

LIVRET D'ACCUEIL 2024



www.ch-laigle.fr

10, Rue du Docteur Frinault
CS 60189 - 61305 L'AIGLE Cedex
Tél. 02.33.24.95.95
direction@ch-laigle.fr





www.ch-laigle.fr





Sommaire



04

Bienvenue
Accès
Visite guidée
Présentation



08

Nos équipes



11

Votre admission



15

Votre séjour



19

Votre sortie



20

Qualité et sécurité



21

Vos droits et devoirs



28

Don d'organes et
de tissus



30

Chartes



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous avez accepté de nous confier votre santé et nous vous remercions de votre confiance.

Ce livret a été conçu à votre attention et à celle de vos proches afin de vous faire découvrir l'établissement.

Vous y trouverez toutes les informations utiles sur son organisation, le fonctionnement des services, vos formalités administratives, ainsi que sur vos droits et devoirs en tant que patient.

Vous pourrez trouver un complément d'information sur notre site internet : www.ch-laigle.fr

L'ensemble du personnel mettra sa compétence à votre service pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

En remplissant le questionnaire de satisfaction que vous trouverez annexé à ce livret, vous contribuerez à faire progresser la qualité des prestations proposées.

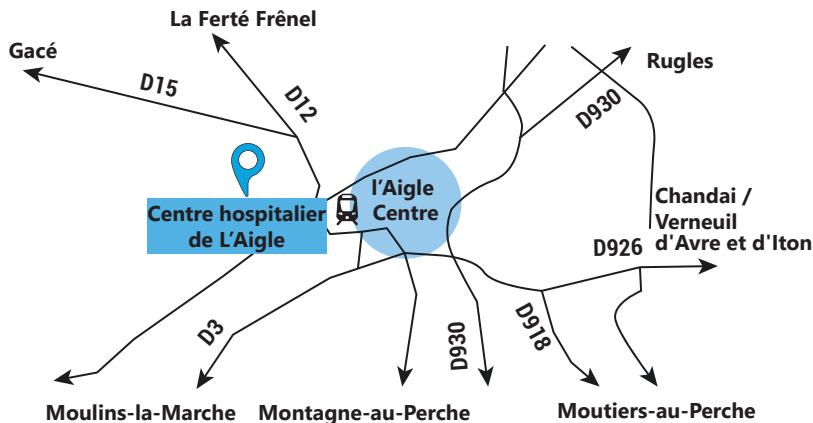
Recevez nos vœux de prompt rétablissement.

La Direction

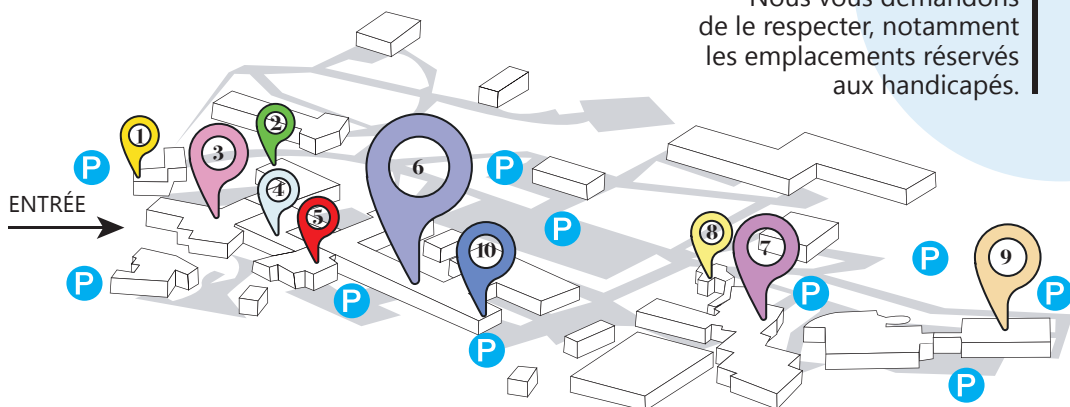




Plan de situation



Plan de masse



P

Parkings

Le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement. Nous vous demandons de le respecter, notamment les emplacements réservés aux handicapés.

● - 1/Standard

● - 2 /Accueil administratif

● - 3/Maternité administration et Gynécologie Obstétrique

○ - 4/Bloc Opératoire

● - 5/Urgences

● - 6/**RDC** : Accueil et clientèle imagerie

1^{er} étage : Chirurgie

2^{ème} étage : Médecine

● - 7/Pavillon Foisy - SMR - USLD - EHPAD

● - 8/Accueil de jour Alzheimer

● - 9/IFSI - IFAS

● - 10/Chambre Funéraire



Visite guidée



La répartition des lits

- 28 lits de médecine polyvalente
- 20 lits de médecine gériatrique
- 4 lits identifiés de soins palliatifs
- 19 lits de chirurgie
- 6 lits de soins continus
- 17 lits de gynécologie-obstétrique
- 4 lits d'hôpital de jour médical
- 6 lits et fauteuils de chirurgie ambulatoire
- 29 lits de soins médicaux et de réadaptation
- 4 lits d'unité d'hospitalisation de courte durée aux urgences
- 30 lits d'unité de soins et de longue durée



Le Centre Hospitalier comprend également un secteur d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de



158 lits.



Les activités médicales et chirurgicales réalisées

- **Médecine** : générale, gastroentérologique, gériatrique, pneumologique, cardiologique et soins palliatifs.
- **Chirurgie** : chirurgie générale et digestive, coelioscopie, chirurgie orthopédique et traumatologique, ophtalmologie.
- **Anesthésiologie**
- **Gynécologie-Obstétrique** : maternité, chirurgie gynécologique, orthogénie, pédiatrie.
- **Soins médicaux et de réadaptation** : rééducation polyvalente.
- **Service d'accueil des urgences**
- **Imagerie médicale** : scanner, radiographie, échographie,...
- **Consultations Externes** : chirurgie, anesthésie, gastro-entérologie, urologie, dermatologie, ORL et ophtalmologie.



Quelques chiffres clés en 2023



16 476 passages aux Urgences Générales



2 712 interventions aux Blocs Opératoires



3 520 séjours (hors SMR et USLD)



315 naissances



650 Agents dont 50 Médecins et Sages-femmes

Présentation



Le **Centre Hospitalier de L'Aigle** accueille quotidiennement les habitants de plus de 30 communes de l'est du département de l'Orne et du sud-ouest de l'Eure pour leur proposer un accès aux soins et à la santé adapté à leurs besoins.

Il dispose d'un plateau technique complet (maternité, bloc opératoire, imagerie médicale, pharmacie) et dispose de **158 places d'EHPAD**.

Cet établissement à taille humaine joue un rôle essentiel sur le territoire aiglon, en lien avec sa position géographique.

La filière gériatrique de l'établissement, qui relève du médico-social, apporte une offre de prise en charge indispensable à la population. En plus des EHPAD, un accueil de jour propose aux personnes souffrantes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée des activités adaptées à leurs pathologies ainsi qu'un temps de répit pour les aidants.

L'ensemble de l'offre de l'établissement est à retrouver sur le site internet : www.ch-laigle.fr.

Enfin, l'institut de formation IFSI / IFAS, reconnu pour la qualité de son offre de formation et certifié Qualiopi, accueille **226 apprenants** qui seront les **professionnels, infirmiers et aides-soignants**, de demain. Vous serez peut être amené à les croiser durant votre séjour.



Notre établissement fait partie Groupement Hospitalier de Territoire Orne Perche Saosnois avec comme établissement support le CHICAM d'Alençon. Cela contribue notamment à la fluidité des parcours de soin et au partage de compétences.

Les consultations externes :

Notre Centre Hospitalier propose une large offre de spécialités en consultations externes, détaillée sur notre site internet, avec une prise de rendez-vous par téléphone ou directement sur :

Doctolib.fr



[Flashez le QR Code](#)



Nos équipes

Chaque membre du personnel est identifié par son badge ou une étiquette sur sa tenue indiquant son nom ou son prénom et sa fonction.

Chacun est chargé d'une tâche bien définie, avec un double objectif : **vous assurer des soins de qualité et un séjour agréable.**

Les médecins praticiens hospitaliers

Ils assurent votre prise en charge médicale et vous donnent toutes les informations sur votre état de santé, vos examens et traitements en cours. Ils se tiennent disponibles pour vous recevoir, vous et vos proches/ou la personne de confiance que vous avez désignée.

Pour toute demande de rendez-vous, adressez-vous au secrétariat, à l'infirmière ou au cadre de santé.



Le cadre supérieur de santé

supervise l'ensemble de l'organisation des soins au sein de l'établissement en lien avec le directeur des soins.

Le cadre de santé

assiste le responsable d'unité dans l'organisation, l'animation et le fonctionnement du service.



Les infirmiers(ères) diplômés(es) d'État

vous délivrent, sur prescription médicale et sur rôle propre, les soins nécessaires à votre état de santé, ainsi que des conseils de prévention et d'éducation.



Les aides-soignants(e)s et auxiliaires de puériculture

assurent en collaboration avec les infirmiers, vos soins d'hygiène et de confort et participent à la prise en charge des repas.

Les agents de services hospitaliers

assurent l'entretien et l'hygiène des unités de soins.

Les secrétaires médicales

vous orientent dans toutes vos démarches et assurent la gestion administrative de votre dossier.

Le personnel du bureau des admissions

vous accueille et enregistre votre séjour dans l'établissement (voir page 11).





Les diététiciennes

vous donnent des conseils d'équilibre alimentaire et mettent en œuvre le régime prescrit par le médecin.

Les kinésithérapeutes et les ergothérapeutes

assurent votre rééducation sur prescription du médecin.



Les assistantes sociales

peuvent vous conseiller, vous orienter et vous accompagner dans vos démarches administratives, notamment pour anticiper votre retour à domicile.

L'infirmière stomathérapeute

vous accueille en consultation plaie et stomathérapie pour vous accompagner dans votre quotidien post-opératoire. Elle organise et coordonne également des séances d'éducation thérapeutique.

Au cours de votre séjour, vous pouvez être amené à rencontrer d'autres personnels :

- des psychologues et neuropsychologues,
- des manipulateurs en électroradiologie,
- des ambulanciers,
- des agents des services techniques et logistiques,
- des agents administratifs,
- des pharmaciens et préparateurs en pharmacie,
- des membres de l'équipe mobile de soins palliatifs,
- des stagiaires.



L'ensemble des professionnels du **Centre Hospitalier de L'Aigle** à votre écoute pour répondre au mieux à vos besoins et vos attentes.



Votre admission

Le Centre hospitalier de L'Aigle vous accompagne dans vos démarches et facilite votre venue.

Afin de simplifier les démarches des usagers, notre Centre Hospitalier a mis en place de nouveaux outils pour préparer votre venue.

Prise de rendez-vous en ligne :

Avec notre partenaire Doctolib, les usagers peuvent prendre rendez-vous en ligne pour les consultations avec nos spécialistes.

Pré-admission et admission :

Nous vous encourageons à entreprendre vos démarches d'admission auprès du Bureau Accueil Clientèle dès que la date de votre hospitalisation est fixée. Vous pouvez également préparer votre séjour en visitant notre site internet : www.ch-laigle.fr et en répondant au SMS de demande de chambre particulière.

Si votre dossier est complet lors de votre arrivée, vous pourrez vous rendre directement dans le service de soins le jour de votre hospitalisation.



Bureau accueil clientèle

Lundi au vendredi :

8h30 à 17h30

Tél. 02.33.24.99.39

Bureau accueil des urgences

Lundi au vendredi :

8h30 à 21h00

Week-end et férié :

10h00 à 18h00

Tél. 02.33.24.96.95





Les documents nécessaires pour ouvrir votre dossier

- **Carte d'identité**, carte de séjour, passeport ou livret de famille en cours de validité.
- **Carte d'assuré social** (carte vitale ou attestation) en cours de validité.
- **Carte de mutuelle**, d'assurance privée ou carte vitale (CSS, AME).

Le cas échéant, il faudra présenter :

- **Volet de la déclaration d'accident de travail**

Si vous êtes arrivé aux Urgences

Votre dossier administratif sera constitué par le service des urgences, à l'aide de vos cartes d'assuré social, d'identité et de mutuelle.



Les formalités d'admission concernant les étrangers

UE : Vous devez présenter :

- Carte d'identité, carte de séjour, passeport.
- Carte européenne de santé validée ou attestation provisoire.

Les détenteurs de ces documents doivent régler le montant du forfait journalier le jour de la sortie et éventuellement, le ticket modérateur et/ou le supplément chambre particulière.

Hors UE :

Les étrangers hors de l'U.E. et les ressortissants sans formulaire sont redevables en totalité des frais de séjour. Les tarifs sont consultables dans les panneaux d'information ou bien sur notre site internet.

Une avance doit être versée après évaluation avant ou au plus tard à l'admission sur la base d'une estimation des frais de séjour et le solde réglé le jour de la sortie.



Les interprètes

Le Centre Hospitalier dispose d'une liste d'interprètes en différentes langues. Vous pouvez la consulter en vous adressant à l'équipe soignante ou au Bureau Accueil Clientèle.

To foreign visitors

For your admission to the Hospital, you are required to present the following documents :

- **Your identity card** or passport, your insurance card and the precise references of the insurance Company to which the hospital bill will be sent.
- If you fail to present the above document, you will be personally charged for the total cost of your stay.

You will then have to pay for it at the «Bureau Accueil Clientèle».

Votre prise en charge financière

Le régime général de l'assurance maladie prend en charge vos frais de séjour à hauteur de **80 %**.

Dans certains cas, ce taux est de **100 %**.

Cependant, le forfait journalier et les prestations annexes restent redevables (prise en charge possible par la complémentaire).

PayFiP (Factures Payables sur Internet)

Vous pouvez payer en toute sécurité vos frais de consultation ou d'hospitalisation via Internet avec le dispositif **PayFiP**.

Vous devez vous connecter sur le site : **www.payfip.gouv.fr**

et en saisissant les informations au-dessus du talon de paiement : **l'identifiant, la référence, le numéro d'entrée.**





Non divulgation de présence

Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au bureau accueil clientèle ou dans le service durant le séjour.

Service social

Le service social des hospitalisés est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission (accès aux droits,...).

Les assistantes sociales sont un intermédiaire entre le médecin, le patient, sa personne de confiance ou ses proches et les institutions sociales.

À la demande du patient ou de son entourage, les professionnelles peuvent intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, mesure de protection, placement en structure d'hébergement...).

Renseignez-vous auprès du personnel soignant ou appelez directement au **secrétariat du service social** au **02.33.24.99.11** uniquement le matin. La secrétaire vous mettra en relation avec l'assistante sociale du service demandé.



Quels frais paierez-vous?

Dans certains cas, il peut rester à votre charge :

- Le ticket modérateur ;
- Le forfait journalier ;
- La chambre particulière ;
- Vos frais de téléphone et de télévision ;
- Les repas ou nuitées accompagnants.

Le jour de votre admission pensez à :

- Apporter les résultats de vos derniers examens, vos ordonnances médicales concernant votre traitement en cours.
- Vous munir de vêtements et d'un nécessaire de toilette.
- Ne pas apporter de valeurs (bijoux, argent,...).
- Ne pas apporter vos traitements personnels en cours ou le cas échéant les confier à l'infirmière.



La PASS - Permanence d'Accès aux Soins de Santé

est assurée par une infirmière et une assistante sociale.

Elle a pour mission de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

Permanence sans Rendez-vous

Centre Hospitalier de L'Aigle Du Lundi au Vendredi de **9h00 à 16h30** (Renseignement à l'Accueil ou au Standard).

Votre séjour



Identito-vigilance - Bracelet d'identification

Le Centre Hospitalier de L'Aigle est engagé dans une démarche institutionnelle de sécurisation de l'identification du patient.

À votre arrivée dans le service d'hospitalisation, un bracelet d'identification vous sera apposé.

Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre unité de soins. Il permet à l'ensemble des personnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention. Les soignants seront donc amenés à vous faire décliner votre identité à plusieurs reprises lors de chaque étape de votre prise en charge.

De plus, votre identité nationale de santé (INS), obligatoire depuis 2021, permet d'assurer la sécurité de vos données de santé et de vous identifier simplement et rapidement lors de tout acte médical.

Mon espace santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. Une fois activé, vous pourrez y retrouver l'ensemble de vos résultats d'examen et documents d'hospitalisation.

Vous pouvez également y échanger avec vos professionnels de santé habituels par messages électroniques sécurisés.

www.monespacesante.fr





Valeurs et objets personnels

À votre entrée, deux agents du personnel procéderont à l'inventaire obligatoire de tous vos effets et valeurs. Il est souhaitable que vous n'ameniez que le nécessaire. Pensez à vous munir ou vous faire apporter rapidement vos affaires de toilette.

Si vous voulez conserver dans votre chambre argent, cartes de paiement, chéquier et bijoux, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de perte ou vol.

Confiez-les à vos proches ou remettez-les au régisseur de l'hôpital (Bureau Accueil Clientèle) qui vous fournira un reçu : vos objets et valeurs seront conservés au coffre de l'établissement pour 24 heures.

Au-delà de ce délai, les objets seront transférés à la Trésorerie de L'Aigle (13 Rue de la Merillière) où vous pourrez les retirer en fonction des horaires d'ouverture, sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu. La trésorerie vous reversera les valeurs directement par virement.



Accompagnant

En chambre individuelle, vous pouvez bénéficier de la présence permanente d'un proche majeur de votre famille. Dans ce cas, les repas et nuitées seront à régler dès la réservation auprès du Bureau Accueil Clientèle.



Les tarifs

Les différents tarifs de prestations sont affichés à l'entrée de chaque unité dans les panneaux d'affichage.



Chambre particulière

Vous pouvez si vous le désirez, séjourner dans une chambre particulière qui vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service. Vous devez dans ce cas signer une demande écrite ou répondre au SMS dédié qui vous est envoyé lors de votre pré-admission. Selon la prise en charge de votre mutuelle, notre partenaire **HAPPYTAL** pourra vous offrir une carte cadeau pour tout séjour en chambre individuelle (voir encadré **HAPPYTAL** page 17).

Au préalable, renseignez-vous auprès de votre organisme de mutuelle pour connaître vos modalités de prise en charge.



Repas

Ils sont confectionnés par la cuisine de l'établissement. Les menus sont élaborés en collaboration avec le service Diététique. La gestion des repas est assurée par un logiciel : attribution d'un repas en fonction du régime alimentaire demandé dès l'entrée. Il n'y a pas de choix de menu mais c'est le système de « non-goût » qui a été mis en place, permettant d'éliminer de façon individuelle tous les aliments qui ne sont pas appréciés.

Les diététiciennes nutritionnistes interviennent dans tous les services afin d'adapter l'alimentation aux différentes pathologies et prescriptions médicales.

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients, des résidents et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition en lien avec les usagers et le service Restauration.



Notre établissement, dans sa volonté d'améliorer le confort et le bien-être des usagers comme des agents hospitaliers, a conclu récemment un partenariat avec la société **HAPPYTAL**.

Spécialisée dans les prestations de conciergerie dans les établissements publics de santé, vous pouvez vous rendre à l'espace dédié situé dans le hall d'accueil pour découvrir leurs services.

Si vous avez fait le choix d'une hospitalisation en chambre particulière, et selon la prise en charge de votre mutuelle, une carte cadeau pourra vous être offerte durant votre séjour, utilisable sur les services de ce prestataire.

La demande de chambre particulière peut être réalisée en amont de votre hospitalisation, lors des démarches de pré-admission. Elle peut également être faite le jour de votre hospitalisation.



Télévision

Dans chaque chambre, une télévision est à votre disposition. Les conditions d'accès vous seront précisées à votre entrée. Vous devrez remettre la télécommande à votre sortie à un membre de l'équipe soignante ou bien elle vous sera facturée.

Nous vous demandons de respecter les besoins de calme des autres personnes hospitalisées.



Téléphone

Les différents tarifs de prestations sont affichés à l'entrée de chaque unité dans les panneaux d'affichage.



Wifi

Vous pouvez bénéficier gratuitement d'un accès à internet par WIFI lors de votre séjour, vous devez simplement contacter le **standard** pour en faire la demande : **02.33.24.95.95**



Courrier

Les lettres et colis sont distribués chaque jour ouvrable. Nous remercions vos correspondants de préciser votre service d'hospitalisation. Votre courrier timbré est expédié tous les jours ouvrables.



Boutique - cafétéria - presse - boissons

Un espace de pause est à votre disposition dans le Hall d'accueil du Centre Hospitalier. Vous pouvez y retrouver des distributeurs de boissons chaudes ou froides et autres friandises.

La société **HAPPYTAL** vous propose en parallèle des services sur mesure pour adoucir votre quotidien. Vous pourrez retrouver à leur guichet des nombreux articles pour vous faire plaisir, ou bien les commander pour une livraison sur place ou en chambre directement.

Plus d'informations dans leur documentation disponible sur place ou bien sur www.happytal.com



Accès aux personnes à mobilité réduite

L'accès aux personnes à mobilité réduite est assuré : des places sont réservées et des rampes d'accès ont été réalisées.



Alerte incendie

En cas d'alerte incendie, gardez votre sang-froid. Ne sortez pas des chambres, fermez portes et fenêtres. N'empruntez pas les ascenseurs. Le personnel vous indiquera les consignes à suivre.



Transport et Sortie

Au cours de votre hospitalisation, si vous êtes amené à devoir consulter ou subir un examen à l'extérieur de l'établissement sur demande d'un médecin du service, le transport sera à la charge de l'établissement.

À votre sortie, les transports en voiture particulière sont à privilégier. Toutefois, si le médecin juge que votre état de santé le nécessite, il vous prescrira un moyen de transport adapté : taxi, VSL ou ambulance.

Vous disposez du libre choix de la société de transport. Seuls les transports prescrits font l'objet d'un remboursement par la Caisse d'Assurance Maladie.



Transfert pour convenance personnelle

Les transferts pour convenance personnelle vers un autre établissement sont à la charge du patient.



Salon d'Accueil des Défunts

L'établissement dispose d'un Salon d'Accueil des Défunts, où les personnes décédées peuvent rester jusqu'au jour de la cérémonie. Les personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles peuvent demander le transport de corps avant la mise en bière.



Votre sortie

Lors de votre sortie



Il vous sera remis :

- Une ordonnance pour votre traitement médicamenteux de sortie,
- Une prescription médicale de transport si besoin,
- Vos éventuels rendez-vous en consultation externe.

Afin d'assurer au mieux la continuité de vos soins, une lettre de liaison de sortie vous sera remise à destination de votre médecin traitant.

Excepté dans un cadre légal très spécifique, vous pouvez quitter l'établissement à tout moment. Dans ce cas, vous signerez une décharge après qu'un médecin vous ait expliqué les risques pour votre santé. Il s'agit de la sortie contre avis médical.

Votre avis est important !

La satisfaction des usagers est au centre de nos préoccupations. Avec pour ambition l'amélioration de la prise en charge des patients et de l'accueil des familles et des proches, nous vous encourageons à remplir un questionnaire de satisfaction. Vous le trouverez annexe 5 à la fin de ce livret. L'ensemble de nos équipes vous remercie pour votre contribution.

Vous aurez également la possibilité de partager votre avis sur votre prise en charge dans notre établissement par le biais d'un questionnaire **en ligne** « **e-Satis** » qui vous sera adressé si vous nous avez communiqué votre adresse courriel (lors de votre admission au Bureau d'accueil), plus d'information dans l'annexe 4 de ce livret.

Qualité des Soins

VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX !!

Scannez-moi

e-Satis
Votre expérience est utile à tous !

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Dans certains cas, vous devrez passer au Bureau Accueil Clientèle lors de votre sortie (entrée principale de l'hôpital, Hall A), pour régulariser votre dossier et/ou vous acquitter des frais d'hospitalisation. Il peut s'agir notamment du forfait journalier (paiement en espèces, chèque, carte bancaire) ou tous autres frais pouvant rester à votre charge.

Un bulletin de situation (justificatif des dates de votre hospitalisation) vous sera remis. Pour les patients en activité professionnelle, le bulletin de situation fait foi d'arrêt de travail le temps de l'hospitalisation.



Qualité et sécurité

La qualité et la sécurité des soins sont parmi nos priorités

Le Centre Hospitalier de L'Aigle est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives, avec la direction et la Commission Médicale d'Établissement (CME), en collaboration avec les représentants des usagers, s'impliquent dans cette démarche. L'établissement est certifié par la Haute Autorité de Santé.

La qualité

L'exigence de la qualité du service rendu au patient est au cœur des préoccupations de l'établissement. Il est engagé dans des actions permanentes et systématiques d'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins dispensés. Par une observation et une analyse régulière de son organisation et des remarques des usagers, le Centre Hospitalier vérifie que son niveau de performance est conforme à celui défini par la Haute Autorité de Santé.

La certification, par cette autorité indépendante, consacre le niveau de qualité atteint par l'établissement. La sécurité des soins et la prévention des risques sont au cœur des démarches qualité. Le rapport complet de la dernière certification est disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr).



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



Depuis le 13 mars 2017, les professionnels de santé ou les usagers peuvent **signaler** aux autorités sanitaires tout **évènement indésirable** sur le site :

signalement-sante.gouv.fr



signalement-sante.gouv.fr

QUI SIGNALE ?

PARTICULIERS



PROFESSIONNELS DE SANTÉ



AUTRES PROFESSIONNELS*



signalement-sante.gouv.fr

Ministère chargé de la Santé

* Sans lien direct

La gestion des risques

L'établissement dispose d'un système global de vigilance, de prévention et de gestion de l'ensemble des risques inhérents à l'activité d'un établissement de santé :

- **Risques associés aux soins** : prise des médicaments, transfusion sanguine, infection liée à l'hospitalisation...
- **Autres risques** : techniques, informatiques, alimentaire...



Vos droits et devoirs

Les droits du patient

Accès au 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 :

- soit en le consultant dans les locaux de l'établissement (un accompagnant médical vous sera proposé),
- soit en demandant l'envoi des copies de votre dossier. Dans ce cas, le coût des reproductions et d'affranchissement (recommandé/accusé de réception) pourra être à votre charge.

Vous pouvez formuler votre demande auprès du **secrétariat de direction** : **tél. 02.33.24.96.14** ou par **courriel : direction@ch-laigle.fr** qui vous indiquera les modalités d'accès à votre dossier médical et la durée de conservation de celui-ci.

L'imprimé est également téléchargeable sur notre site www.ch-laigle.fr (onglet Séjour > chapitre droits et devoirs).

La durée de conservation des dossiers médicaux est réglementairement de 20 ans à partir du dernier passage dans l'établissement et de 10 ans pour les personnes décédées. La durée peut être allongée dans certains autres cas comme notamment les dossiers de patients ayant été transfusés.

Informatique et Libertés

Les services du Centre Hospitalier de L'Aigle procèdent au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de gestion de votre dossier d'information, de communication externe non transmissibles à des tiers.

Ces données pourront, le cas échéant, nous être communiquées par l'établissement partenaire ou par votre médecin traitant dans le respect de la confidentialité et du secret médical.

Le traitement est exclu de toute sollicitation commerciale.

Vos données sont conservées pendant le temps nécessaire à la gestion de votre dossier et ne sont destinées qu'aux seuls agents en charge de votre dossier.

Vos données peuvent être exploitées à des fins statistiques, notamment dans le cadre d'activités de recherche médicale. Dans ce cas, les données sont anonymisées.





Conformément aux articles 48 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et en référence aux articles 12, 13 et 14 du règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez de droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité de vos données, ainsi que du droit de retrait de votre consentement à tout moment que vous pouvez exercer en vous adressant :

- au Responsable des traitements ou au Délégué à la Protection des Données (DPD) **par courrier électronique à l'adresse Suivante : donnees.personnelles@ch-laigle.fr**
- ou **par courrier postal** à l'adresse suivante : Service du délégué à la protection des données - **Centre Hospitalier de L'Aigle, 10, Rue du Docteur Frinault - CS 60189 - 61305 L'AIGLE CEDEX**, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

En cas de litige, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.



Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002). Son rôle sera de vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation et de vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Un formulaire dédié est disponible dans votre passeport d'hospitalisation.

Qui pouvez-vous désigner ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant. En cas de tutelle : une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.





Droits à l'information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.

Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles.

Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser : aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué **sans le consentement libre et éclairé de la personne**. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Pour le patient mineur, ses droits sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale, sous réserve de certaines dispositions prévues par la loi :

- en fonction de son degré de maturité, il reçoit lui-même une information et participe à la prise de décision,
- s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché.

Informations familles, médecins et/ou cadres des unités

Dans chaque service sont affichés les horaires auxquels cadres et/ou médecins peuvent recevoir les familles.

Directives anticipées

En application de l'article L 1111-10 à L 1111-13 du Code de la santé publique, au sens de la Loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous deviendriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits relatifs à la fin de vie, concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt des traitements. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pouvez toujours, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement vous concernant. Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin ou au personnel soignant.

L'annexe 2 que vous trouverez à la fin de ce livret vous donnera toutes les informations nécessaires à la rédaction de vos directives anticipées.



Visite

Famille et amis peuvent vous rendre visite dans votre chambre. **Nous leur conseillons de venir entre 14h et 20h.** En dehors de ce créneau horaire, il est souhaitable de vous renseigner d'abord auprès de l'équipe soignante. Nous leur demandons de respecter votre repos ainsi que celui des autres personnes hospitalisées.

Liberté de culte, respect de la laïcité

Toute personne hospitalisée peut, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de la religion de son choix. Ce droit s'exerce dans le respect de la liberté des autres.

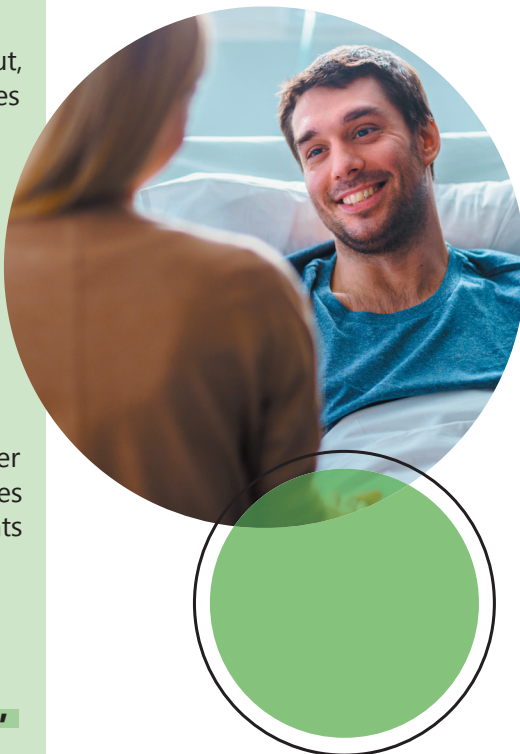
Vous pouvez également faire appel à un aumônier représentant votre culte avec l'aide de l'équipe soignante qui détient une liste de coordonnées de personnes à joindre. Toutefois, l'expression de la liberté religieuse ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des patients et au bon fonctionnement du service.

Droit à l'image (journalistes, photographes, commerciaux...)

Les journalistes, photographes, représentants ne peuvent vous aborder sans votre accord et l'autorisation de la direction du Centre Hospitalier.

Droit de vote

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pouvez voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre de santé du service.





Commission des usagers (CDU)

Conformément au décret n° 2005-13 du 2 mars 2005 relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé, une Commission des Usagers a été mise en place au Centre Hospitalier de L'Aigle. Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers (patients et résidents) et de faciliter leurs démarches en ce sens. La commission examine 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.

La commission, en appui de vos réclamations, éloges, remarques ou propositions recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches ; c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

En pratique

si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons dans un premier temps à vous adresser directement au cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à la Direction de l'établissement :

Monsieur le Directeur CENTRE HOSPITALIER

**10, Rue du Docteur Frinault -
CS 60189 - 61305 L'AIGLE CEDEX**

Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que celle-ci ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du ou des service(s) concerné(s). Si la situation le requiert, Il vous sera alors proposé une rencontre avec un médiateur médical ou paramédical.

Représentants des usagers

Vous pourrez vous rapprocher des représentants des usagers dont les coordonnées sont disponibles en annexe 3 du livret.

Ils assurent des permanences de manière périodique à l'espace des usagers, Hall A du Centre hospitalier :

- Jacqueline Tessier (02 33 34 93 87) Association UFC Que Choisir et Colette Vallée, Génération mouvement de L'Aigle (02 33 24 36 16) chaque 1^{er} et 3^{ème} mardi du mois de 14 à 16h.



Hall A

- France Alzheimer & maladies apparentées. Etienne Trouplin (02 33 82 63 32) le 3^{ème} lundi du mois de 10h30 à 11h30.
- Entraid' Addict 61. Michel Brulard (06 84 59 43 98) les 2^{ème} et 4^{ème} mercredis du mois de 9 à 11h.





Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)

Vous pouvez également saisir la commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI) si vous n'êtes pas satisfait des soins que vous avez reçus, que vous êtes victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale.

Selon la gravité du préjudice, la procédure sera celle de la conciliation ou celle du règlement amiable.



Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de la Basse-Normandie

36, Avenue du Général de Gaulle -
Tour Galiéni II

93175 BAGNOLET CEDEX

Tél. 01.49.93.89.20

Télécopie : 01.49.93.89.30

Courriel : b-nor@commissions-crci.fr

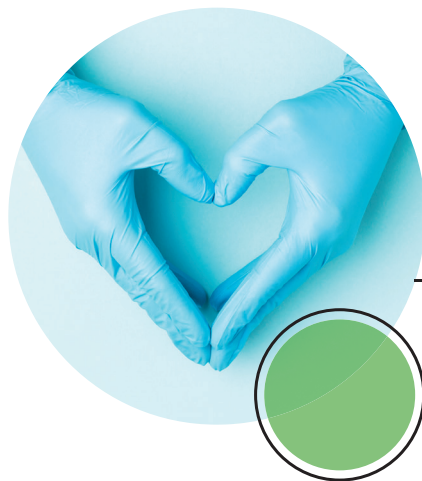


France Assos Santé

Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé, France Assos Santé se tient à votre disposition pour répondre à toute question juridique ou sociale en lien avec le droit de la santé.

Tél. 01.53.62.40.30

www.france-assos-sante.org





Les devoirs du patient

La vie en collectivité et le respect des droits et des libertés de chacun impliquent de l'ensemble des parties prenantes (soignants, familles, visites et patients) de la civilité et une attitude agréable et courtoise.

Nous vous demandons, ainsi qu'à votre famille et vos proches lors des visites, de veiller à ne pas déranger les autres patients. Les visites doivent se faire dans le calme et le respect de la dignité de chacun.



STOP À LA VIOLENCE ET AUX PROPOS MALSAINS

À l'hôpital, votre santé et votre bien-être est au cœur de nos préoccupations. Nos équipes de professionnels sont mobilisées pour vous accompagner tout au long de votre séjour. Merci de vous montrer respectueux à leur égard. Les propos malsains et/ou agressifs ainsi que toute forme de violence verbale et/ou physique feront l'objet de signalements et de poursuites.





Don d'organes et de tissus

Don d'organes et de tissus

Donneur ou pas je sais pour mes proches, ils savent pour moi.

La grande majorité d'entre nous est favorable au don d'organes et de tissus. Chacun d'entre nous peut être amené à recevoir un jour une greffe d'organe ou de tissus. Chacun d'entre nous peut, également, donner ses organes ou ses tissus.

Chacun d'entre nous peut être amené à apprendre brutalement la mort d'un proche et être sollicité pour témoigner en urgence de sa position sur le don d'organes et de tissus.

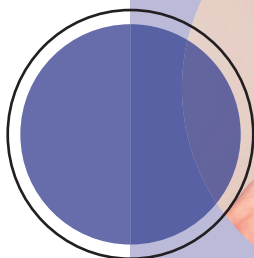
Vous êtes pour le don d'organes et de tissus ? Informez-en vos proches, ce sera l'occasion de connaître aussi leur position sur la question.



Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le fichier national :

**Agence de la Biomédecine
Registre National des Refus
TSA 90001**

**93572 SAINT DENIS LA PLAINE
CEDEX**



Pour toute information sur le don d'organes et la greffe :

www.dondorganes.fr ou joindre la coordination des dons d'organes au CHIC ALENCON-MAMERS / tél. 02.33.32.31.86 / ide-coord@ch-alencon.fr.



Don du sang

Pour tous renseignements et connaître les points de collecte, consulter le site : <https://dondesang.efs.sante.fr/>



Don de sang de cordon

Pour tous renseignements consulter le site www.dondesangdecordon.fr



Don d'ovocytes et de spermatozoïdes

Consulter le site de l'agence de la biomédecine : www.agence-biomedecine.fr
ou s'adresser à la coordination des dons du CHIC ALENCON-MAMERS
Tél. 02.33.32.31.86 / ide-coord@ch-alencon.fr



Les chartes



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Ministère de la Santé
et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de l'enfant hospitalisé

Principes généraux*

Charte européenne approuvée en 1988 par 12 associations européennes, d'Italie, de Belgique, des Pays-bas, d'Allemagne, de Suisse, de Grande-Bretagne, de Suède, de Norvège, du Danemark, de Finlande, d'Islande et de France



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



Un enfant hospitalisé a le droit d'**avoir ses parents** ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les **facilités matérielles**, sans que cela n'entraîne de reste à charge. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une **information sur la maladie et les soins**, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



Tout **examen ou traitement** qui n'est pas indispensable sera **évit**é. Les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur seront réduites au minimum dans la mesure du possible.



Les enfants doivent être **réunis**, si possible, par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité.



La clinique doit fournir aux enfants un **environnement** correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux **besoins psychologiques et émotionnels** des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une **continuité dans les soins** donnés à chaque enfant.



L'**intimité** de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

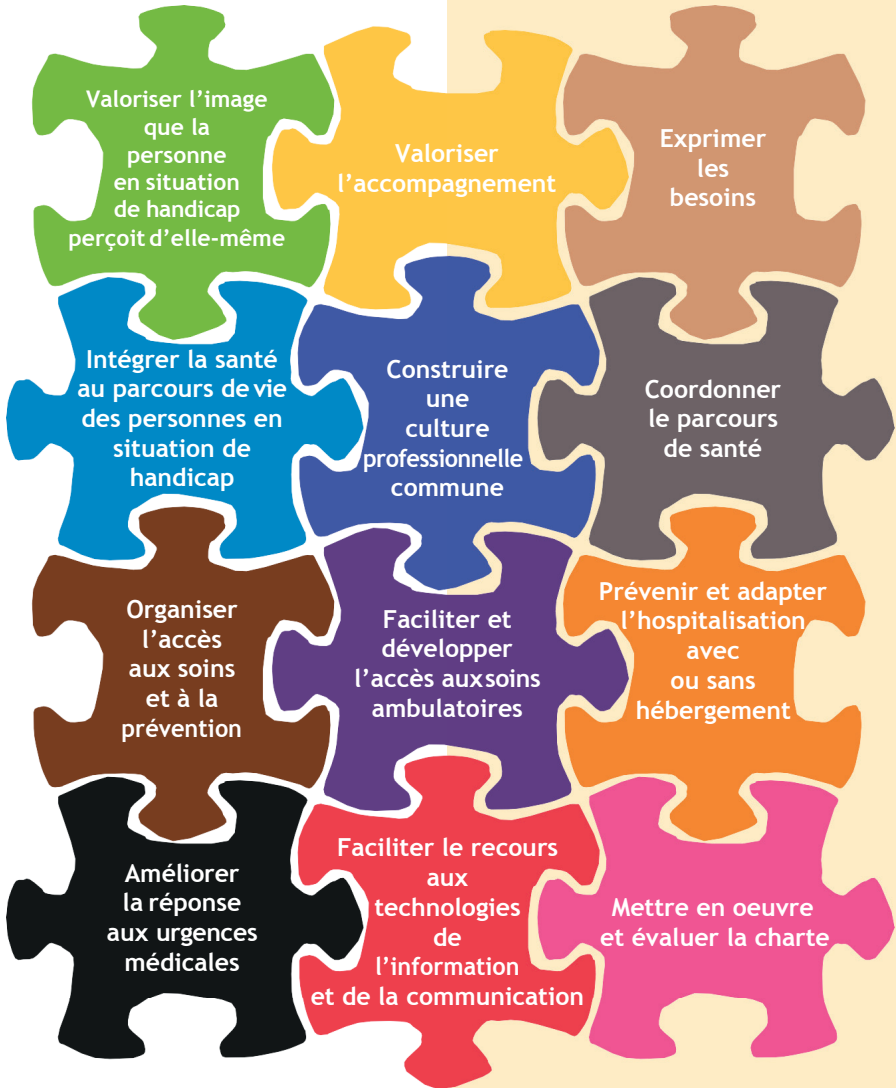
Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



CHARTRE ROMAIN JACOB

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





GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

DES PROFESSIONNELS SONT ENGAGÉS À VOS CÔTÉS

TOUS MOBILISÉS CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES



#NeRienLaisserPasser

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site :

ArretonsLesViolences.gouv.fr

**ARRÊTONS
LES
VIOLENCES
173919**

NUMÉROS
D'URGENCE

17 SMS **114**



Vaccination : êtes-vous à jour ?

2023 calendrier simplifié des vaccinations

Vaccinations obligatoires pour les nourrissons										6 ans	11-13 ans	14 ans	25 ans	45 ans	65 ans et +
Âge approprié	1 mois	2 mois	3 mois	4 mois	5 mois	11 mois	12 mois	16-18 mois							
BCG															
DTP															Tous les 10 ans
Coqueluche															
Hib															
Hépatite B															
Pneumocoque															
ROR															
Méningocoque C															
Rotavirus															
Méningocoque B															
HPV															
Grippe															Tous les ans
Zona															

Tuberculose (BCG)

La vaccination contre la tuberculose est le plus souvent recommandée à partir de 1 mois et jusqu'à l'âge de 15 ans chez les enfants exposés à un risque élevé de tuberculose.

Diphtérie-Tétanos-Poliomyélite (DTP)

Les rappels de l'adulte sont recommandés à âges fixes soit 25, 45, 65 ans et ensuite tous les dix ans.

Coqueluche

Le rappel de l'adulte contre la coqueluche se fait à 25 ans avec rattrapage possible jusqu'à 39 ans. La vaccination contre la coqueluche de la femme enceinte dès le 2^e trimestre de grossesse est recommandée pour protéger son nourrisson.

Haemophilus Influenzae de type b (Hib)

Pour les enfants n'ayant pas été vaccinés avant 6 mois, un rattrapage vaccinal peut être effectué jusqu'à l'âge de 5 ans avec le vaccin monovalent (1 à 3 doses selon l'âge).

Hépatite B

Si la vaccination n'a pas été effectuée au cours de la 1^{re} année de vie, elle peut être réalisée jusqu'à 15 ans inclus. À partir de 16 ans, elle est recommandée uniquement chez les personnes exposées au risque d'hépatite B.

Pneumocoque

Au-delà de 24 mois, cette vaccination est recommandée chez l'enfant et l'adulte à risque.

Rougeole-Oreillons-Rubéole (ROR)

Pour les personnes nées à partir de 1980, être à jour signifie avoir eu deux doses de vaccin.

Méningocoque C

À partir de l'âge de 12 mois et jusqu'à l'âge de 24 ans inclus, une dose unique est recommandée pour ceux qui ne sont pas déjà vaccinés.

Rotavirus

Recommandé à tous les nourrissons à partir de 2 mois. Deux à trois doses (par voie orale) sont nécessaires selon le vaccin.

Méningocoque B

Un rattrapage est possible jusqu'à l'âge de 2 ans pour les nourrissons n'ayant pas reçu les trois doses de vaccins recommandées à 3, 5 et 12 mois.

Papillomavirus humain (HPV)

La vaccination est recommandée chez les filles et les garçons âgés de 11 à 14 ans avec un rattrapage jusqu'à 19 ans inclus. De plus, la vaccination est recommandée aux hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes (HSH) jusqu'à l'âge de 26 ans.

Grippe

La vaccination est recommandée, chaque année, notamment pour les personnes à risque de complications : les personnes âgées de 65 ans et plus, celles atteintes de certaines maladies chroniques dont les enfants à partir de 6 mois, les femmes enceintes et les personnes souffrant d'obésité (IMC > 40 kg m²). La vaccination contre la grippe sera désormais proposée à tous les enfants de 2 à 17 ans.

Zona

La vaccination est recommandée chez les personnes âgées de 65 à 74 ans inclus.

Vaccination Covid

Retrouvez le schéma vaccinal actualisé sur vaccination-info-service.fr

Pour en savoir plus



**VACCINATION
INFO SERVICE.FR**

Le site de référence qui répond à vos questions





www.ch-laigle.fr

