

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Au service de votre santé





AMBULANCES -COLAISSEAU-

siège social : 36 Avenue de Nantes - 49300 CHOLET
www.ambulance-colaiseau.com - ambulance.colaiseau@wanadoo.fr

Depuis 1989 au service des patients, pour tous leurs déplacements.

Ambulances

- Consultations de chirurgie ou autre
- Radiothérapie
- Chimiothérapie - Dialyse
- Visites de suivi
- Hospitalisation
- Sortie d'hospitalisation
- Rapatriement

Beaupréau - Cholet - Jallais
Le May sur Evre - Saint Crespin sur Moine

Taxis



PARTICULIERS
PROFESSIONNELS
TPMR

Beaupréau - Bégrolles-en-Mauges - Jallais
La Séguinière - Le May sur Evre
Montfaucon sur Moine - Le Pin en Mauges
Saint Crespin sur Moine
Saint Germain sur Moine - Tillières

02 41 58 13 04



LE CENTRE HOSPITALIER DE CHOLET VOUS ACCUEILLE

L'ensemble des professionnels de l'établissement est à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Les équipes du Centre hospitalier de Cholet mettront leurs compétences à votre service afin que vos conditions d'accueil et la qualité des soins qui seront prodigués soient les meilleures possibles.

L'établissement dispose également d'un site internet qui vous permettra de prendre connaissance de l'ensemble de notre offre de soins.

L'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil et de votre information est une préoccupation constante. Dans ce cadre, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis. Votre avis sur vos conditions d'accueil et de séjour permettra de poursuivre l'amélioration de la prise en charge de tous les patients dans notre établissement.

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous assure de son engagement à vos côtés et vous souhaite un très bon rétablissement.

- **CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC 24H/24, 365 JOURS PAR AN,**
- **ADAPTABILITÉ EN FONCTION DES BESOINS DES PATIENTS,**
- **ÉGALITÉ DE TRAITEMENT DES USAGERS,**
- **NEUTRALITÉ DES AGENTS PUBLICS,**
- **LAÏCITÉ RESPECTÉE PAR TOUS.**

SOMMAIRE

LOCALISATION..... 4

OFFRE DE SOINS.....5

VOTRE ARRIVÉE..... 6

- À votre arrivée pour une consultation.
- Documents à fournir.
- À votre arrivée pour une admission.

VOTRE SÉJOUR 8

- Des professionnels de santé à votre écoute.
- Identitovigilance.
- Informations pratiques.
- Votre confort au quotidien.
- A vos côtés à l'hôpital.
- Vos proches.

VOTRE SORTIE 13

- Formalités administratives et frais à régler.
- Transport.
- Permission de sortie exceptionnelle.
- Sortie contre avis médical.

BIEN VIVRE ENSEMBLE 14

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS..... 19

- Engagement qualité.
- Prise en charge de la douleur.
- Vos médicaments.
- Hygiène.
- Portail de signalement des événements sanitaires indésirables.

POUR VOUS INFORMER ET AGIR 21

- Don d'organes et de tissus.
- Recherche clinique.
- Hôpital promoteur de santé et lieu de santé sans tabac.
- Soutenez nos projets.
- Mon espace santé.

Pour nous suivre sur les réseaux sociaux



Centre Hospitalier
de Cholet



ch_cholet



CH Cholet



@ch_cholet

LOCALISATION

SITES DE BEAUPRÉAU



CATT - CMPEA
Pédopsychiatrie
24, Rue Mont de Vie
49600 Beaufréau en Mauges
02.41.63.51.17



CMP - CATT Adultes
4, bis Rue de l'Aumônerie
49600 Beaufréau en Mauges
02.41.49.63.31

SITE DE CHEMILLÉ



CMPEA
6 Rue Saint Gilles
49120 Chemillé en Anjou

SITE DES HERBIERS



Centre de santé sexuelle
2 Rue Raymond Kopa
85500 Les Herbiers
02.51.66.95.58

SITES MARENGO



Centre Hospitalier
1, Rue Marengo
49325 Cholet Cedex
02.41.49.60.00



**Pavillon Femmes
Parents Enfants**
02.41.49.66.00



Accessible avec la **ligne de bus n°1**
(L'Autre Faubourg - Arcole)

SITES MAINDRON



**Consultation Spécialisée
pour Adolescents - Equipe
Mobile de Liaison pour
Adolescents - EPU/ESIA**
Avenue des Cordeliers
49300 Cholet
02.41.49.68.18



CMP Enfant - UDG
Avenue des Cordeliers
49300 Cholet
02.41.49.71.11



HDJ Adolescents
Avenue des Cordeliers
49300 Cholet
02.41.49.68.18



EHPAD "Les Cordeliers"
54, Rue Maindron
49300 Cholet
02.41.49.71.51

SITE CENTRE VILLE DE CHOLET

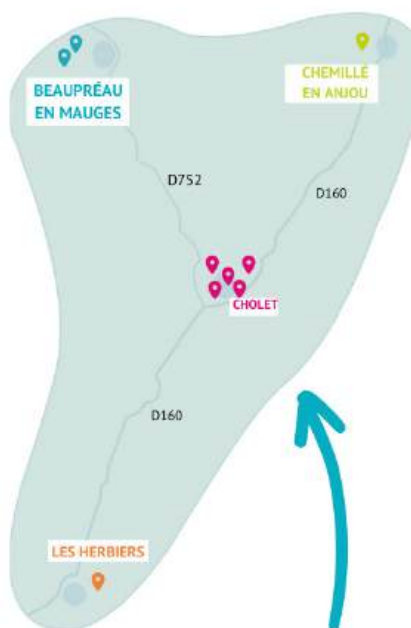


**Centre Ambulatoire
Psychiatrique
CMP - HDJ adultes - EMRP -
CATT**
34 Rue Nationale
49300 Cholet
02.41.49.71.70

Pour nous suivre :



@ch_cholet



SITE MARENGO

Centre hospitalier de Cholet

1, Rue Marengo

49325 Cholet Cedex

02.41.49.60.00

www.ch-cholet.fr

Horaires d'accueil : 8h - 20h, tous les jours

UNE
JOURNÉE
AU CH EN
2024



191

entrées au CH



762

consultations



186

passages aux urgences



6

naissances



4

tonnes de linge lavé



2068

repas servis

*CMP : Centre médico-psychologique // HDJ : Hôpital de jour // CATT : Centre d'activité thérapeutique à temps partiel
CMPEA : Centre médico psychologique pour enfants et Adolescents // EMRP : Equipe Mobile de Réhabilitation Psychosociale

NOTRE OFFRE DE SOINS

MEDECINE

- Addictologie
- Allergologie
- Cardiologie et maladies vasculaires
- Cancérologie
- Centre de vaccinations internationales
- Consultation douleur chronique
- Consultation mémoire de proximité
- Dermatologie
- Dialyse
- Education thérapeutique
- Endocrinologie, Diabétologie,
- Néphrologie
- Gériatrie et soins palliatifs
- Gynécologie
- Hépatologie –Gastroentérologie
- Maladies infectieuses
- Médecine et biologie du sport
- Médecine interne
- Médecine polyvalente
- Neurologie
- Pédiatrie (0 à 18 ans)
- Néonatalogie
- Pneumologie
- Réanimation – Unités de soins intensifs polyvalents
- Rhumatologie
- Sexologie

CHIRURGIES CONVENTIONNELLES ET AMBULATOIRES

- Bariatrique
- Dentaire et stomatologique
- Gynécologique
- Orthopédique et traumatologique
- Oto-rhino-laryngologique
- Ophtalmologique
- Vasculaire et thoracique / Angiologie
- Viscérale et générale

MATERNITÉ/ OBSTÉTRIQUE

URGENCES

EQUIPES MOBILES

- Coordination Hospitalière du Don d'Organes et de Tissus (CHDOT)
- Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)
- Equipe Mobile de Gériatrie (EMG)
- Equipe Mobile Fragilité Ehpad (EMFE)
- Unité Mobile Intersectorielle de Géroto-Psychiatrie (UMIGP)
- Equipe douleur chronique
- Equipe d'Appui d'Adaptation Rééducation et Réadaptation (EAARR)
- Equipe Mobile d'Expertise en Réadaptation neuro-locomotrice (EMER)
- Equipe de Liaison Service Addictologie (ELSA)
- Equipe Mobile de Liaison pour Adolescents (EMLA et EMLA Escal)
- Equipe Mobile de Réhabilitation Psychosociale (EMRP)
- Equipe Mobile d'Appui aux Structures Médicosociales (EMAM)
- Equipe Mobile « Passerelle vers un chez soi » (habitat inclusif)
- Equipe Mobile AFT (Accueillant Familial Thérapeutique)
- Equipe Mobile de Réhabilitation Psychosociale (Reh@gir)

SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

- Polyvalents
- Spécialisés dans les affections de l'appareil locomoteur et du système nerveux
- Spécialisés dans la prise en charge des affections de la personne âgée poly-pathologique dépendante ou à risque de dépendance
- Réadaptation cardiaque
- Réhabilitation respiratoire
- Rééducation métabolique

ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES (EHPAD)

- Chanterivière
- Cordeliers

UNITÉ DE SOIN DE LONGUE DURÉE (USLD)

- Chanterivière

PSYCHIATRIE ADULTE

- Hospitalisations complètes
- Hospitalisation de jour
- Centres Médico-Psychologiques
- Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)
- Soins Psychiatriques Intensifs à Domicile (SPID)

PSYCHIATRIE INFANTO- JUVENILE

- Hospitalisation de jour
- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)
- Service d'Intervention Précoce à l'Hôpital et à Domicile (SIPHAD)
- Centres Médico-Psychologiques



VOTRE ARRIVÉE

À VOTRE ARRIVÉE POUR UNE CONSULTATION

Au niveau du hall d'entrée (bureau des consultations - admissions - sorties), un affichage vous indique où réaliser vos formalités administratives :

- soit au niveau du bureau des admissions dans le hall
- soit directement auprès du secrétariat du service

DOCUMENTS À FOURNIR :

Une pièce d'identité

Vous devez nécessairement présenter une pièce d'identité à jour (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille...).

Votre carte Vitale

Si vous êtes assuré social, présentez votre carte Vitale en cours de validité, ou, à défaut, tout autre document justifiant l'ouverture de vos droits.

Une assurance complémentaire (mutuelle)

Si vous cotisez à une assurance complémentaire (mutuelle), présentez votre carte d'adhérent.

Donner sa carte mutuelle aux agents des admissions entraîne automatiquement le consentement du traitement des données personnelles dans le cadre d'échanges dématérialisés avec les organismes complémentaires de remboursement (ROC...).

En cas de refus, la prise en charge de votre mutuelle ne pourra être mise en place.

Cas particuliers

- Si vous avez été victime d'un accident de travail : présentation du volet n°2 de la caisse accident du travail qui vous a été remis par votre employeur.
- Si vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle (C.M.U.) : présentation de l'attestation de prise en charge.
- Si vous justifiez d'une prise en charge en Affection Longue Durée (ALD) : présentation du justificatif de prise en charge.

CONSULTATIONS PRIVÉES



Si vous venez en consultation privée, l'avance des frais vous sera demandée.

Après votre consultation, vous devrez obligatoirement vous rendre à la Caisse située dans le hall d'accueil en vue de régler les honoraires. (voir photo ci-dessus)



Si vous ne pouvez pas vous rendre à la consultation programmée à l'examen, pensez à annuler votre rendez-vous soit auprès du secrétariat, soit depuis l'espace patients du site internet du Centre hospitalier en précisant le motif d'annulation.

Cela permettra d'attribuer le créneau horaire à un autre patient.

Transport sanitaire

Si votre état de santé nécessite un transport sanitaire, celui-ci devra être obligatoirement prescrit par votre médecin traitant avant toute consultation au Centre hospitalier de Cholet afin de pouvoir bénéficier d'une prise en charge par l'Assurance Maladie.



À VOTRE ARRIVÉE POUR UNE ADMISSION

Reportez-vous à la page précédente pour les documents à fournir.

Selon votre mode d'hospitalisation, les démarches administratives sont différentes :

En unité de chirurgie et d'anesthésie ambulatoires

La chirurgie ambulatoire est un type de chirurgie vous permettant d'arriver une heure avant l'intervention et de ressortir quelques heures après. À la consultation pré-anesthésique, vous devez vous présenter au secrétariat de chirurgie ambulatoire, en vue d'accomplir vos formalités d'admission. Il vous sera demandé d'appeler l'unité de chirurgie et d'anesthésie ambulatoires la veille de l'intervention afin de connaître l'heure à laquelle vous devez vous présenter le lendemain.



En hospitalisation programmée

Le Centre hospitalier de Cholet s'est engagé dans une simplification de vos démarches administratives. Désormais, pour toute hospitalisation ou intervention chirurgicale programmée, vous n'avez plus de démarches à effectuer en sortant de votre consultation.

En hospitalisation non-programmée (ex : Urgences)

Dans tous les autres cas, vous ou un proche devez compléter votre dossier administratif auprès du bureau des admissions, dans les plus brefs délais au moment de l'admission.

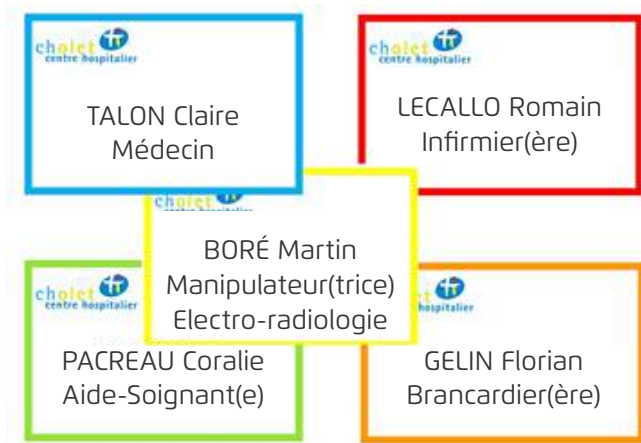
Non-divulagation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au bureau des admissions-consultations-sorties situé dans le hall de l'hôpital.



VOTRE SÉJOUR

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE



L'équipe médicale

Les examens et les soins que vous recevrez sont prescrits par un médecin. Vous pourrez bénéficier, si besoin, au cours de votre hospitalisation, de consultations spécialisées au regard de votre prise en charge.

L'équipe soignante

L'équipe soignante est composée d'infirmiers, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques, d'auxiliaires de puériculture et d'agents des services hospitaliers, placés sous la responsabilité d'un cadre de santé. Cette équipe vous dispensera les soins prescrits par les médecins et assurera les soins d'hygiène, de confort, d'éducation et de prévention que votre état de santé nécessite.

En fonction des motifs de votre hospitalisation, d'autres professionnels interviendront dans votre prise en charge : des psychologues, des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des orthophonistes, des enseignants en activité physique adaptée, des diététiciens, des brancardiers, des assistants sociaux et des secrétaires médicales. De nombreux autres professionnels peuvent également intervenir dans votre parcours de soins, de près ou de loin : les manipulateurs en électroradiologie, les techniciens de laboratoire, les pharmaciens, les équipes des services logistiques et techniques ou encore les agents administratifs.



IDENTITOVIGILANCE



Pour garantir la sécurité des soins, au cours de votre séjour, il vous sera posé un bracelet d'identification et demandé de confirmer votre identité à chaque étape de votre prise en charge (lors d'une prise de sang par exemple).

INFORMATIONS PRATIQUES

Les frais d'hospitalisation correspondent à la facturation des soins et actes effectués durant votre séjour.

Les tarifs sont affichés au bureau des admissions – consultations – sorties et dans les chambres.

Le service des admissions est à votre disposition pour vous informer sur les frais liés à votre situation personnelle au 02.41.49.61.37

Qui règle le coût des frais de séjour ?

<https://www.ch-cholet.fr/>

Frais séjour

Le système du tiers payant vous dispense de faire l'avance des frais médicaux remboursés par l'assurance maladie.

Si les formalités administratives ont été effectuées et si vous êtes à jour de vos cotisations, les frais d'hospitalisation seront pris en charge (en général à 80%) par la Sécurité Sociale.

Si vous disposez d'une couverture sociale complémentaire (mutuelle), la part restante, appelée ticket modérateur, pourra être prise en charge par votre caisse

complémentaire. Pour valider cette prise en charge, vous devez impérativement fournir lors de votre admission votre carte de mutuelle.

Que restera-t-il à votre charge ?

- Le ticket modérateur, c'est-à-dire la part des frais non pris en charge par l'assurance maladie, si vous n'avez pas de couverture sociale complémentaire.
- Le forfait journalier pour chaque jour d'hospitalisation s'élève à 20 € pour l'hôpital et à 15 € pour la psychiatrie, si vous n'avez pas de couverture sociale complémentaire.
- Il ne s'applique pas aux hospitalisations suivantes : les hospitalisations de jour, de nuit, les séances, les hospitalisations suite à un accident du travail, les quatre derniers mois de grossesse, le mois suivant la naissance de l'enfant et les séjours concernant les personnes pouvant bénéficier d'une prise en charge particulière.
- Un forfait de 24 € pour tout acte supérieur ou égal à 120 € réalisé en consultation externe ou en hospitalisation, si vous n'avez pas de couverture sociale complémentaire.
- La totalité des frais, si vous n'êtes affilié à aucun régime de prévoyance du type Sécurité Sociale ou si vous n'avez pas fourni les pièces nécessaires. Dans ce cas, le bureau des admissions peut vous demander de verser une provision.
- D'autres frais tels que la télévision, le téléphone ou la chambre particulière vous seront facturés le cas échéant.

Si vous êtes en arrêt de travail

En cas de prolongation d'hospitalisation, vous devez demander au bureau des admissions-consultations-sorties tous les 14 jours un bulletin de situation à transmettre à votre caisse. Ce bulletin remplace l'avis de prolongation d'arrêt de travail.

Règlement des frais

Pour les sommes restant à charge, une facture vous sera adressée à domicile. Elle pourra être réglée soit au guichet de la Trésorerie Principale Municipale, 42 rue du Planty

- 49327 Cholet cedex, soit par virement au BDF Cholet n°3000100299 F 496000000 12 ou bien en payant en ligne. Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site du Centre Hospitalier, <http://www.ch-cholet.fr>

Evolution possible des tarifs en fonction de la législation.

Chambre particulière

Vous pouvez demander, lors de votre pré-admission ou admission, une chambre individuelle. Celle-ci ne pourra toutefois vous être accordée que si l'état d'occupation des lits du service le permet. En effet, les chambres seules sont prioritairement réservées aux patients dont l'état de santé nécessite un isolement.

Votre demande sera attestée par un formulaire remis à votre signature.

Ces frais pourront vous être remboursés par votre caisse complémentaire. Des conventions sont signées entre le Centre hospitalier et certaines mutuelles. Dans ce cas, vous n'avez pas à faire l'avance des frais.

Le Centre hospitalier propose des lits accompagnants dans les services de maternité et de pédiatrie.

VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN

Boutique, cafétéria et distributeurs

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall d'accueil. Vous y trouverez une offre variée et préparée sur place, idéale pour vous restaurer ou pour une pause gourmande tout au long de la journée. Au menu, sandwichs et salades, plats chauds, pâtisseries, boissons fraîches et chaudes. Un espace boutique proposant presse et journaux, confiserie, produits de dépannage, cadeaux est également à votre disposition.

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 08h00-19h00

Samedi : 10h00-18h00 - Dimanche : 11h00-19h00

Des distributeurs automatiques de boissons et de produits de restauration rapide sont également à disposition dans le hall d'accueil et dans certains services.



DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS

Il est fortement déconseillé de garder des sommes d'argent, des moyens de règlement (cartes bancaires, chèquiers) ou des objets de valeur (bijoux par exemple) pendant votre séjour au Centre Hospitalier. Si vous ne pouvez pas confier ces biens à un proche, vous pouvez les remettre, contre un justificatif d'inventaire, en dépôt au coffre de l'établissement. Les autres biens qui sont amenés et qui ne peuvent faire l'objet d'un dépôt (par exemple : ordinateur, téléphone portable) restent sous votre responsabilité.

VOTRE SÉJOUR



Conciergerie

En partenariat avec la société Happytal, le Centre hospitalier de Cholet propose un service de conciergerie au bénéfice des patients, des visiteurs et des professionnels de santé. La conciergerie Happytal est un comptoir de services, pensé pour adoucir le séjour des patients hospitalisés : services de bien-être (réflexologie, coiffure, esthéticienne); services du quotidien (viennoiserie, plateau repas, pause gourmande, pressing, livraison de journaux) ; services de divertissement (jeux, jouets, magazines). Happytal facilite également la vie de tous les personnels avec de nombreux services à disposition.

Comptoir Happytal ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés) au sein du hall principal du Centre hospitalier Tel : 02.52.45.05.20

Pour plus d'informations :

www.ch-cholet.fr et www.happytal.com

Courrier

Il est possible de recevoir du courrier, en précisant le nom du service d'hospitalisation.

Il est également possible d'expédier votre courrier affranchi, soit en le confiant à l'équipe soignante, soit en le déposant dans la boîte aux lettres du service courrier situé dans le hall d'accueil.

La levée a lieu du lundi au vendredi à 15h30.

Gratification au personnel

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à recevoir des gratifications sous quelque forme que ce soit. Vous pouvez cependant soutenir l'hôpital en faisant un don (plus d'informations page 22).

Lecture

Les bénévoles de la Bibliothèque Marie Curie vous proposent des livres et des revues les mardis et jeudis entre 14h et 16h30. Ce service est gratuit. N'oubliez pas de restituer les ouvrages avant votre départ.

Photos/Vidéos/Enregistrements audio

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos ou vidéos de patients ou de personnels hospitaliers à partir d'un téléphone portable ou d'appareils de prise de vue de tout type. Toute diffusion d'informations, de photos et vidéos relevant de l'activité du Centre hospitalier sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise.

Vous pouvez encourir des poursuites pour atteinte à la vie privée ou à l'image du Centre hospitalier.



Téléphone

À votre admission, vous pouvez demander le raccordement d'un poste téléphonique dans votre chambre. Une taxe de raccordement ainsi que le montant de vos communications téléphoniques sont à régler à l'accueil, dans le hall d'entrée.

Internet

Vous pouvez bénéficier gratuitement d'une connexion internet wifi. Merci d'en faire la demande auprès du personnel du service de soins.

Réseaux sociaux : bonnes pratiques

Les photos postées doivent être strictement personnelles et aucun élément (visuels ou légendes) ne doit permettre de reconnaître le Centre hospitalier, des patients, des visiteurs ou des membres du personnel. Tout propos diffamatoire ou injurieux fera l'objet de poursuite judiciaire.

Télévision

Des télévisions sont installées dans toutes les chambres. La redevance, correspondant à l'utilisation du téléviseur, est à régler à l'accueil, à votre sortie.

Pour ouvrir les droits d'accès à la télévision, composez le 11 sur le téléphone installé dans la chambre.

Le paiement pourra s'effectuer à la sortie ou bien tous les 30 jours.

Un casque à usage unique est fourni à chaque patient hospitalisé en chambre double lors de la demande de connexion à la télévision.

➤ A VOS CÔTÉS À L'HÔPITAL

Linge et effets personnels

Les patients sont tenus d'apporter les objets nécessaires à leur séjour : brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, peigne, brosse, paire de pantoufles, pyjamas et robe de chambre ainsi que le linge de toilette. En cas de perte d'objet ou de linge, signalez-le auprès des soignants qui effectueront les recherches.

Lors de votre séjour en Soins médicaux et de Réadaptation, il vous appartient d'avoir résilié, l'ensemble des contrats de location de dispositifs médicaux (lits, fauteuils, oxygène... liste non exhaustive).

Difficulté à communiquer ?

Utiliser le « Passeport Santé »

Le Centre hospitalier de Cholet est partenaire de la mise en place d'un outil de communication entre les professionnels de santé et les adultes ou enfants handicapés.

À l'initiative de quatre associations défendant leurs droits (AAPAI – AAPEI - ADAPEI49 - APAHRC), le « Passeport Santé » est un livret listant un ensemble de questions/réponses pouvant aider le professionnel à communiquer plus facilement avec les personnes ayant un handicap physique ou mental.

Il a pour objectif de faciliter le parcours de soins du patient ainsi que sa relation avec les personnels médicaux et soignants.

Si vous souhaitez utiliser ce « Passeport Santé », n'hésitez pas à vous rapprocher de l'une de ces associations.

Handisanté 49

Handisanté 49 permet d'anticiper l'arrivée des personnes en situation de handicap complexe, dans le cadre de leur prise en charge médicale afin de les accueillir, de les orienter et de les accompagner. **02.41.35.70.70**

Service social

Le service social peut, avec votre accord, dans le cadre du projet de soins ou en préparation de votre sortie de l'hôpital, vous rendre visite et vous renseigner pour toute question d'ordre familiale, sociale ou financière. Le service social, situé au 6^{ème} étage, est ouvert aux patients et à leurs familles **du lundi au vendredi de 9h à 17h**. Pour prendre rendez-vous, vous pouvez vous présenter au secrétariat ou téléphoner au **02.41.49.66.40**. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, vous pouvez formuler la demande auprès du service qui vous accueille.

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé est installée au Centre hospitalier de Cholet. Elle a pour objet d'aider toute personne malade en situation de précarité à accéder aux soins (absence de sécurité sociale, absence de complémentaire santé, difficulté à financer ses soins, grande précarité, exclusion, etc). Elle assure une prise en charge coordonnée : médicale, sociale, infirmière. La PASS accueille sur RDV et peut avoir recours à un service d'interprétariat médicale. Les personnes peuvent être orientées par le service des Urgences, des partenaires extérieurs ou sur demande spontanée.

Une des missions de la PASS est également d'assurer un retour vers la médecine de ville et les services de santé de proximité lorsque les droits sont ouverts (PUMA, SCC, AME, etc)

Si vous souhaitez obtenir des informations sur la PASS, vous pouvez contacter le secrétariat au **02 41 49 64 22** ou par mail à :

service-social@ch-cholet.fr

Protection Universelle Maladie (PUMA)

Elle offre une couverture médicale gratuite à tout résident stable et régulier en France et des DOM ne bénéficiant pas de couverture maladie. Il est également possible d'obtenir une couverture complémentaire santé solidaire (sous certaines conditions de ressources) et d'être dispensé de l'avance des frais médicaux et de consultations (se renseigner auprès du service social).



VOTRE SÉJOUR

Espace Usagers



Lieu d'écoute, d'échange et d'information, l'Espace Usagers est à votre disposition dans le hall du Centre hospitalier de Cholet.

L'Espace Usagers est composé d'associations dont les membres sont là pour recueillir vos questionnements, vous apporter un soutien moral ainsi qu'à votre entourage ou encore vous orienter vers l'association qui répondra le mieux au besoin exprimé. Il est possible d'être dirigé vers un de ses représentants en contactant la Direction des Usagers (relations-usagers@ch-cholet.fr).

Culte

Des représentants de culte sont présents (ou joignables) au Centre hospitalier et à votre écoute. Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez vous renseigner auprès de l'équipe soignante ou bien les joindre aux numéros suivants :

Aumônerie Catholique (02.41.49.63.24).

Pour les autres cultes : Standard (02.41.49.60.00).

Vous avez perdu un proche

L'équipe de la chambre mortuaire est à votre écoute et présente pour vous accompagner dans les démarches relatives au décès d'un proche.

La chambre mortuaire hospitalière est ouverte tous les jours, de 9h à 17h30 (8h30 à 16h30 les week-ends et jours fériés). Tel : 02.41.49.65.77.

VOS PROCHES

Accompagnants

Sauf contraintes liées aux spécificités du service, un accompagnant peut passer la nuit à l'hôpital auprès de vous. Il est possible de commander un repas et de le régler auprès de l'hôtesse d'accueil dans le hall. Toutes les informations sont affichées dans les services.

Visites

Les visites sont généralement recommandées entre 12h et 20h, sauf dans les services accueillant des enfants hospitalisés. Le personnel soignant peut adapter ces horaires, les restreindre ou les élargir, en fonction de l'état de santé du patient. Vous pouvez recevoir les personnes de votre choix, dans le respect de l'intimité et du repos des autres patients. Pour cela, il est demandé à vos proches d'éviter les visites en groupe, prolongées ou bruyantes.

Vous avez également la possibilité de demander que votre présence au Centre hospitalier ainsi que toute information sur votre état de santé ne soient pas communiquées.

Au regard du contexte sanitaire, les conditions de visite peuvent évoluer, merci de vous renseigner auprès de l'équipe soignante.



VOTRE SORTIE

Le jour de votre sortie sera fixé par le médecin référent, seul habilité à en estimer le bien-fondé. La sortie peut se faire tout au long de la journée.

À l'issue de votre séjour, votre médecin traitant recevra toutes les informations sur les examens réalisés au cours de votre hospitalisation, permettant de poursuivre votre suivi médical. De même, dans le cadre d'une continuité de la prise en charge infirmière à domicile ou dans un autre établissement d'accueil, une fiche de liaison sera établie entre les équipes soignantes.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET FRAIS À RÉGLER

Avant de partir, n'oubliez pas de :

- **Remettre au Cadre de santé les livres ou objets empruntés** dans le service ;
- **Récupérer les objets de valeurs** mis en dépôt, les médicaments et les documents d'ordre médical que vous auriez apportés (ordonnances, carnet de santé, certificats médicaux, etc.).
- Vous rendre au bureau des admissions - consultations - sorties situé dans le hall d'accueil **si votre dossier d'admission n'est pas complet**. Il vous sera remis un bulletin de situation ;
- **Régler vos frais de téléphone et de télévision** (à l'accueil dans le hall).

TRANSPORT

Quel que soit le moyen de transport utilisé, le retour à votre domicile ou structure d'hébergement est à votre charge. Très exceptionnellement, si le praticien estime que votre état de santé le justifie, il pourra établir une prescription médicale adaptée à votre autonomie (taxi, véhicule sanitaire léger ou ambulance). Vous avez le libre choix du transporteur.

PERMISSION DE SORTIE EXCEPTIONNELLE

Vous pouvez obtenir des permissions de sortie accordées par le Directeur sur avis favorable du médecin assurant votre prise en charge.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre l'avis du médecin, vous devez en informer l'équipe soignante qui suivra avec vous la procédure établie dans l'établissement.



BIEN VIVRE ENSEMBLE

LES CHARTES

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



CHARTRE DES DROITS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



CHARTRE DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE



CHARTRE DES DROITS DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



CHARTRE DE LA LAÏCITÉ



PERSONNE DE CONFIANCE

Vous souhaitez désigner une personne de confiance

Si vous êtes majeur, il vous sera demandé, par écrit, si vous souhaitez ou non désigner une personne de confiance. La personne de confiance peut être un parent, un proche, votre médecin traitant.

Il vous appartient de prévenir cette personne et de l'informer de son rôle. La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions. La personne de confiance n'a pas vocation à se substituer à la personne malade.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU PATIENT

Les professionnels de santé vous apportent une information claire sur la nature des soins qui vous seront dispensés, leurs objectifs, leurs contraintes et leurs risques. Vous pourrez alors décider en toute connaissance de cause de votre adhésion aux soins. Si votre état de santé nécessite un transfert vers un autre service ou un autre

établissement, le médecin responsable de votre prise en charge vous en donne les raisons et, avec votre accord, en informe vos proches.

Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance est consultée préalablement. Les mineurs ou majeurs sous tutelle/curatelle reçoivent une information adaptée leur permettant de participer à la prise de décision les concernant. Le consentement aux soins est demandé auprès du majeur sous tutelle/curatelle, du mandataire judiciaire et de la personne titulaire de l'autorité parentale.

En cas de refus pouvant entraîner des conséquences graves, le médecin réalise les soins indispensables. Dans certains cas, il vous sera demandé d'attester, par écrit, que vous avez bien reçu l'information vous concernant et de confirmer votre consentement.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

<https://www.ch-cholet.fr/>

Directives anticipées

Si vous êtes majeur, vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite appelée «directives anticipées», afin de préciser vos désirs quant à votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer votre volonté. Des modèles de formulaire sont à votre disposition sur le site Internet de l'établissement ou auprès des équipes soignantes. Ainsi, vous avez le droit d'écrire vos souhaits de prise en charge médicale. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement vous concernant. Ces directives sont valables sans limite de temps. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Si vous avez déjà écrit de telles directives, nous vous encourageons à le signaler et les remettre au médecin qui s'occupe de vous. Il vous les rendra au plus tard à votre sortie. Pour toutes questions, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin ou au personnel soignant.

RECUEIL DE SATISFACTION DES USAGERS

Afin d'améliorer chaque jour la qualité de votre prise en charge, il est essentiel de connaître le niveau de satisfaction concernant votre séjour.

Vous pouvez donner votre avis en scannant le QR code ci-contre ou remplir le questionnaire de satisfaction, remis par le personnel soignant.

Vous pouvez retourner le questionnaire papier par

courrier à la direction de l'établissement ou le déposer dans les boîtes disposées dans les unités de soins ou près des ascenseurs.



Pour répondre, scannez le QR code.

Vous êtes de plus en plus nombreux à nous faire part de votre avis et nous vous en remercions.

Vos réponses aident l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer. Vous participez ainsi à l'amélioration de la qualité des soins.

85,2%



Indice de satisfaction en 2024

L'ENQUÊTE NATIONALE E-SATIS

Le Centre hospitalier participe à l'enquête nationale de satisfaction (e-Satis) copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la santé. Il s'agit d'une enquête en ligne qui concerne les patients hospitalisés ayant accepté de communiquer leur adresse mail au moment de leur admission :

- Dans un service de Médecine-Chirurgie-Obstétrique (séjour de plus de 48 h),
- Dans un établissement en soins médicaux et de réadaptation,
- Pour une chirurgie ambulatoire.

Deux semaines après votre sortie, vous recevrez un mail vous invitant à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge dans notre établissement. Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients.

<https://www.ch-cholet.fr/>

Satisfaction



e-Satis :

LA SATISFACTION ET L'EXPERIENCE DES PATIENTS

Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour.

COMMENT DONNER MON AVIS ?

Je donne mon adresse e-mail ou celle d'un proche qui pourra m'aider à remplir le questionnaire durant mon séjour.

2 semaines après ma sortie de l'établissement, je reçois un e-mail pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

SUR QUOI PUIS-JE M'EXPRIMER ?

En 10 minutes, je peux donner mon avis sur :

- L'accueil dans l'établissement.
- Ma prise en charge.
- Mon confort durant mon séjour (chambre, repas).
- L'organisation de ma sortie et de mon retour chez moi.

À QUOI SERT MON AVIS ?

Il aide l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients.

Il participe à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.

Il permet à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients dans les établissements sur [scoptesanta.fr](https://www.scoptesanta.fr).

Avec le soutien de
France
Assos
Santé
Établissement de santé
www.france-assos-sante.org

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
www.has-sante.fr

Décembre 2020

BIEN VIVRE ENSEMBLE

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une Commission Des Usagers est mise en place au Centre hospitalier de Cholet. Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches en ce sens. La commission examine par ailleurs l'ensemble des réclamations adressées à l'établissement ainsi que les réponses qui y sont apportées et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation auxquelles elle peut accéder.

Vous pouvez solliciter un médiateur de cette commission pour faire valoir un droit à vous aider dans vos démarches.

Les représentants des usagers

Ils sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

Madame Marie Josée DOUCET : 06 17 25 93 33

Monsieur Jean-Noël COURRIER : 06 81 51 40 85

Monsieur Auguste CHARRIER : 06 73 60 86 71

Madame Geneviève BOURMAUD : 06 83 52 71 56

Examen des observations, plaintes et réclamations

Vous souhaitez nous faire part d'observations concernant votre prise en charge.

Vous pouvez demander un entretien avec le cadre du service ou le médecin qui vous a suivi afin de faire part de vos remarques.

Dans le cadre d'une réclamation ou d'une plainte, vous pouvez adresser un courrier auprès de :

**Monsieur le Directeur - Centre hospitalier - 1 rue Marengo
- 49325 CHOLET Cedex**

Un courrier accusant réception de votre plainte vous sera transmis et votre réclamation sera traitée dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également être reçu en entretien par la personne chargée des relations avec les usagers que vous pourrez joindre **au 02.41.49.60.27**.

DEMANDE DE DOSSIER MÉDICAL

 <https://www.ch-cholet.fr/>

Vos droits



En application de la loi du 4 mars 2002 et pour garantir le respect de la confidentialité des informations médicales vous concernant, l'établissement a mis en place une procédure de communication des dossiers médicaux. Muni d'un formulaire de demande dûment renseigné et d'une copie de votre pièce d'identité en cours de validité, vous pouvez avoir accès à votre dossier (un accompagnant médical vous sera proposé) :

- Soit en le consultant dans l'établissement.
- Soit en demandant une copie des pièces de votre dossier.

Dans ce cas, le coût des reproductions (ainsi que les frais d'envoi, le cas échéant) sera à votre charge.

Vous pouvez retirer le formulaire de demande d'accès au dossier médical auprès du secrétariat médical dans lequel vous êtes accueilli. Vous pouvez aussi le télécharger sur le site internet de l'hôpital : <https://www.ch-cholet.fr>

Ce formulaire est à retourner à la Direction des Usagers du Centre hospitalier de Cholet. Le Centre hospitalier de Cholet conserve les dossiers médicaux pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière venue ou de votre dernière consultation externe.



PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

 <https://www.ch-cholet.fr/>

Vos droits 

(Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (règlement général sur la protection des données) et Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Dans le cadre de votre prise en charge au sein du Centre hospitalier (CH), des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies. Elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support, papiers) destinés à assurer et faciliter la continuité de votre prise en soin.

Ces données sont réservées aux professionnels de l'établissement soumis au secret professionnel. Après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, vos données peuvent être transmises à des prestataires de service et sous-traitants réalisant des prestations pour le Centre hospitalier de Cholet. Sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, vos données peuvent être consultées ou communiquées aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor Public, Agence Régionale de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaires, commissaires aux comptes...).

Impliqué dans la recherche médicale, le CH peut être amené à utiliser vos données, préalablement rendues non nominatives, à des fins de recherche, dans le cadre d'études à visée statistique, d'évaluation ou épidémiologique, selon les procédures applicables.

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et dans les conditions fixées par la loi précitée, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles. Vous disposez également d'un droit d'opposition sous réserve des conditions du droit applicable, de rectification et de limitation de traitement de vos données. Pour exercer ces droits ainsi que pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande :

- Par voie électronique : dpo@ch-cholet.fr
- Par courrier postal : **Centre hospitalier – Direction générale – Délégué à la protection des données, 1 rue Marengo – 49325 CHOLET Cedex**

RESPECT DE LA STRUCTURE



Vous allez, durant votre hospitalisation, côtoyer d'autres patients et des personnels de l'établissement. Il convient donc de respecter quelques règles élémentaires de savoir-vivre :

- Ne détériorez ni les locaux, ni le matériel mis à votre disposition, vous pourriez être amené à rembourser les frais occasionnés ;
- Usez avec discrétion de vos équipements high-tech (smartphone, tablette, ordinateur portable) ;
- Évitez les conversations trop bruyantes ;
- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel ;
- Si vous vous déplacez en dehors de votre chambre ou de l'étage, il vous est demandé de prévenir le personnel du service ;
- Une tenue correcte est exigée pour vos déplacements dans l'établissement ;
- Des ascenseurs sont réservés aux services pour lesquels la priorité et l'urgence sont des éléments vitaux. Ne les utilisez pas !
- En cas de menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages, l'établissement assure les protections des agents qui en sont victimes dans le cadre de leurs fonctions. Les victimes de dommages de toute nature peuvent porter plainte en leur nom personnel.

BIEN VIVRE ENSEMBLE

➤ RÈGLES DE SÉCURITÉ

Pour la sécurité et la santé de tous, nous vous rappelons qu'à l'hôpital public, il est interdit :

- De fumer dans l'enceinte de l'établissement (y compris cigarettes électroniques), par mesure d'hygiène et de sécurité (décret du 15 novembre 2006). Aussi, des abris fumeurs ont été installés sur les sites du Centre hospitalier. Tout usager qui n'utilise pas les espaces réservés à cet effet s'expose à des sanctions.
- D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées ainsi que des denrées et des médicaments non autorisés.
- D'introduire des animaux dans l'établissement.

Le Code de la route s'applique aussi à l'hôpital et peut entraîner des contraventions : ne roulez pas trop vite, respectez la signalisation et les places réservées pour les ambulances, les personnes handicapées et certains personnels.

Un système de vidéoprotection est installé sur l'enceinte du Centre hospitalier.

➤ PRÉVENTION RISQUE INCENDIE

Toutes les dispositions sont prévues, afin que vous soyez préservé de tout incident ou accident. Le Centre hospitalier dispose d'une équipe sécurité présente 24h/24.

Consignes en cas d'incendie :

- Restez dans votre chambre, gardez votre calme !
- Fermez votre porte, elle vous protégera du feu et évitera aux fumées d'entrer.

Consignes en cas d'évacuation :

- Pour quitter votre chambre, attendez que le personnel vous y invite. Il vous guidera vers les issues de secours suivant un plan d'évacuation établi.
- N'empruntez pas les ascenseurs.
- Ne revenez pas dans votre chambre sans en avoir averti le personnel. Il est impératif de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service sur la porte des chambres et de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.

➤ MAJEURS PROTÉGÉS

Dans certains cas, l'altération des facultés mentales et/ou physiques d'une personne peut nécessiter une mesure de protection juridique : curatelle ou tutelle.

La demande de la mesure peut être à l'initiative de la personne elle-même, de sa famille, de ses proches ou des services du Centre hospitalier.

Mais cette décision appartient au juge des contentieux de la protection sur appui d'un certificat médical établi par un médecin inscrit sur la liste du procureur de la république. Dans le cas où il est impossible de faire assurer la mesure par l'environnement familial, le juge peut en confier la gestion au mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'établissement, à un organisme de tutelle agréé par l'état ou à un mandataire judiciaire libéral. Vous devez informer les professionnels de santé d'une mesure de protection existante.

➤ DROIT DE RECOURS DU PATIENT HOSPITALISÉ SANS SON CONSENTEMENT

Le patient hospitalisé sans son consentement dispose d'un droit de recours auprès du juge chargé du contrôle des mesures privatives ou restrictives de libertés, du Procureur de la République et/ou de la Commission Départementale des hospitalisations psychiatriques. Par ailleurs, depuis le 1er septembre 2014, aucun patient ne peut demeurer en hospitalisation complète sans son consentement au-delà de 12 jours, sans un accord du Juge des libertés et de la détention pris après audience. De plus, depuis 2022, si un de ces patients nécessite une mesure de contention ou d'isolement, elle ne peut être renouvelée, respectivement, au-delà de 72h00 ou 96h00, sans l'accord du Juge chargé du contrôle des mesures privatives ou restrictives de libertés. Le patient dispose également d'un droit de recours auprès de ce dernier.

➤ DROIT DE VOTE

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre du service ou bénéficier d'une autorisation de sortie.



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

ENGAGEMENT QUALITÉ

L'engagement qualité a pour objectif de faire évoluer la culture qualité de l'établissement de manière à rechercher de façon permanente la satisfaction et la confiance du patient, de sa famille, ainsi que celles de ses partenaires extérieurs.

Les axes forts du projet qualité et gestion des risques soutenus par le Centre hospitalier sont les suivants :

- Assurer des soins de qualité, dans le respect des bonnes pratiques et des règles de déontologie ;
- Poursuivre le développement de la culture qualité et sécurité des soins partagés ;
- Favoriser l'implication des usagers et le recueil de l'expérience patient ;
- Développer l'évaluation des pratiques professionnelles.

Certification de la qualité des soins

Le Centre hospitalier de Cholet est engagé dans la procédure de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Il s'agit d'une procédure d'évaluation externe qui permet de porter une appréciation sur le niveau de qualité et de sécurité des soins délivrés aux patients. Elle s'effectue tous les 4 à 5 ans, au regard de références préalablement établies par la HAS et concerne tous les établissements de santé.

En mai 2022, le CH de Cholet a été certifié selon le nouveau référentiel « Patients, soignants, un engagement partagé ». Vous pouvez consulter le rapport de certification sur : www.has-sante.fr



Accréditation du laboratoire

Le laboratoire de biologie médicale est accrédité pour la qualité de ses prestations selon la norme ISO 15189 depuis le 1er juin 2015. Son accréditation a été renouvelée en mai 2019. Des audits de surveillance ont lieu annuellement.

Indicateurs qualité

Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) de la HAS mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français.

Vous pouvez consulter les résultats des indicateurs du Centre hospitalier sur le site internet de l'établissement www.ch-cholet.fr ou sur le site internet développé par la HAS : QualiScope.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. N'hésitez pas à l'exprimer. Tous les moyens seront mis en œuvre pour vous soulager (source : Ministère de la santé : Votre douleur, parlons-en).

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les **douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leurs causes doivent être recherchées et elles doivent être traitées.
- Les **douleurs provoquées** par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les **douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Évaluer

L'évaluation de la douleur dépend d'abord de vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition afin d'utiliser celle qui vous convient le mieux. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé. 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... ».



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

▀ VOS MÉDICAMENTS

Traitement personnel

Lors de son admission, tout patient hospitalisé doit remettre au personnel soignant du service les médicaments et les ordonnances du traitement personnel habituel.

Pour des raisons de sécurité et de continuité des prises en charge, aucun autre traitement n'est autorisé, sauf avis médical contraire. Ces médicaments vous seront restitués à la sortie en fonction de la prescription de fin de séjour. L'équipe pharmaceutique est susceptible de prendre contact avec vos professionnels de santé (pharmaciens d'officine, médecins généralistes ou spécialistes, infirmiers, ...) pour réaliser :

- La conciliation médicamenteuse d'entrée afin de connaître l'exhaustivité de vos traitements médicamenteux, habituels avant votre hospitalisation,
- La conciliation médicamenteuse de sortie pour informer les professionnels de vos traitements prescrits à votre sortie,
- La transmission de ces données peut faire intervenir des plateformes informatiques, et votre Dossier Médical Partagé (DMP).

« Les données collectées sont au seul usage de l'établissement et de ses partenaires dans l'intérêt de votre prise en soins. Conformément au cadre prévu par la loi, vous disposez d'un droit d'accès et de modification (cf. paragraphe sur la protection des données à caractère personnel page 17) ».

▀ HYGIÈNE

DES MAINS DÉSINFECTÉES = DES RISQUES ÉVITÉS !!!

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



Le Centre hospitalier met à votre disposition des locaux propres et entretenus que nous vous prions de bien vouloir respecter. Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est important.

Infections Associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient et qu'elle n'était ni présente ni en incubation au début de la prise en charge. Une infection associée aux soins contractée à l'hôpital est une infection nosocomiale.

En collaboration avec le service d'hygiène, l'ensemble des professionnels met tout en œuvre pour prévenir le risque infectieux et vous assurer une prise en charge de qualité. Dans certaines situations, des recommandations s'appliquent également aux patients et aux visiteurs et les équipes vous en informeront le cas échéant.

L'hygiène, l'affaire de tous...

- Pensez à vous désinfecter les mains avec de la solution hydro-alcoolique
- En cas de toux ou de nez qui coule, veillez à porter un masque chirurgical.

▀ PORTAIL DE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un site internet a été développé par le ministère chargé de la santé pour permettre aux professionnels et aux usagers de santé de signaler facilement et à tout moment un événement sanitaire indésirable ou un effet inhabituel affectant la santé. Vous y retrouverez toutes les informations utiles (définition, modalités de déclaration...). Le portail de signalement des événements sanitaires indésirables est accessible sur :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>



POUR VOUS INFORMER ET AGIR

■ DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Don d'organes. Un lien qui nous unit tous

Le Centre hospitalier de Cholet est un établissement autorisé à réaliser des prélèvements d'organes et de tissus.

La Coordination Hospitalière du Don d'Organes et de Tissus (CHDOT) est une unité fonctionnelle médicale mobile et transversale sur l'établissement.

Elle est constituée de deux médecins, d'un cadre de santé et de trois infirmières coordinatrices.

Elle organise et coordonne au sein de l'établissement :

- Les prélèvements d'organes et de tissus chez un sujet en état de mort encéphalique.
- Les prélèvements de cornées en chambre mortuaire chez les sujets décédés après arrêt cardiaque persistant.
- L'accompagnement des proches du défunt avant, pendant et après le don.

Pour tout renseignement, l'équipe de la CHDOT est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 pour toute information concernant le don au 02.41.49.66.66 ou par courriel chdot@ch-cholet.fr

Agence de Biomédecine

L'agence de biomédecine est l'autorité de référence dans les domaines du prélèvement et de la greffe d'organes et de tissus. Les 3 grands principes de la loi de bioéthique sont : le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre donneur et receveur.



Vous êtes pour le don de vos organes et de tissus ?

Informez-en vos proches, ce sera l'occasion de connaître aussi leur position sur la question. Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le fichier national : Agence de la biomédecine et Registre National des Refus – 1 avenue du Stade de France - 93212 Saint Denis la Plaine Cedex Le don d'organes et de la greffe : www.dondorganes.fr

■ RECHERCHE CLINIQUE

Participer au progrès médical

Inscrite au projet d'établissement, la recherche permet de faire progresser les connaissances médicales, les moyens diagnostiques, les thérapeutiques et contribue à l'amélioration de la qualité des soins.

Un médecin peut proposer aux patients de participer à un programme de recherche. Les patients sont entièrement libres de refuser ou d'accepter. La loi protège strictement les patients qui participent aux protocoles de recherche clinique.

Les études réalisées à partir de données collectées sont disponibles sur le portail de transparence du site internet du Centre Hospitalier. Les informations administratives, sociales et médicales peuvent être utilisées à des fins de recherche sauf si vous vous y opposez. Pour ce faire, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données à l'adresse mail suivante : dpo@ch-cholet.fr



Don d'organes, Don de vie Ensemble Agissons

Un olivier a été planté à l'entrée principale du Centre hospitalier en reconnaissance aux donneurs et à leurs proches.

POUR VOUS INFORMER ET AGIR

➤ HÔPITAL PROMOTEUR DE SANTÉ ET LIEU DE SANTÉ SANS TABAC

Depuis 2019, le Centre hospitalier de Cholet a souhaité s'inscrire dans la démarche des « hôpitaux Promoteurs de Santé » et développer des actions en faveur de la santé publique, à destination des usagers et du personnel.

Les axes prioritaires de ce projet sont :

- La promotion de la vaccination.
- La prévention des addictions.
- La promotion d'un environnement de qualité pour la femme et l'enfant.

L'hôpital s'est particulièrement engagé dans la démarche Lieu de Santé Sans Tabac (LSST), en signant la charte, et proposant des formations à destination du personnel, des consultations tabacologiques dédiées, en organisant des événements pour le grand public et en modifiant des aménagements extérieurs.

Retrouvez toutes les actualités sur le site du Centre hospitalier de Cholet.

➤ SOUTENEZ NOS PROJETS



ENSEMBLE
VERS DE NOUVEAUX PROJETS,
VOTRE DON COMPTE

Le 25 mai 2018, un fonds de dotation « Mécènes Cholet Hôpital » a été créé.

Il s'agit d'une association à but non lucratif permettant de mettre en œuvre des projets d'intérêt général pour l'amélioration de la qualité de séjour des usagers et des conditions de travail pour les professionnels. Le fonds de dotation respecte la volonté de ses donateurs et partage en toute transparence ses données grâce à un rapport financier transmis aux instances. Contact : mecenat@ch-cholet.fr

CHARTE Hôpital sans tabac

- 1 Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels. Informer les usagers.
- 2 Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
- 3 Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abandon du fumeur.
- 4 Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur dépendant.
- 5 Faire accepter et respecter la réglementation en vigueur.
- 6 Installer, maintenir et actualiser la signalétique obligatoire et non obligatoire.
- 7 Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
- 8 Multiplier les initiatives pour devenir des Hôpitaux et structures de santé promoteurs de santé.
- 9 Assurer la continuité des actions et se doter des moyens d'évaluation.
- 10 Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Être persévérant !

➤ MON ESPACE SANTÉ

Mon espace santé est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Vous y retrouverez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP).





Le Centre hospitalier de Cholet remercie ses fournisseurs, artisans et commerçants pour leur aide à la réalisation de ce livret d'accueil.

Les informations de ce livret d'accueil peuvent évoluer dans le temps et selon le contexte sanitaire : en cas de doute, merci de consulter le personnel de l'hôpital.

“ Je salue et félicite le service qui nous a reçus. C'est beau de voir un service comme celui-ci faire tout son possible pour soigner les gens. Un grand merci pour qui vous êtes et ce que vous faites pour nous. Ça fait chaud au cœur. ”

Témoignage d'un usager

Merci pour votre confiance



Se laver régulièrement les mains ou utiliser une solution hydro-alcoolique



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Se moucher dans un mouchoir à usage unique puis le jeter



Saluer sans serrer la main et arrêter les embrassades



Portez un masque chirurgical quand la distance de 2 mètres ne peut pas être respectée

CHARTRE D'ENGAGEMENT DU CENTRE HOSPITALIER DE CHOLET AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

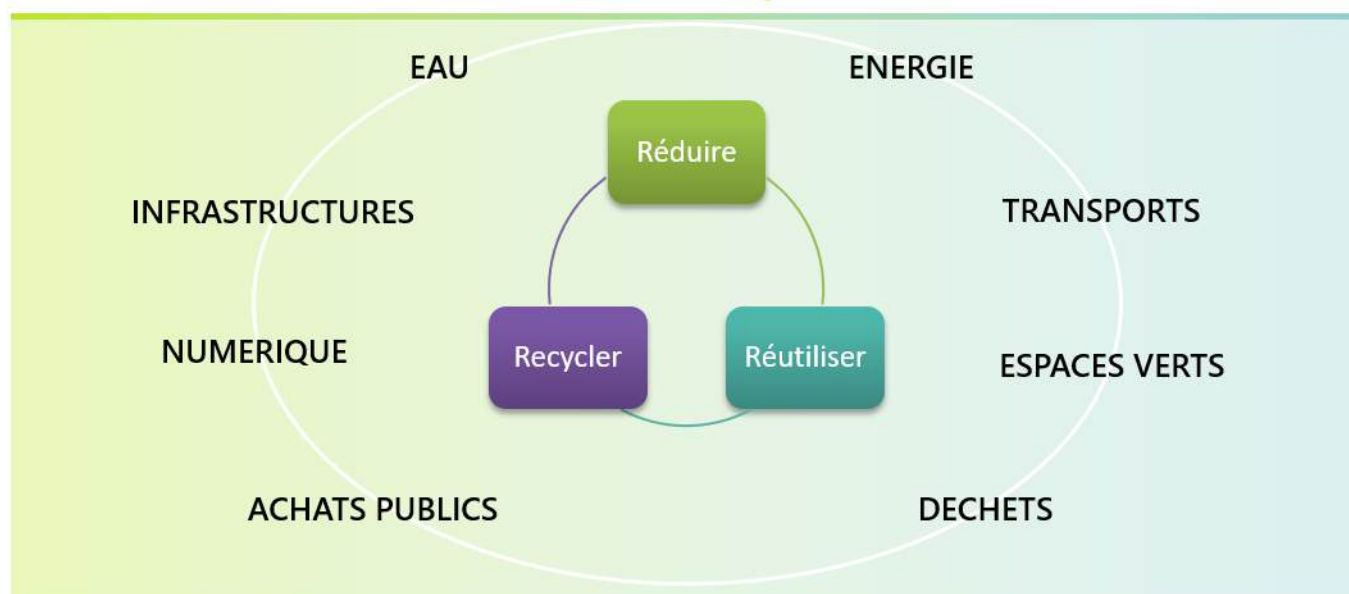


En tant qu'établissement public de santé, le Centre Hospitalier de Cholet s'engage résolument dans une démarche collective, concrète et pérenne de développement durable.

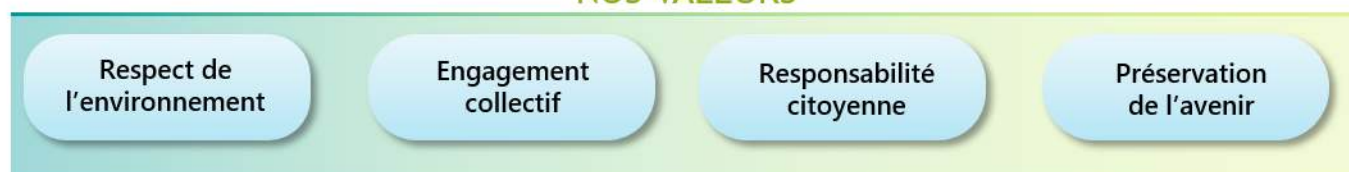
Ses objectifs :

- Prendre en compte les impacts environnementaux, sociaux et économiques liés à l'activité de l'établissement dans les décisions et projets institutionnels ;
- Proposer et mettre en œuvre des actions pour répondre à ces enjeux dans le cadre d'une instance dédiée, le Comité du Développement Durable ;
- Associer les professionnels de l'établissement à cette démarche en les sensibilisant aux enjeux de développement durable par une communication régulière et leur participation active.

NOS THÉMATIQUES



NOS VALEURS





SUR-MESURE



ENTREPRISE
FRANÇAISE



+60 AGENCES
DE PROXIMITÉS



PROJET DE A-Z

**Aide à la constitution des dossiers d'aide
et possibilité d'avancer les frais de subvention**



Étude gratuite



Avec DOMetVIE votre domicile revit

NOS SOLUTIONS DOMetVIE

- Douche Sécurisée
- Monte-Escalier
- Salle de bain
- Cuisine
- Accessibilité
- Ascenseur privatif
- Rail de transfert
- Domotique
- Studio PMR

DOMetVIE Nantes Nord Est - Cholet
Gilles FOURNIER **06 85 21 73 23**



GSF
PROPRETÉ & SERVICES

Donner toute leur valeur aux gestes qui font la différence



- ✓ Surfaces des ventes
- ✓ Tertiaire
- ✓ Transport
- ✓ Agroalimentaire
- ✓ Industrie
- ✓ Nucléaire
- ✓ Santé et soins
- ✓ Pharmaceutique

GSF Auriga - 10 Square des Grandes Claies 49300 CHOLET



NOTRE ÉTABLISSEMENT REMERCIE VIVEMENT
LES DIVERS FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES
DONT L'AIMABLE PARTICIPATION A PERMIS LA
RÉALISATION DE CE LIVRET.

Choletbus

DESSERTE DU CENTRE HOSPITALIER

POUR TOUS :

Arrêts Hôpital et Chanterivière (devant le Pavillon Femmes-Parents-Enfants)

Ligne 1 Arcole / L'Autre Faubourg

Du lundi au vendredi : 1 bus toutes les 15 minutes,
Le samedi : 1 bus toutes les 30 minutes.

Correspondance avec toutes les autres lignes du réseau urbain
(lignes 2 à 6) à l'arrêt Hôtel de Ville.

POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE : Choletbus

Cholet Agglomération et Transports Publics du Choletais proposent un service adapté de transport public par taxi ou par véhicule aménagé destiné aux personnes à mobilité réduite (TPMR).

Renseignement et réservation :

Du lundi au vendredi : de 8h45 à 12h et de 13h45 à 17h.

Tel. : 02 41 49 02 80

Mail : tpmr.tpc@choletbus.fr

NOUS CONTACTER :

02 41 62 65 65

www.choletbus.fr

contact@choletbus.fr



Espace Choletbus - Parvis de l'Hôtel de Ville
49300 CHOLET



CHOLET (2 centres)

2 bd. de la Victoire
02 41 30 36 36

35 Sq. de Montgeoffroy
02 41 62 26 70

BEAUPRÉAU-EN-MAUGES

5 rue de la Garenne
02 41 58 18 18

VIHIERS
LYS-HAUT-LAYON
Rue Robert Schuman
02 41 58 18 18

Tous nos centres sur
www.audilab.fr



UN BILAN AUDITIF⁽¹⁾ ET 30 JOURS D'ESSAI⁽²⁾ GRATUITS

1. Test non médical. 2. Sur prescription médicale. Dispositif médical CE. Audilab Pays de Loire, SAS au capital de 79 220 €, 17 allée Duguay Trouin 44000 Nantes, RCS Nantes 450 791 520. Crédit image : Sol.air.

Audilab
Vivez comme vous l'entendez



« L'HAD c'est la qualité de l'hôpital avec le confort de sa maison »

Qu'est-ce que l'HAD ?

L'hospitalisation à domicile est un mode d'hospitalisation permettant au patient de bénéficier de soins médicaux, paramédicaux continus ou complexes au sein de son lieu de vie (domicile, établissement médico-sociaux, ...).

1

Prescription

par votre médecin traitant ou par le médecin hospitalier

2

Évaluation

De votre état de santé et de votre domicile par des professionnels de l'HAD

3

Mise en place

À votre domicile après accord de votre médecin traitant

4

Réalisation des soins

Par des professionnels de santé comme si vous étiez à l'hôpital

Pathologies relevant de l'HAD

- Nutrition parentérale, entérale
- Traitement intraveineux
- Soins palliatifs
- Chimiothérapie anticancéreuse
- Prise en charge de la douleur
- Pansements complexes
- Post traitement chirurgical
- Rééducation orthopédique
- Rééducation neurologique
- Soins de nursings lourds
- Assistance respiratoire
- Autres pathologies, ...



Permanence &
continuité des soins



Appelez-nous au

Pour en savoir plus :

www.had-mbc.fr



Norbert PAILLAT

P E I N T U R E
&
D É C O R



NORBERT PAILLAT SAS
76 RUE FRANCOIS DE CHABOT
49360 YZERNAY
TEL. 02 41 55 04 71
CONTACT@NORBERTPAILLAT.FR



**AUDITION
CONSEIL**

l'art de bien s'entendre

Fondée en 1989, notre entreprise indépendante s'est développée tout en restant fidèle à ses valeurs : **professionnalisme, disponibilité et innovation** au service de votre écoute.

**Bilan auditif
personnalisé
OFFERT ***

**Prêt d'une
aide auditive
à l'essai
1 mois ****

**Suivi et
assistance
6 jours sur 7**

**Aides
auditives
100% santé**

* Test non médical ** Sur prescription médicale

Nous vous accueillons dans nos centres près de chez vous

Cholet Sud
4 Rue d'Austerlitz
Avenue des Sables
02 41 64 00 65

Cholet Centre
38 Rue Puits Gourdon
Place Saint-Pierre
02 41 58 12 78

Beaupréau
47 Rue Saint-Martin
02 41 63 35 55



Vous avez vu,
j'ai des nouvelles
boucles d'oreilles.



**UN BILAN AUDITIF⁽¹⁾
ET 30 JOURS D'ESSAI⁽²⁾
GRATUITS**

Audilab
Vivez comme vous l'entendez

Retrouvez nos centres de **CHOLET (2 centres)**
BEAUPRÉAU-EN-MAUGES et **VIHIERS**
LYS-HAUT-LAYON sur www.audilab.fr

1. Test non médical. 2. Sur prescription médicale. Dispositif médical CE.
Audilab Pays de Loire, SAS au capital de 79 220 €, 17 allée Duguay Trouin
44000 Nantes, RCS Nantes 450 791 520. Crédit image : Sol.air.

Stop aux vieux clichés !

**Ici, on est
toujours bien
entouré.**

Dans notre **résidence pour nouveaux seniors**, nos collaborateurs vous accompagnent dans la bonne humeur.

• Appartements du studio au T3

- Présence 7j/7
- Espaces collectifs et animations
- Services à la carte : restauration, aide à domicile...



RCS PARIS 952 959 336 - Getty Images

02 72 49 04 49 / jardins-arcadie.fr

Cholet
11 rue de la Casse



**LES JARDINS
D'ARCADIE**

Résidences pour nouveaux seniors

Maisons partagées pour 8 personnes âgées avec auxiliaires de vie sur place 7J/7



1

Taille humaine

Seulement 8 chambres par maison. Chacun peut trouver sa place et conserver ses habitudes de vie.

2

Accompagnement individualisé

Etre aidé pour les gestes du quotidien devenus difficiles, selon sa perte d'autonomie.

3

Repas faits maison

Repas faits maison avec des produits locaux et élaborés en concertation avec les colocataires.

4

Liberté

Chacun dispose d'une grande chambre de 30m² avec accès extérieur direct, pour aller et venir librement et recevoir ses proches quand il le souhaite.



L'aide à domicile sur mesure

Chez Petits-fils, nous avons le même niveau d'exigence que pour nos propres grands-parents.



- Aide à l'autonomie
- Aide à la vie quotidienne
- Compagnie et vie sociale
- Retour d'hospitalisation
- Présence de nuit

02 52 21 11 25

31 Rue Jean Jaurès
49300 Cholet



petits-fils.com

JUSSIEU

secours

CHOLET

25 BIS BOULEVARD DU CORMIER 49300 CHOLET



02 41 62 12 50

NOTRE PROMESSE



de soins



de temps perdu

- Pour tous les patients et aidants, des prestations personnalisées pour un **accès aux soins fluide et un accompagnement rassurant**
- Pour les ambulanciers, professionnels de santé, des protocoles maîtrisés et des outils novateurs, pour un **quotidien tourné vers le soin**
- Pour les professionnels et établissements, un **partenaire fiable** et des **propositions concrètes en réponse aux nouvelles exigences du monde de la santé**

JUSSIEU secours c'est :

Service National d'Ambulance, professionnels de santé permanent du parcours de soins, spécialiste de l'urgence pré-hospitalière.

Des entreprises indépendantes sur tout le territoire qui adhèrent au réseau JUSSIEU secours.

Une direction médicale qui garantit la protocolisation des prestations dans le parcours de soins.

Une certification ISO 9001: 2015 des centres JUSSIEU mise en adéquation de la certification HAS.

