **ordonnances**,
- les **comptes rendus d'imagerie**

Vous avez le droit de vous opposer à l'alimentation de votre DMP, pour cela vous devez en informer le secrétariat médical concerné au début de votre hospitalisation ou consultation, n'hésitez pas également à faire part de votre position auprès du médecin qui vous prend en charge.

Vos données sont sécurisées :



Hébergement

Vos données sont hébergées en France



Sécurité

Vos données sont hébergées dans un environnement sécurisé, certifié selon le référentiel HDS*



Protection

Vos données sont protégées par l'Assurance Maladie

*Hébergeur de Données de Santé



Pour l'activer, m'opposer ou gérer la confidentialité rien de plus simple*:
rendez-vous sur www.monespacesante.fr



* votre numéro de sécurité sociale et le numéro de série de votre carte vitale vous seront demandés.

Retrouvez tous vos services Mon espace santé dans la nouvelle application ! Disponible sur l'App Store et Google Play :



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé  Avril 2006



1 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.



2 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.



3 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.



4 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.



5 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.



6 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.



7 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.



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



9 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.



10 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.



11 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 :