

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

*Au service de votre santé*



# JUSSIEU

## secours

### CHOLET

25 BIS BOULEVARD DU CORMIER 49300 CHOLET

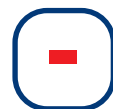


02 41 62 12 50

## 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**

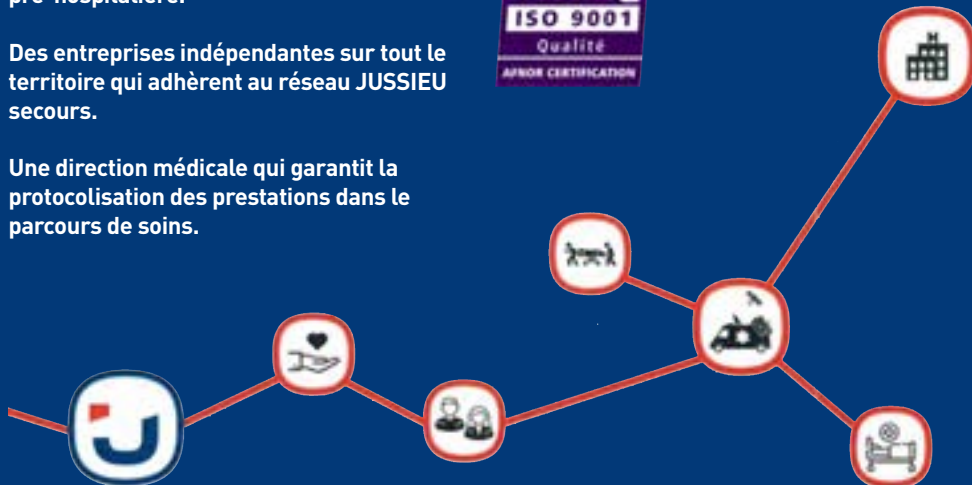
JUSSIEU secours c'est :

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.





# 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



**CATTP - CMPEA**  
Pédopsychiatrie  
24, Rue Mont de Vie  
49600 Beupréau en Mauges  
02.41.63.51.17



**CATTP - Adultes**  
20, Rue de la Sablonnière  
49600 Beupréau en Mauges  
02.41.49.63.36



**CMP - Adultes**  
4, bis Rue de l'Aumônerie  
49600 Beupréau en Mauges  
02.41.49.63.31

## 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



Accessible avec la ligne de bus n°3  
(Arcole, Verger, Bois d'Ouin)



**CATTP - Adultes, secteur 8 de psychiatrie**  
Tour Émeraude  
49300 Cholet  
02.41.49.71.70



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

Pour nous suivre :



@ch\_cholet

## 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



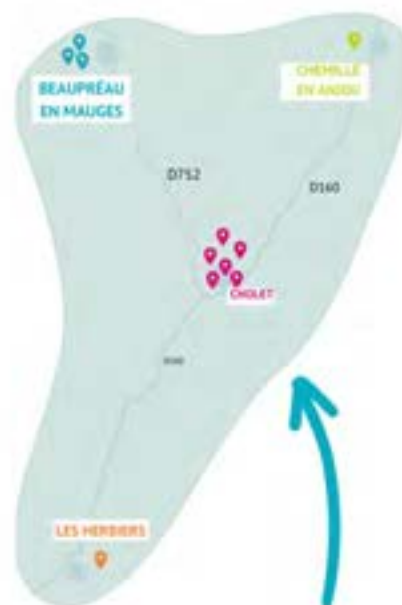
**Centre Hospitalier**  
1, Rue Marengo  
49325 Cholet Cedex  
02.41.49.60.00



**Pavillon Femmes Parents Enfants**  
02.41.49.66.00



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



## SITE MARENGO

Centre hospitalier de Cholet

1, Rue Marengo

49325 Cholet Cedex

02.41.49.60.00

[www.ch-cholet.fr](http://www.ch-cholet.fr)

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

UNE  
JOURNÉE  
AU CH EN  
2022



179

entrées au CH



691

consultations



184

passages aux urgences



5 à 6

naissances



4 à 5

tonnes de linge lavé



2074

repas servis

\*CMP : Centre médico-psychologique // HDJ : Hôpital de jour // CATTP : 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
- Cardiologie et maladies vasculaires
- Cancérologie
- Dialyse
- Endocrinologie, Diabétologie, Néphrologie
- Gériatrie et soins palliatifs
- Gynécologie
- Hépatologie - Gastroentérologie
- Maladies infectieuses
- Médecine interne
- Neurologie
- Pédiatrie (0 à 18 ans)
- Néonatalogie
- Pneumologie
- Réanimation – Unité de soins intensifs polyvalents
- Rhumatologie

## CHIRURGIES CONVENTIONNELLE ET AMBULATOIRE

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

## MATERNITÉ/OBSTÉTRIQUE

## URGENCES

## ÉQUIPES MOBILES

- Équipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)
- Équipe Mobile Gériatrique (EMG)
- Unité Mobile Intersectorielle de Géronto-Psychiatrie (UMIGP)
- Équipe de Liaison Service Addictologie (ELSA)
- Équipe douleur chronique
- Équipe Mobile de Liaison pour Adolescents (EMLA et EMLA Escal)
- Équipe Mobile Fragilité Ehpad (EMFE),
- Équipe Mobile d'Appui et d'Expertise (EMAE)
- Équipe d'Appui d'Adaptation Rééducation et Réadaptation (EAARR)
- Équipe Mobile de Réhabilitation Psychosociale (EMRP)
- Coordination Hospitalière du Don d'Organes et de Tissus (CHDOT)

## 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

## ÉTABLISSEMENT 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
- 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 les frais ?

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



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°30001 00299 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 :

**Semaine : 8h30 - 19h**

**Week-ends et jours fériés : 11h - 18h30**

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, chéquiers) 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](http://www.ch-cholet.fr) et [www.happytal.com](http://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 de Suite et de Réadaptation ou Médecine Physique Réadaptation/RRF, 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<sup>ème</sup> 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 (PASS)** est installée au Centre hospitalier de Cholet. Elle a pour objet d'aider toute personne en situation de précarité à faire valoir ses droits sociaux, notamment au logement, à percevoir des ressources, etc...

Si vous souhaitez obtenir des informations sur la PASS, vous pouvez contacter le secrétariat au **02.41.49.66.40** ou le **02.41.49.64.22** ou par mail à :

[service-social@ch-cholet.fr](mailto: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 compte 20 associations dont les membres sont là pour recueillir vos questionnements, vos avis pour améliorer les relations avec l'hôpital, 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](mailto: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

Chaque service recommande des horaires de visite en fonction de l'organisation des soins. En principe, les visites sont interdites le matin. Vous pouvez recevoir les visites de votre choix en respectant l'intimité et le repos des autres patients.

À cette fin, demandez à vos proches d'éviter les visites de groupes, de longue durée ou bruyantes.

Vous pouvez également demander qu'aucune information ne soit donnée sur votre présence au Centre hospitalier et sur votre état de santé.

*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%



Indice de satisfaction en 2021

## 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 [sccp.haas.fr](http://sccp.haas.fr).

# 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 : 09.65.16.29.63**

**Monsieur Jean-Noël COURRIER : 02.41.71.98.89**

**Monsieur Auguste CHARRIER : 02.41.56.33.49**

**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.

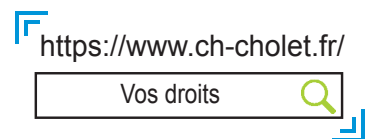
Dans le cadre d'une réclamation ou d'une plainte, vous pouvez adresser un courrier auprès de :

**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 02.41.49.60.29.**

## Demande de dossier médical



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 accompagnement 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 cadres 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](mailto: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 des libertés et de la détention, 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 des Libertés et de la Détention. 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 partagé ;
- 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](http://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](http://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.

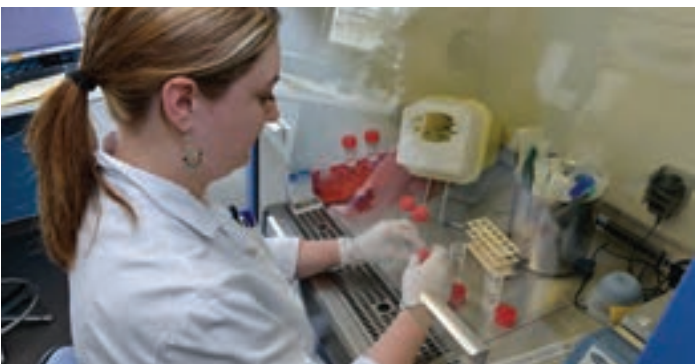
Elle organise et coordonne au sein de l'établissement :

- 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](mailto: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](http://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 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 Directeur de l'hôpital (**responsable du traitement des données – Tel : 02.41.49.60.29**) Mail : [relations-usagers@ch-cholet.fr](mailto:relations-usagers@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.**

## CHARTÉ 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'abord du fumeur.
- 4 Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et la 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).

## ➤ SOUTENEZ NOS PROJETS



The graphic features a light blue background. On the left, a yellow stethoscope is positioned with its chest piece resting on a red heart. Above the heart is a blue circle containing a white cross. To the right of the stethoscope, the word 'Mécènes' is written in a large, elegant black script, with 'Cholet Hôpital' in a smaller, blue sans-serif font below it. In the bottom right corner, there is a black and white QR code.

**LA GÉNÉROSITÉ DE CHACUN EST MOTEUR DE NOTRE ACTION**

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](mailto:mecenat@ch-cholet.fr)





**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**



---

# NOTES

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

---

# NOTES

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

PRESTATAIRE DE SANTÉ  
À DOMICILE DEPUIS 1977

# LOCATION ET VENTE DE **MATÉRIEL MÉDICAL** POUR PROFESSIONNELS & PARTICULIERS



FAUTEUILS  
CONFORT



LITS CONFORT  
ÉLECTRIQUES  
(MÉDICALISÉS)

MATELAS À AIR



VERTICALISATEURS



LÈVES  
PERSONNE

FAUTEUILS  
MANUELS



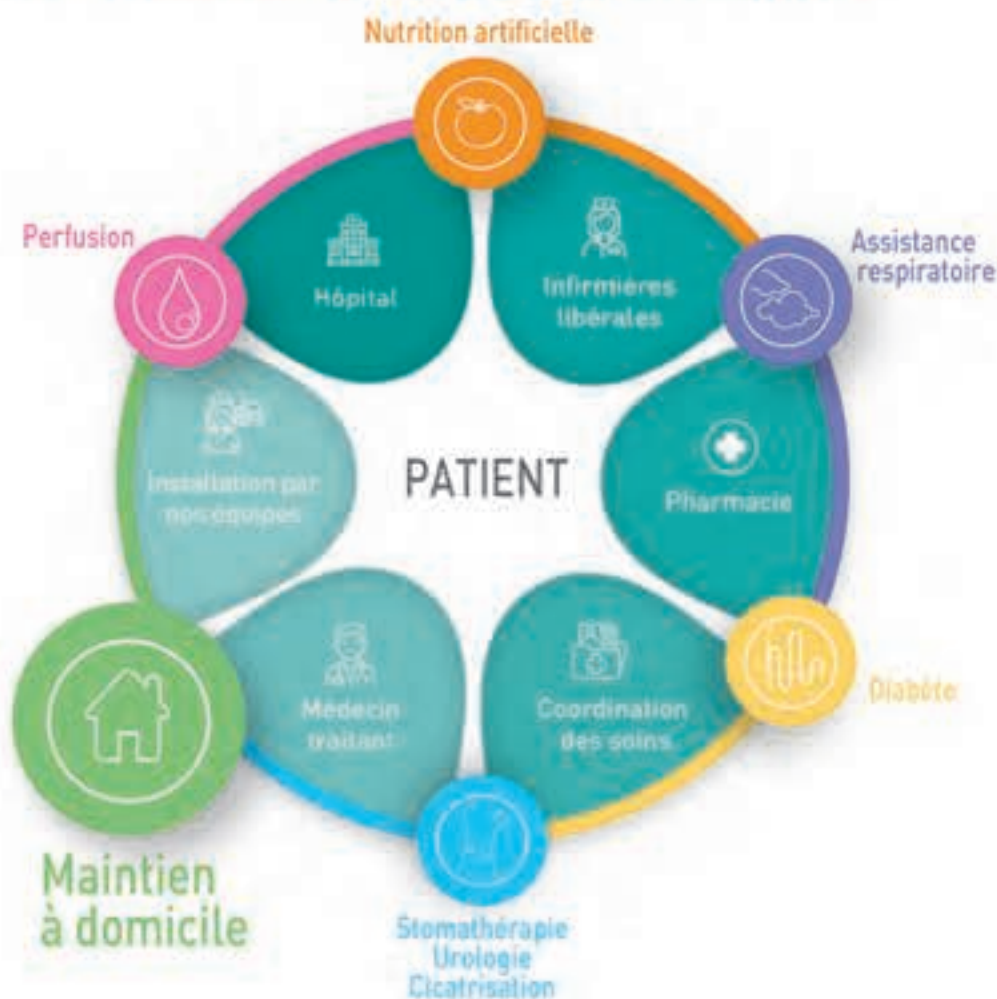
INCONTINENCE



ASTREINTE  
24h/24  
7 jours/7

# VÉRITABLE PARTENAIRE DU PARCOURS DE SOIN

RÉACTIVITÉ - EXPERTISE DES COLLABORATEURS



7 av. Edmond Michelet  
49300 CHOLET

☎ 02 41 58 11 22

[www.bastideleconfortmedical.fr](http://www.bastideleconfortmedical.fr)



# Bastide

LE CONFORT MÉDICAL

**BILAN AUDITIF<sup>(1)</sup>  
+ 1 MOIS D'ESSAI<sup>(2)</sup>  
MINIMUM  
GRATUITS**

**CHOLET (2 centres)**

**BEAUPRÉAU**

**VIHIERS**

**LYS-HAUT-LAYON**

[www.audilab.fr](http://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.



**Spécialiste de la complémentaire Santé  
pour les particuliers,  
les entreprises et les indépendants.**

1 rue de la Sarthe - CHOLET / 02 41 49 16 00 / [mlcmutuelle.fr](http://mlcmutuelle.fr)

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

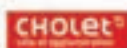
Mail : [tpmr.tpc@choletbus.fr](mailto:tpmr.tpc@choletbus.fr)

### NOUS CONTACTER :

02 41 62 65 65

[www.choletbus.fr](http://www.choletbus.fr)

[contact@choletbus.fr](mailto:contact@choletbus.fr)



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



**Bienvenue  
chez vous**



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

**Ages&Vie**

Retrouvez la maison la plus proche de chez vous sur : [www.agesetvie.com](http://www.agesetvie.com)

0 801 07 08 09

Service & appel  
gratuits



# Hôtel le Cormier 9

## Notre force vous servir



Notre hôtel est accessible 24h/24 7j/7, pour tout aménagement de l'accueil standard (8h/21h) appelez nous.

L'hôtel Le Cormier 9 : 2, rue monge – 49300 CHOLET

Tél. : 02 41 62 46 24 / [contact@hotel-le-cormier9.fr](mailto:contact@hotel-le-cormier9.fr) / [www.hotel-le-cormier9.fr](http://www.hotel-le-cormier9.fr)



**“PRENDRE SOIN  
DE VOTRE SANTÉ.  
ON EN FAIT  
NOTRE PRIORITÉ.”**

✓ TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE,  
PRISE EN CHARGE,

✓ 0€ RESTE À CHARGE  
(EN OPTIQUE, DENTAIRE ET AUDILOGIE),

✓ ASSISTANCE DISPONIBLE 24H/24.

### VOTRE AGENCE :

3 rue du Paradis - 49300 CHOLET - Tél. 02 41 62 49 81

Le « 0€ reste à charge » est proposé dans le cadre de la réforme dite « 100 % Santé » qui a pour objectif de favoriser l'accès aux soins en optique, dentaire et audiology. Le principe est de proposer, dans ces 3 domaines, à chaque assuré couvert par un contrat santé responsable, des prestations sans reste à charge. Pour les conditions détaillées et les limites des offres et services présentés, se référer aux conditions générales du contrat ou se renseigner auprès d'un conseiller Groupama. Les prestations d'assurance sont mises en œuvre par MUTUADE ASSURANCE, S.A au capital de 12 500 000 euros, 87/4, avenue des Frères Lumière 94568 BR-SURMARNE (CEDEX), 945 514 006 RCS Créteil, entreprise régie par le code des assurances. Groupama Loire Bretagne - Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles Bretagne-Pays de la Loire - 23, Boulevard Saffre - CS 51209 - 49102 Rennes cedex 351 844 651 RCS Rennes. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 8 rue Talbot - 75009 Paris. Document et visuel non contractuels. Crédit photo : Aurélien Chauvaud - 2024.



**Groupama**  
la vraie vie s'assure ici

**AUDITION  
CONSEIL**

### DES SPÉCIALISTES DE CONFIANCE

Avec l'équipe Audition Conseil,  
attachée aux valeurs humaines, vous  
pourrez échanger en confiance ! Nos  
spécialistes sauront vous conseiller, en  
toute indépendance, une solution  
performante.

PIERRE LOUP  
SYLVIE GUERAS  
FLORENT GRASSINEAU  
ELODIE POUDRAY  
PATRICE FIEVET  
CLAUDIE NEGRE  
ANNE-SOPHIE PASSELANDE  
TOM CRETIN-MAITENAZ

### VOUS SOUHAITEZ AMÉLIORER VOTRE AUDITION ?

- Bilan audioprothétique personnalisé et gratuit\*
- Prêt d'une aide auditive à l'essai pendant un mois\*\*
- Suivi et assistance pour tout type d'aide auditive 6 jours sur 7
- Partenariat avec de nombreuses mutuelles

\*Bilan sans rendez-vous \*\*Pour prescription médicale

TOUTE L'ÉQUIPE RESTE À VOTRE ÉCOUTE ET  
VOUS SOUHAITE UN BON MATCH !

Cholet Sud - 4 rue d'Austerlitz - 02 41 64 00 65  
Cholet St Pierre - 38 rue du Puits Gourdon - 02 41 58 12 78  
Beaupreau - 47 rue St Martin - 02 41 63 35 55

30 ans d'Expérience à vos côtés

[auditionconseil@pil.fr](mailto:auditionconseil@pil.fr)





# Hospitalisation à Domicile

MAUGES • BOCAGE • CHOLETAIS

« 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-social, ...).

## 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, ...

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

Permanence & continuité des soins



Appelez-nous au  
**02 41 49 62 75**

Pour en savoir plus :

[www.had-mbc.fr](http://www.had-mbc.fr)

**Audilab**  
Ensemble, pour une belle écoute



POUR VIVRE PLUS FORT  
**APPAREILLONS !**

**BILAN AUDITIF<sup>(1)</sup>**  
+ 1 MOIS D'ESSAI<sup>(2)</sup>  
MINIMUM GRATUITS

**4 ans**  
DE GARANTIE  
SERVICES INCLUS

AIDES AUDITIVES  
**100%**  
REMBOURSÉES<sup>(3)</sup>

**CHOLET (2 centres)**

02 41 62 26 70 - 02 41 30 36 36

**BEAUPRÉAU**

02 41 58 18 18

**VIHIER LYS-HAUT-LAYON**

02 41 58 18 18

Tous nos centres sur  
[www.audilab.fr](http://www.audilab.fr)

1. Test non médical. 2. Sur prescription médicale. Dispositif médical CE. 3. Applicable sur les aides auditives de classe 1 référencées, sous réserve d'une complémentaire santé responsable. Voir les conditions en magasin. Audilab Pays de Loire, SAS au capital de 79 220 €, 17 allée Duguay Trouin 44000 Nantes, RCS Nantes 450 791 520. Crédit Image : Adobe Stock.

**aps-services**  
PROTECTION INCENDIE

[aps-services.fr](http://aps-services.fr)      **02 41 56 01 01**

**cholet**   
centre hospitalier

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



## L'aide à domicile sur-mesure

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

- Nous vous garantissons toujours la même auxiliaire de vie.
- Un conseiller dédié pour un service personnalisé.
- Des prestations flexibles qui évoluent selon vos besoins.



Aide à  
l'autonomie



Aide à la  
vie quotidienne



Compagnie et  
vie sociale



Assistance  
administrative

## 02 52 21 11 25

31 Rue Jean Jaurès  
49300 Cholet



[petits-fils.com](http://petits-fils.com)



# AMBULANCES -COLAISSEAU-

siège social : 36 Avenue de Nantes - 49300 CHOLET  
[www.ambulance-colaiseau.com](http://www.ambulance-colaiseau.com) - [ambulance.colaiseau@wanadoo.fr](mailto: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**