

LIVRET D'ACCUEIL



Hôpital Robert DEBRE
Rue des Ursulines - BP 329
37403 AMBOISE Cedex
Tél. : 02 47 23 33 33

Hôpital Jean DELANEAU
Boulevard Jules Joran - BP 68
37110 CHATEAU-RENAULT
Tél. : 02 47 23 33 33



ch-amboise-chateaurenault.fr



contact@chicacr.fr

SOMMAIRE



L'ETABLISSEMENT 4

Bienvenue.....

Présentation.....

Se repérer.....

Stationnement.....

Services de soins hospitaliers.....

Activité moyenne annuelle.....



ADMISSIONS, FRAIS ET PRESTATIONS 10

Accueil

Pièces à fournir pour votre admission ou pré-admission

Admission des personnes mineures ou majeures sous tutelle.....

Frais d'hospitalisation et prise en charge.....

Prestations complémentaires.....



SÉJOUR 19

A emmener pour l'arrivée dans le service.....

Votre arrivée dans le service : droits et devoirs du patient.....

La prise en charge de la douleur.....

Durant votre séjour.....



SORTIE 30

Formalités.....

Transport.....

Questionnaire de satisfaction.....

Accès au dossier médical et réclamations.....

Décès.....



QUALITE ET SECURITE 34

Qualité.....

Sécurité des locaux.....



ANNEXES 39

Questionnaire de sortie.....

Formulaire de directives anticipées.....

MADAME, MONSIEUR, BIENVENUE !

Merci d'avoir choisi le Centre Hospitalier Intercommunal d'Amboise/Château-Renault pour votre hospitalisation. Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez.

Ce livret a été préparé à votre intention, afin de vous faire connaître l'établissement, les possibilités de prises en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour.

L'ensemble des équipes mettra en œuvre tous les moyens nécessaires à votre prise en charge, à votre prompt rétablissement ainsi qu'à la qualité de l'accueil et de vos conditions d'hébergement.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations, dans la perspective de vous garantir une prestation susceptible de satisfaire au mieux vos attentes et vos besoins.

Nous vous invitons à compléter, à l'issue de votre séjour (de manière anonyme si vous le souhaitez), le questionnaire joint à ce livret et à le déposer dans la boîte aux lettres située à proximité du service des Admissions.

Vos remarques et suggestions nous permettent de mettre en œuvre des actions d'amélioration sur les différentes prestations offertes par le CHIC.

Bon séjour et bon retour chez vous.

Frédéric MAZURIER
Directeur du CHIC



L'ETABLISSEMENT

Le CHIC regroupe l'hôpital Robert Debré d'Amboise et l'hôpital Jean Delaneau de Château-Renault. Il comprend également quatre EHPAD, un Accueil de Jour, un SSIAD et un IFSI/IFAS. Ces établissements forment une entité juridique unique, le Centre Hospitalier Intercommunal Amboise/Château-Renault, dont l'adresse est :

Rue des Ursulines - BP 329 - 37403 AMBOISE Cedex.

Le CHIC est donc composé de :

AMBOISE

EHPAD AMBROISE PARÉ
02 47 23 30 20



15, rue Ambroise Paré
37400 AMBOISE

EHPAD SAINT DENIS
02 47 23 30 20

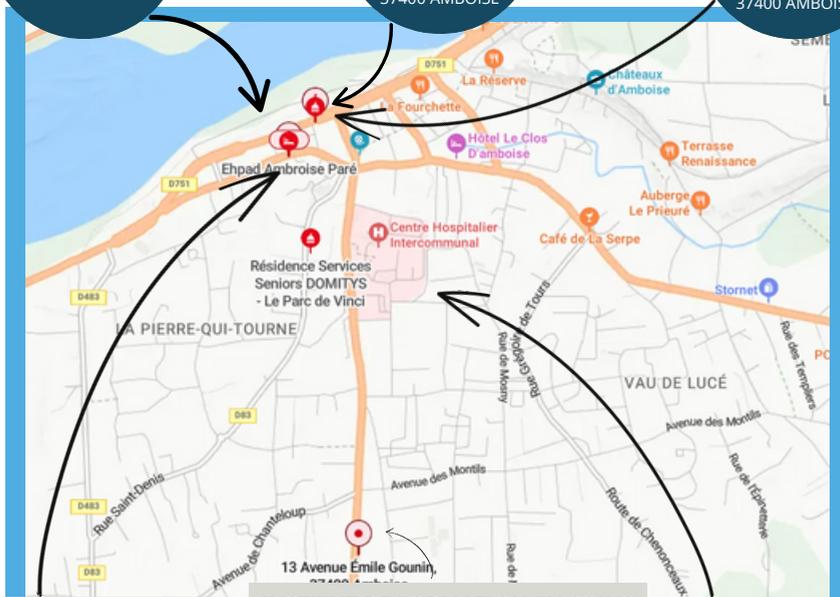


Quai du Général
de Gaulle
37400 AMBOISE

EHPAD LE GRAND MAIL
02 47 23 30 20



Avenue des Martyrs
de la Résistance
37400 AMBOISE



ACCUEIL DE JOUR
"La Pause Aloïs"
02 47 23 30 73



15, rue Ambroise Paré
37400 AMBOISE

**INSTITUT DE FORMATION EN SOINS
INFIRMIERS ET INSTITUT DE
FORMATION DES AIDES-SOIGNANTS**
02 47 23 30 00



13, avenue Emile Gounin
37400 AMBOISE

HOPITAL ROBERT DEBRE
02 47 23 33 33



Rue des Ursulines BP 329
37400 AMBOISE cedex

CHATEAU-RENAULT



EHPAD VAL DE BRENNE
02 47 23 32 08



6, rue Jules Hervé
37110 AUZOUER
EN TOURAINE

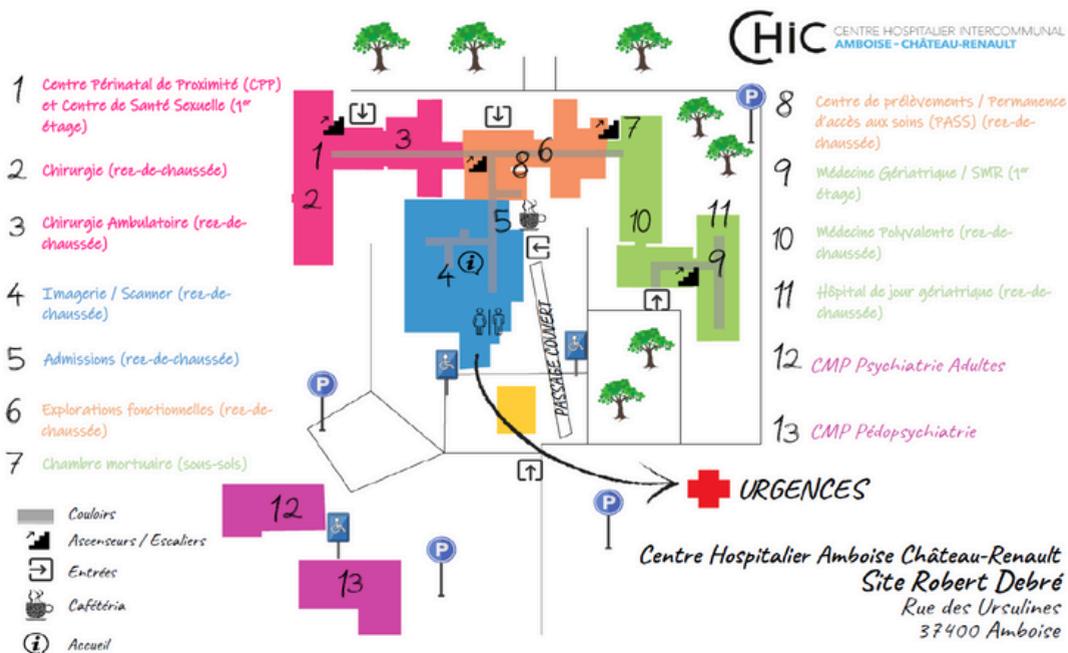
HOPITAL JEAN DELANEAU
02 47 23 33 33



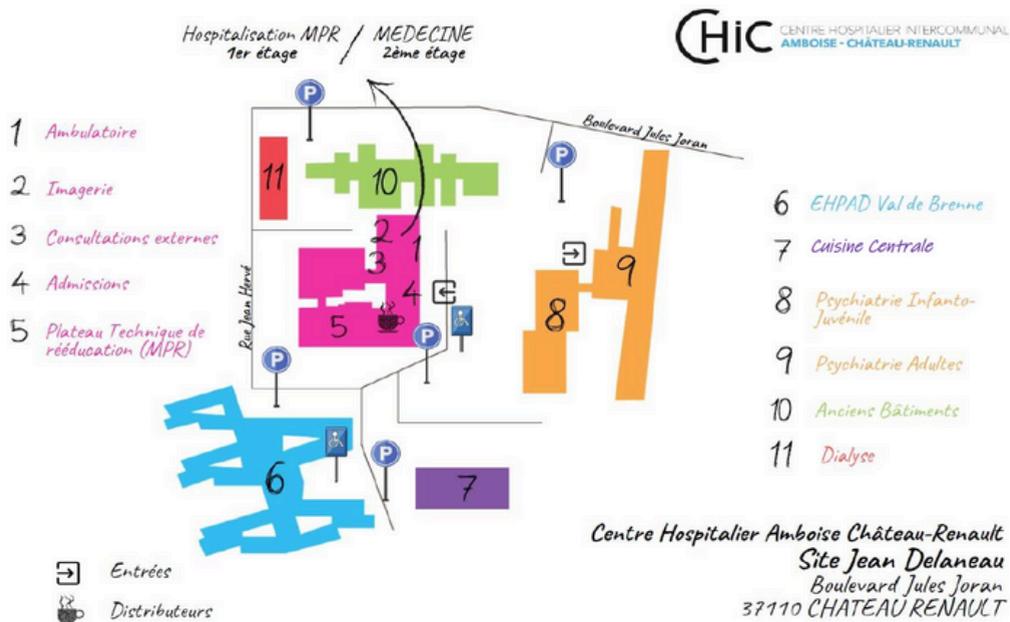
Rue Jules Joran - BP 68
37110 CHATEAU-RENAULT
02 47 23 33 33

Le Centre Hospitalier Intercommunal d'Amboise/Château-Renault fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Touraine-Val de Loire. Les établissements membres du GHT ont adopté un projet médical et de soins partagé qui vise, grâce à une plus grande coopération, à mieux structurer l'offre de soins dans le département d'Indre-et-Loire.

SE REPÉRER



Centre Hospitalier Intercommunal Amboise/Château-Renault – Direction Communication – Janvier 2025



Centre hospitalier Intercommunal Amboise/Château-Renault - Direction Communication - Mars 2025



STATIONNEMENT

Sur le site d'Amboise, nous vous invitons à stationner à l'extérieur de l'établissement que vous soyez consultant ou visiteur, l'accès à l'enceinte de l'hôpital étant réservé aux personnes ayant des difficultés à se déplacer.

Lorsque vous avez rendez-vous, pensez à arriver plus tôt afin que vous

puissiez prendre le temps de trouver une place de parking et de réaliser vos formalités administratives aux admissions.

Nous vous remercions de respecter les places réservées aux personnes handicapées et de limiter l'usage du dépôt-minute.



SERVICES DE SOINS HOSPITALIERS

Les services de soins sont regroupés en Pôles d'activités. Vous trouverez au Centre Hospitalier un vaste champ d'activités spécialisées :

Pôle chirurgie, Bloc opératoire, Anesthésie, Urgences, Centre Périnatal de Proximité (CPP) & Imagerie Médicale

Les chirurgiens sont spécialisés en chirurgie orthopédique, viscérale, urologique, ophtalmologique, gynécologique et ORL. Dans le cadre de conventions d'exercice partagé, plusieurs chirurgiens interviennent au CHIC et au CHRU de Tours, ce qui garantit une formation permanente et de qualité des médecins.

Le service des Urgences vous accueille 24h/24 à Amboise pour vous prodiguer les soins nécessaires avant de vous hospitaliser si votre état le justifie.

Le service dispose d'un véhicule SMUR et intervient à la demande du SAMU-Centre 15.

Le service d'Imagerie Médicale réalise les radiographies,

mammographies, échographies et scanner sur prescription médicale de votre médecin et pour les hospitalisés.

Le Centre Périnatal de Proximité (CPP) assure les suivis gynécologiques et de grossesse (échographies, préparation à l'accouchement, etc...).

Le centre de santé sexuelle (anciennement dénommé Centre de Planification et d'Education Familiale - CPEF) est ouvert tous les jours en semaine.

Nous rappelons qu'il n'existe pas de modalité de prise en charge des situations d'urgence sur le site de Château-Renault.

En cas d'urgence vitale, faites le 15.

Pôle Médecine Aiguë Gériatrique, Médecine Polyvalente, SMR, DIM, Pharmacie & Stérilisation

Le service de Médecine Aiguë Gériatrique (Médecine A) accueille des patients âgés souvent polypathologiques, ne relevant pas d'une spécialité d'organes. L'hôpital de jour gériatrique propose également des bilans gériatriques complets (consultation mémoire, diététicienne, kinésithérapeute, etc).

Le service de Médecine Polyvalente (Médecine B) est un service qui prend en charge tout type de pathologies et notamment les pathologies respiratoires.

Le service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) dispose de la double mention "Polyvalent" et "Gériatrique".

La pharmacie et la stérilisation assurent les missions suivantes :

- Gestion, approvisionnement et dispensation des médicaments et dispositifs médicaux.

- Lavage, conditionnement et stérilisation des matériels médicaux réutilisables au bloc opératoire et dans les services de soins.

Le Département de l'Information Médicale (DIM) organise le recueil et le traitement des données médicales dans le cadre du PMSI (Programme de médicalisation des systèmes d'information).

Cette activité permet de facturer le séjour, de jouer un rôle épidémiologique et de veiller à la bonne tenue du dossier patient.

Ce pôle propose une large variété de consultations externes et explorations fonctionnelles.

Ce pôle comprend également un centre de prélèvements .



Pôle médecine C et MPR (Château-Renault)

Le service de Médecine C accueille, à Château-Renault, des patients présentant des pathologies variées.

Le service de Médecine Physique et Réadaptation Fonctionnelle assure

les soins de suite de patients ayant subi une intervention de chirurgie orthopédique et prend en charge les affections douloureuses chroniques.

Pôle psychiatrie adulte et psychiatrie infanto-juvénile

Le service de psychiatrie adulte dispose de 50 lits d'hospitalisation complète à Château-Renault et 30 places d'hospitalisation de jour réparties à Amboise et Château-Renault, en lien avec les Centres Médico-Psychologiques (CMP) où sont proposées des consultations du lundi au vendredi.

Le service de psychiatrie infanto-

juvénile propose également des consultations sur les deux sites, mais aussi à Tours, Bléré et Loches. Les enfants peuvent être accueillis pour des soins en demi-journées dans le cadre du CMP/CATTP.

L'unité de soins de la parentalité (USLP) propose des consultations en psychiatrie périnatale à Amboise et Tours.



Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Le CHIC dispose également de 443 lits d'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), d'un accueil de jour "La Pause Aloïs" de 10 places, et d'un Service de Soins Infirmiers à

domicile de 111 places, qui apporte des soins aux personnes âgées ou aux personnes en situation de handicap, tant sur le secteur d'Amboise que de Château-Renault.



ACTIVITÉ MOYENNE ANNUELLE

Le CHIC en quelques chiffres :

- 814 lits et places
- 18 000 passages aux urgences
- 400 sorties SMUR
- 8 000 séjours MCO
- 48 000 actes externes
- 222 000 journées d'hospitalisation/hébergement
- 990 ETP moyens rémunérés





ADMISSIONS, FRAIS ET PRESTATIONS

ACCUEIL

Vous devez vous présenter aux admissions 15 minutes avant l'heure de votre rendez-vous afin d'effectuer les démarches administratives.

Votre identité est indispensable pour établir votre dossier.

Si vous craignez d'être en retard à votre rendez-vous de consultation, une personne de votre entourage peut se présenter à votre place au bureau des admissions pour régulariser votre dossier administratif.

Horaires d'ouverture au public :

Amboise

Du lundi au jeudi : 8h00 - 17h45

Vendredi : 8h00 - 17h00

Samedi : 8h00 - 12h

Château-Renault

Du Lundi au vendredi : 8h30 - 17h00

CONFIDENTIALITÉ

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler à votre arrivée au bureau des admissions, à l'accueil de l'hôpital ou dans le service de soins.



PIÈCES A FOURNIR POUR VOTRE ADMISSION OU VOTRE PRÉ-ADMISSION

Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et limiter le risque d'erreur médicale, une identification à jour, précise et complète est indispensable.

Liste des pièces à fournir :

Une pièce d'identité à haut niveau de confiance à jour



carte d'identité ou passeport ou carte de séjour valide à la date des soins ou livret de famille/acte de naissance

Votre carte vitale actualisée



ou votre attestation d'assuré social ou votre carte européenne de santé

Votre carte de mutuelle



ou carte d'assurance privée
ou attestation d'affiliation à la Couverture Maladie Universelle (CMU)
ou à l'Aide Médicale d'Etat (AME) en cours de validité à la date des soins.

Votre feuille d'accident de travail



ou de maladie professionnelle

Votre adresse mail vous sera également demandée afin de vous adresser le questionnaire de sortie à compléter dans le cadre du dispositif national E-Satis qui mesure en continu la satisfaction et l'expérience des patients dans un établissement de santé. Dans ce cadre, vous pouvez si vous le souhaitez communiquer votre adresse e-mail lors des formalités administratives d'admission. Votre adresse sera transmise à l'Agence des Techniques de l'Information sur l'Hospitalisation (ATIH) via une plateforme dédiée. Cette agence vous adressera par e-mail un questionnaire adapté au type de séjour (soit plus de 48h en médecine ou chirurgie, soit en chirurgie ambulatoire, soit en soins médicaux de réadaptation).

Concrètement, 2 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire E-Satis en ligne. Vous pourrez y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.

IDENTITOVIGILANCE

Soyez acteur de votre séjour !

Nous vous remercions de vérifier les informations notées sur les documents qui vous sont remis :



NOM de naissance
NOM utilisé / Prénom
Date de naissance
Coordonnées

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité. Cela fait partie de la vigilance demandée à tous les professionnels de santé au cours de votre prise en charge. Ce n'est pas un contrôle mais une vérification. Pour votre sécurité, vous porterez un bracelet d'identification tout au long de votre séjour.

ADMISSION DES PERSONNES MINEURES ET MAJEURES SOUS TUTELLE

Elle est prononcée à la demande des parents, du tuteur, ou, le cas échéant, de l'autorité judiciaire. Pour être admis, tout patient mineur ou majeur sous tutelle doit être en possession du jugement de tutelle nommant la personne détentrice de l'autorité ainsi que des consentements anesthésiques et chirurgicaux datés et signés par ce tuteur. Pour les enfants, l'autorisation d'opérer doit être signée par les deux parents. Dans le cas contraire, il faut que vous apportiez la preuve que vous exercez seul(e) l'autorité parentale.



FRAIS D'HOSPITALISATION ET PRISE EN CHARGE



Votre séjour n'est pas gratuit. Les frais sont calculés en fonction de la durée de votre séjour et des soins que vous avez reçus :

Coût de l'hospitalisation (varie selon la spécialité médicale dont vous relevez) qui correspond au **coût des soins**

Pris en charge si vous êtes affilié(e) à un régime de sécurité sociale

Forfait journalier
(participation aux dépenses hôtelières)

Reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Participation forfaitaire (forfait urgences non suivies d'hospitalisation (FPU) ou forfait si vos actes dépassent un certain montant)

Reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Prestations non couvertes par l'assurance maladie (voir chapitre prestations complémentaires)
Exemple : chambre particulière, télévision...

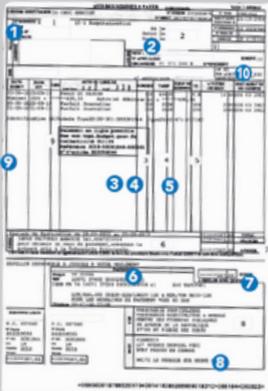
Reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Ticket modérateur

Reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle (20% du tarif journalier sauf situation particulière)

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL AMBOISE/CHATEAU-RENAULT

Dans le cadre d'une démarche de modernisation, l'établissement utilise le dispositif ROC (« Recouvrement des Organismes Complémentaires »), qui vise à simplifier le tiers-payant avec les organismes complémentaires, en dématérialisant et standardisant les échanges entre les établissements de santé et les mutuelles .



1 Numéro d'entrée à rappeler dans toute correspondance,
2 Dates du séjour à rappeler dans toute correspondance,
3 Nombre de jours d'hospitalisation,
4 Prix de la journée,
5 Taux de facturation,
6 Numéro de téléphone pour tout renseignement sur la facturation,
7 Montant à payer / part à votre charge,
8 Adresse à laquelle doit parvenir le règlement,
9 Informations nécessaires pour le paiement en ligne,
10 Joignez cette partie encadrée détachable à votre chèque.

Avant votre rendez-vous ou votre hospitalisation, l'établissement interroge en temps réel votre complémentaire pour connaître vos droits et ainsi s'assurer que vous êtes bien couvert(e), et vous prévenir en cas de problème sur votre dossier.

Vous êtes également informé(e) en avance du montant prévisionnel que vous aurez à régler, notamment quand vous demandez une chambre particulière.

A votre sortie, ou peu de temps après, l'établissement facture directement votre complémentaire santé et vous fait régler uniquement les frais restants à votre charge (c'est-à-dire non couverts par votre contrat de mutuelle). L'établissement garantit le tiers-payant et s'occupe de toutes les démarches auprès de votre complémentaire santé.

Donner votre attestation de tiers payant au(x) agent(e)s du bureau des admissions entraîne automatiquement un consentement de votre part au traitement de vos données personnelles dans le cadre du dispositif ROC. En cas de refus de votre part de donner cette attestation, le tiers payant sur la part complémentaire ne pourra pas être mis en place, le ticket modérateur restera donc à votre charge.

Les frais sont à régler à réception de la facture.

Certains services offrent des rendez-vous de consultation et prise en charge relevant de l'activité libérale, dans le respect du Code de la Santé Publique. Le règlement se fait directement auprès du secrétariat du service.

FAUTEUILS ROULANTS

Des fauteuils roulants à consigne sont à la disposition du public à l'accueil de l'hôpital

PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Certaines de ces prestations font l'objet d'une facturation en sus des frais d'hospitalisation ; renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour une prise en charge éventuelle de leur part pour tout ou partie du montant.

Téléphone / Télévision / Wifi

Le téléphone : pour appeler ou recevoir vos appels, il vous suffit de demander l'ouverture de votre ligne à l'accueil. Un forfait et une taxe téléphonique vous seront facturés selon les appels passés à l'extérieur et seront à régler à réception de la facture.

La télévision : si vous souhaitez bénéficier de cette prestation, vous devez louer une télécommande à l'accueil. Elle sera à régler à réception de la facture.

Wifi gratuit : le CHIC met à disposition des patients un accès wifi gratuitement. Il suffit de vous présenter à l'accueil muni de votre pièce d'identité.



Comment bénéficier de ces prestations ?

- Site d'Amboise, à l'accueil (standard) : 8h00 - 19h30 en semaine, 9h00 - 19h00 les samedis, dimanches et jours fériés.
- Site de Château-Renault, au service des admissions : 8h30 - 17h00 du lundi au vendredi

Lit accompagnant

Selon les possibilités du service, une personne de votre choix peut être autorisée à vous accompagner durant votre séjour. Un "lit accompagnant" sera alors mis à votre disposition (sauf contre-indication médicale).

Repas accompagnant

Un de vos proches pourra commander un repas à prendre en votre compagnie. Vous devez avertir le personnel du service de soins concerné 48h à l'avance et l'accompagnant devra s'enregistrer préalablement à la commande auprès du standard (site d'Amboise) ou des admissions (site de Château-Renault) aux heures d'ouverture. Les repas seront à régler par le bénéficiaire à réception de la facture.

Chambre particulière

L'établissement vous propose, sous réserve de disponibilités, de bénéficier d'une chambre particulière, à demander lors de votre arrivée dans le service. Vous devez pour cela signer un formulaire "demande de chambre particulière".

Cette prestation étant payante, renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour connaître le niveau de prise en charge.

La mise à disposition de la chambre particulière peut être interrompue en cours de séjour si le service de soins est dans l'obligation d'attribuer cette chambre à un autre patient pour raison médicale.

Argent et objets de valeur

Le service des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré.

A votre sortie de séjour, le dépôt vous sera restitué sur présentation de votre pièce d'identité et du reçu délivré lors du dépôt.

Si les objets de valeur et dépôts ne sont pas retirés au moment de votre sortie, ils seront transférés à la Trésorerie où ils seront restitués (selon conditions et modalités définies par la Trésorerie).

Si vous souhaitez conserver de l'argent et/ou objets de valeur pendant votre séjour, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.

Nous vous conseillons de ne prendre que le strict nécessaire et d'éviter de conserver des objets de valeur auprès de vous.

PROTHÈSES

Soyez attentifs à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact, afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.

L'hôpital n'est pas responsable de leur perte ou casse.

En-cas, boissons fraîches et chaudes

Des distributeurs de boissons chaudes, froides, en-cas salés et sucrés sont à votre disposition dans le hall de l'hôpital, à Amboise comme à Château-Renault.

Les distributeurs n'appartiennent pas à l'hôpital et sont gérés par une entreprise privée.

Le centre hospitalier ne peut être tenu responsable en cas de mauvais fonctionnement ou si le stock est épuisé.

Vous pouvez contacter la société au numéro indiqué sur les distributeurs.

Nous vous invitons à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit.



Autres services aux usagers

Accompagnement social

Des assistantes sociales se tiennent à votre disposition pour répondre aux difficultés que vous-même ou un proche pouvez rencontrer lors d'une hospitalisation. En relation avec les équipes médicales et dans le respect de votre demande, elles facilitent votre accès aux soins de santé et vous accompagnent dans la préparation de la sortie de l'hôpital : aide au maintien à domicile, entrée en institutions spécialisées, informations, ...

Vous pouvez les contacter en en faisant la demande auprès de l'équipe soignante, du lundi au vendredi.

Si vous êtes hospitalisé(e) dans le service de Psychiatrie, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante pour bénéficier d'un accompagnement par les assistantes sociales.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Dans le cadre de la PASS, l'infirmière, les médecins et l'assistante sociale ont pour missions d'accueillir patients et familles en situation de précarité sociale, de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance et l'ouverture de leurs droits en matière de couverture sociale, de leur permettre d'accéder aux soins de santé et de faciliter la continuité des soins à l'issue d'une prise en charge.

Equipe de Liaison en Soins d'Addictologie (ELSA)

L'ELSA est une équipe pluridisciplinaire. Elle intervient dans les services de soins ou sur rendez-vous. Ses missions sont de vous accompagner dans les problèmes que vous rencontrez avec le tabac, l'alcool, la toxicomanie.



Centre de Santé Sexuelle (anciennement dénommé Centre de Planification et d'Education Familiale - CPEF)

Service soutenu financièrement par le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire, le Centre de Santé Sexuelle offre des consultations sans rendez-vous de sage-femme et de conseillère conjugale pour aborder les thématiques suivantes :

- Contraception et contraception d'urgence,
- Diffusion d'informations et d'actions individuelles et collectives de prévention portant sur la sexualité et l'éducation familiale,
- Préparation à la vie de couple et à la fonction parentale, entretiens de conseil conjugal et familial : prévention des violences conjugales, prévention de la violence intra familiale, accompagnement des situations de changement de vie affective, relationnelle et sexuelle, accompagnement à la parentalité, notamment pour les parents ayant des enfants hors âge PMI,
- Accompagnement en vue d'une interruption volontaire de grossesse.

Il se situe au Centre Périnatal de Proximité (CPP) sur le site d'Amboise. Les consultations sont gratuites (en faveur des mineurs désirant garder le secret qui en font la demande et des personnes qui ne relèvent pas d'un régime de base d'assurance maladie ou qui n'ont pas de droits ouverts dans un tel régime) et la confidentialité est assurée.

VOTE PAR PROCURATION

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Faites part de votre souhait au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



SÉJOUR



A EMMENER POUR L'ARRIVÉE DANS LE SERVICE



Documents pour l'infirmière, le médecin

- Si prescrit par l'anesthésiste ou le chirurgien : votre bilan sanguin
- Vos ordonnances médicales et vos traitements en cours (médicaments personnels)
- Vos dernières radios
- Vos derniers bilans cardiologiques
- Votre carte de groupe sanguin
- Le document de consentement éclairé signé
- Le document relatif à vos directives anticipées signé (facultatif, voir ci-après)

Articles de toilette à apporter

- 2 serviettes de toilette
- 2 gants de toilette
- Savon
- Brosse à dents, dentifrice
- Brosse à cheveux, peigne, rasoir
- Pyjama
- Paire de chaussons fermés
- Serviette de table
- Mouchoirs



VIGILANCE INFECTION

Pensez dès votre arrivée dans le service à prévenir le personnel soignant d'une infection que vous pourriez présenter et à lui confier votre traitement personnel en cours.

VOTRE ARRIVÉE DANS LE SERVICE : LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT

Désignation de la personne de confiance

La possibilité de désigner une personne de confiance est un droit. La loi réaffirme le rôle de la personne de confiance comme privilégié dans les procédures décisionnelles de fin de vie.

Lors de toute hospitalisation, il est donc proposé au patient de désigner une personne de confiance. Cette procédure n'est pas obligatoire.

Comment choisir une personne de confiance ?

Toute personne majeure peut choisir une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Toute personne majeure de votre entourage, en qui vous avez confiance, peut être désignée comme votre personne de confiance.

La désignation de la personne de confiance est faite par écrit et cosignée par la personne de confiance.

Si vous êtes dans l'impossibilité physique de remplir le formulaire, vous serez assisté(e) de deux témoins.

La désignation de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Celle-ci vous accompagne et vous soutient dans vos démarches concernant votre santé. Elle peut assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer, la personne de confiance sera consultée et recevra les informations nécessaires. En l'absence de directives anticipées (voir ci-après), son témoignage prévaut sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches,...).



ATTENTION

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir (qui est contactée s'il vous arrive quelque chose, si vous êtes hospitalisé(e) ou en cas de décès).

La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales : elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin peut prendre la décision qu'il juge la meilleure pour le patient, dans le cadre d'une procédure collégiale.



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 :

Directives anticipées et fin de vie

Les directives anticipées permettent à tout citoyen majeur d'exprimer par écrit ses souhaits quant à sa fin de vie, qu'il soit malade ou non.

Pour quelles raisons écrire ses directives anticipées ?

La fin de vie peut survenir après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, la personne peut se trouver dans l'incapacité de s'exprimer.

Chacun peut donc rédiger à l'avance sa volonté de refuser ou de poursuivre, de limiter ou d'arrêter des traitements, y compris le maintien artificiel de la vie, ou de bénéficier d'une sédation profonde et continue.

La rédaction des directives anticipées permet donc à l'équipe médicale et aux proches de savoir quelles sont les volontés de la personne.

Comment rédiger ses directives anticipées ?

Toute personne majeure peut rédiger ou non ses directives anticipées : c'est une démarche libre et volontaire. Pour les personnes sous tutelle, une autorisation préalable du juge ou du conseil de famille est nécessaire.

Pour vous aider, un formulaire est à votre disposition en fin de ce livret, mais celui-ci n'est pas obligatoire : vous pouvez également effectuer votre rédaction sur papier libre.

Le document doit mentionner votre identité complète, et il doit être daté et signé.

Si vous êtes dans l'incapacité d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins, dont l'identité doit figurer sur votre document avec date et signatures. L'un d'eux peut, par exemple, être la personne de confiance si vous en avez désigné une.

Le médecin devra-t-il respecter les directives anticipées ?

Oui, elles s'imposent au médecin qui devra respecter vos volontés écrites s'il arrive que vous ne soyez plus en mesure de vous exprimer.

La loi prévoit deux cas où le médecin peut ne pas respecter vos directives anticipées

- quand les directives anticipées sont manifestement non appropriées ou non conformes à votre situation
- en cas d'urgence vitale, afin de laisser au médecin le temps nécessaire à l'évaluation complète de votre situation.

Toute décision ne sera mise en œuvre qu'à l'issue d'une procédure collégiale permettant de vérifier que votre situation autorise cette décision médicale et telle était bien votre volonté.

Est-il possible de modifier des directives anticipées ?

Oui. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps et peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. En présence de plusieurs documents, le plus récent fera foi.

Où conserver vos directives anticipées ?

Vous pouvez les conserver vous-même ou les confier à votre médecin traitant, à un membre de votre famille, à vos proches, à la personne de confiance.

Vous pouvez également les faire enregistrer dans votre Espace santé s'il a été créé à votre nom.

L'essentiel est que vous informiez les médecins et vos proches des modalités de conservation de vos directives.

Concernant la fin de vie et les soins palliatifs

La loi relative aux droits des malades et à la fin de vie instaure le refus de toute "obstination déraisonnable", permettant de suspendre ou de ne pas entreprendre des actes apparaissant inutiles ou disproportionnés et précisant les conditions dans lesquelles pourra être décidé un arrêt des traitements.

Une "sédation profonde et continue" peut également être envisagée pour permettre à des malades en phase terminale, dont la souffrance est insupportable, d'être endormis jusqu'à leur décès.



CE QU'IL FAUT RETENIR

Rédiger ses directives anticipées n'est pas obligatoire, c'est une démarche intime et individuelle. Il est important d'y réfléchir.

Cela doit être l'occasion d'un dialogue entre les professionnels de santé et leurs patients : l'écoute est essentielle.

Dans tous les cas, même si le patient n'a pas rédigé de directives anticipées, son bien-être et celui de ses proches, dans les situations de fin de vie, restent la priorité des professionnels qui s'engagent à traiter et à apaiser la douleur des patients qu'ils prennent en charge.

Devoirs des patients



Respect des autres

Vous êtes tenu(e) de respecter l'ensemble des professionnels de l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage. Les menaces, violences verbales ou physiques, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel feront systématiquement l'objet d'un dépôt de plainte qui peut aboutir à des amendes ou des peines d'emprisonnement, conformément aux dispositions du code pénal. Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

Respect des rendez-vous

Vous devez respecter la date et l'horaire du rendez-vous de consultation, d'examen ou d'hospitalisation. En cas d'empêchement, vous devez informer le service concerné.

Respect lors des visites

Vos proches sont les bienvenus. Veuillez néanmoins à faire en sorte qu'ils respectent les horaires des visites et à ce que le nombre de visiteurs par chambre n'excède pas trois personnes.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

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

Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie, diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne. La douleur n'existe pas sans raison et il est important de ne pas la laisser s'installer.

Notre établissement s'engage à prendre en charge votre douleur.

Un Comité de Lutte Contre La Douleur (CLUD) existe dans l'établissement. Ce comité pluridisciplinaire se réunit régulièrement. Il a pour missions :

- De sensibiliser les professionnels à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de la douleur

- De réfléchir aux moyens disponibles dans notre hôpital pour traiter et prévenir les douleurs,
- De proposer et d'organiser des formations pour les professionnels.

Au sein de tous les services, des soignants "correspondants douleur" engagés dans la lutte contre la douleur sont présents.

Les équipes soignantes sont à votre écoute. N'hésitez pas à leur parler de votre douleur. Vous seul(e) pouvez décrire ce que vous ressentez. Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à vous soulager.

Votre participation est essentielle, aidez-nous à évaluer votre douleur.

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez ! Votre médecin en cherchera les causes et l'équipe soignante la prendra en charge. L'évaluation de votre douleur est systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

Une réglette sera mise à votre disposition elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur.

D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés.

Vous seul pouvez décrire votre douleur. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons.



NOS MOYENS D'ACTION POUR VOUS SOULAGER

Pour vous soulager, nous disposons d'une large gamme de médicaments antalgiques. Nous déployons également des alternatives non médicamenteuses adaptées à votre situation.

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

DURANT VOTRE SÉJOUR

Données et images

Informatique et libertés

Cet établissement dispose de serveurs informatiques destinés à gérer les fichiers de ses patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage des services, ceci dans le strict respect du secret médical mais aussi des réglementations nationales et européennes (CNIL et RGPD).

Des données de santé à caractère personnel sont collectées dans le cadre de votre prise en charge et peuvent faire l'objet d'un échange avec d'autres professionnels de santé grâce à un outil de messagerie sécurisée (MSS).

Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet de traitements informatiques destinés à assurer votre prise en charge au sein de l'établissement et la continuité de votre parcours de soins (via "Mon espace santé").

Vous disposerez d'un droit d'accès et de rectification de ces informations en écrivant à Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal Amboise/Château-Renault.

Pour le bien-être de tous

L'hôpital vous remercie de limiter l'utilisation des téléphones et smartphones pour la tranquillité des services et des patients. Ils devront être maintenus en mode silencieux.

Il est strictement interdit de réaliser des photos ou vidéos des patients ou des professionnels dans l'enceinte de l'établissement

Confort

La restauration

Les repas sont élaborés par l'Unité de Production Culinaire (UPC) de l'établissement.

Les menus du jour sont affichés dans chaque service. Vos préférences alimentaires seront recueillies lors de votre admission permettant ainsi à l'équipe d'en tenir compte lors de la réalisation des commandes dans la mesure du possible et avec un délai minimum de 48h.

Les repas font partie de votre traitement ; si votre état de santé le nécessite, une prise en charge nutritionnelle spécifique sera réalisée sur indication médicale par une diététicienne. Seuls les repas fournis par l'hôpital sont autorisés à être consommés.

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées ou de produits illicites à l'intérieur de l'établissement est strictement interdite.

Les visites

Vos parents et amis peuvent vous rendre visite sauf contre-indication médicale, tous les jours de 13h à 20h. Les visites ne sont pas autorisées pour les enfants de moins de 12 ans.

Vous avez le droit de refuser des visites que vous ne désirez pas recevoir.

Les visites doivent se faire dans le respect du besoin de repos des patients et de leurs voisins de chambre.

Le culte

Le respect de la liberté de conscience est assuré dans notre établissement.

Pour accéder aux coordonnées des représentants des principales religions, vous pouvez consulter l'affichage disponible dans les services et/ou faire la demande à l'équipe soignante.



BIEN-ÊTRE

Au cours de votre séjour, vous avez la possibilité de faire appel aux services d'un coiffeur, d'une esthéticienne ou d'un pédicure, payés par vos soins.

Les professionnels qui vous accompagnent

Dès votre arrivée, vous allez être pris(e) en charge par des professionnels, hommes et femmes, dont les responsabilités sont différentes et les fonctions complémentaires. Chacun contribue à la qualité des soins dont vous bénéficierez.

Les membres de l'équipe de soins sont identifiables grâce à leurs badges sur lesquels sont indiqués leur prénom et leur fonction.

Les équipes médicales

Les médecins responsables et leurs confrères assurent la prise en charge et la permanence médicale. Ils élaborent les diagnostics, décident des examens, du type et de la durée de votre prise en charge en fonction de votre état de santé.

Ils peuvent être assistés d'étudiants en médecine.

Les pharmaciens travaillent en étroite collaboration avec les équipes de soins. Ils coordonnent le bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux destinés aux malades, et participent aux actions de vigilance sanitaire ainsi qu'à la sécurisation du circuit du médicament.

Les sages-femmes pratiquent les actes nécessaires au diagnostic, à la surveillance de la grossesse et à la préparation à l'accouchement, ainsi qu'aux soins postnataux en ce qui concerne la mère et l'enfant. Elles réalisent des consultations de contraception et de suivi gynécologique de prévention.

Les équipes soignantes

Celles-ci sont rattachées à la direction des soins : le directeur des soins et les cadres supérieurs de santé coordonnent les organisations et activités de soins de l'établissement et assurent l'encadrement et l'accompagnement des professionnels placés sous leur responsabilité.

Dans chaque service de soins, le cadre de santé veille au bon déroulement de votre séjour et à la coordination de votre parcours de soins. N'hésitez pas à le solliciter.

Il anime également l'équipe paramédicale du service, en partie composée par :

- Des infirmier(e)s, qui dispensent les soins nécessaires à votre état de santé sur prescription du médecin et mettent également en œuvre des soins éducatifs et relationnels.

- Des aides-soignant(e)s qui travaillent sous la responsabilité de l'infirmier(e) et assurent, les soins d'hygiène et de confort.



Ces professionnels sont en charge de votre environnement, de la distribution des repas et du brancardage (déplacements dans l'hôpital). Ils sont assistés pour ces activités par les agents des services hospitaliers.

➤ Des professionnels de rééducation et médico-technique interviennent, dès lors que votre état de santé le nécessite et en fonction de votre projet de soins : des manipulateurs d'électroradiologie, des diététiciennes, des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des préparateurs en pharmacie...

➤ Des étudiants et des stagiaires peuvent être présents lors de la visite des médecins et lors des soins qu'ils peuvent dispenser sous la responsabilité d'un professionnel et ce, avec votre accord. Vous contribuez ainsi à la formation des futures générations et nous vous en remercions.

De nombreux autres professionnels participent également à votre prise en charge : assistants sociaux, psychologues, secrétaires médicaux, personnels administratifs et techniques, etc... s'attachent, chacun dans leur domaine de compétence, à vous apporter le meilleur service.

L'équipe des psychologues intervient selon leur spécialité dans les services où vous êtes accueilli(e) ou hospitalisé(e). Ils participent à votre prise en soin au cours de votre séjour. Ils peuvent vous accompagner (espace de rencontre, thérapie, etc.) dans votre vécu. Cela peut être à votre demande, ou celle de vos proches.





SORTIE

FORMALITÉS

Elle est organisée par le service sur avis médical. Une ordonnance de sortie et tous les documents nécessaires à la poursuite de votre prise en charge vous seront remis et transmis à votre médecin traitant.

Nous vous demandons de bien vouloir passer au bureau des admissions pour régulariser votre dossier avant votre départ. Un membre de votre famille ou un proche peut le faire à votre place. Un bulletin de situation vous sera remis.

Vous pouvez, sur votre demande quitter à tout moment l'établissement.

Si le médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous devez remplir une décharge de responsabilité précisant que vous êtes informé(e) des risques encourus.

Si vous êtes mineur(e), vous ne pourrez quitter l'établissement qu'avec l'un de vos parents, représentant légal, ou un tiers muni d'une autorisation parentale.

Les personnes contestant le bien-fondé de leur hospitalisation en service de psychiatrie peuvent saisir la commission départementale des hospitalisations psychiatriques :

**ARS - Centre Val-de-Loire - Délégation Départementale d'Indre-et-Loire
Commission Départementale des Hospitalisations Psychiatriques
38 rue Edouard Vaillant - 37042 TOURS Cedex - Tél : 02 38 77 34 29**

TRANSPORT

Si le médecin le juge nécessaire, le retour à votre domicile pourra être prescrit en ambulance ou en VSL.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Dans le but de prendre en compte votre avis et vos suggestions pour améliorer la qualité des soins et des services, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans ce livret. N'hésitez pas à le compléter et à le remettre à un soignant à la fin de votre séjour ou à le déposer dans les boîtes aux lettres à proximité des admissions.

Les résultats des enquêtes de satisfaction des usagers et des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) sont communiqués par voie d'affichage dans l'établissement (hall d'accueil, salle d'attente).

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ET RÉCLAMATIONS

Dossier médical

La loi relative au droit des malades vous permet d'accéder à votre dossier médical. Vous pouvez donc demander à ce qu'il vous soit communiqué à vous ou au médecin de votre choix, ou qu'il vous soit présenté dans le service. Pour cela, vous devez adresser votre demande par courrier à :

Monsieur le directeur
Centre Hospitalier Intercommunal
d'Amboise-Château-Renault
Rue des Ursulines
BP 329
37403 AMBOISE Cedex

Un formulaire d'accès au dossier, disponible sur le site internet de l'hôpital, est à compléter et signer par vos soins et à joindre à votre demande. Une copie d'une pièce d'identité officielle et valide est également indispensable pour que votre demande soit traitée.

CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL



Les délais légaux de conservation des archives médicales sont fixés à :

- 👉 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou passage
- 👉 Jusqu'au 28ème anniversaire pour les mineurs
- 👉 10 ans après le décès

CADA



Si vous n'obtenez pas de réponse ou si vous vous heurtez à un refus de communication, vous pouvez saisir la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) à l'adresse suivante :

CADA - TSA 50730 - 75334 PARIS Cedex 07

Réclamations

En cas de contestation ou de réclamation vis-à-vis de votre prise en charge, il vous est possible d'adresser un courrier écrit au Directeur de l'établissement, qui diligentera une enquête et recueillera tous les éléments d'explications concernant votre situation, pour vous répondre.

Vous avez également la possibilité de saisir la Commission des Usagers (CDU) par courrier adressé au Directeur de l'établissement, ou par téléphone au 02.47.23.33.41, ou en adressant directement votre demande aux représentants des usagers dont les coordonnées sont affichées dans chaque service. Ces derniers transmettront alors votre réclamation au Directeur pour qu'elle soit traitée.

La CDU a pour mission d'écouter, assister et orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'établissement. Les représentants des Usagers peuvent vous aider dans vos démarches. Leurs coordonnées sont affichées dans les services.

Par ailleurs, si vous avez demandé une médiation ou qu'elle vous a été proposée par le Directeur afin de régler un conflit au sein de l'établissement, vous pouvez vous faire assister par un représentant des usagers.

QUI SONT LES REPRESENTANTS DES USAGERS



Ils sont adhérents à une association agréée qui agit dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades. Ils sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour siéger à la CDU. Ils sont indépendants de l'hôpital et agissent pour défendre les droits des malades et de leurs proches dans les établissements de santé.

DÉCÈS

En cas de décès de l'un de vos proches, les équipes soignantes et administratives vous accompagnent dans vos démarches.

Vous devez vous présenter au service des Admissions, muni du livret de famille du défunt et indiquer les coordonnées des pompes funèbres ainsi que celles du notaire.

Site d'Amboise

L'établissement dispose d'une chambre mortuaire.

Accueil des proches (Site d'Amboise)
du lundi au vendredi :
8h30-12h00 / 13h30-17h00.

Site de Château-Renault

La chambre mortuaire est localisée à l'EHPAD Val de Brenne (bâtiment à proximité de l'hôpital, le transport du corps est organisé par l'établissement).

Les visites seront exclusivement organisées par la société de Pompes Funèbres choisie par la famille.

Sur les deux sites, le corps du défunt peut séjourner à la chambre mortuaire hospitalière le temps de l'organisation des obsèques.

Au-delà du 3ème jour après le décès, ce service vous sera facturé au tarif en vigueur.

Vous avez également la possibilité de choisir un autre lieu de repos pour le défunt (chambre funéraire, domicile).

Vous pouvez contacter l'entreprise de Pompes Funèbres de votre choix pour l'organisation des obsèques.

QUALITE ET SECURITE

QUALITÉ

Démarche qualité

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins pour tous les établissements de santé, publics et privés. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels (des pairs) mandatés par la Haute Autorité de Santé, les experts-visiteurs.

En novembre 2022, pour la 5ème fois consécutive, le Centre Hospitalier Intercommunal d'Amboise/Château-Renault a été certifié par la commission de certification des établissements de santé de la Haute Autorité de Santé pour la qualité et la sécurité des prestations des soins et des services proposés et mis en œuvre dans les structures administratives, les services de soins cliniques et médico-techniques.

Ce résultat reflète non seulement la qualité des pratiques de l'établissement mais également l'investissement de l'ensemble des professionnels et leur engagement dans une dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins au bénéfice des patients.

Prévention des infections associées aux soins

Les infections associées aux soins (dont les infections nosocomiales) sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation ou lors de tous soins, y compris à domicile.

La prévention des infections associées aux soins, menée par l'équipe opérationnelle d'hygiène, est une préoccupation quotidienne de l'établissement.

Afin de nous aider, nous vous demandons de signaler aux soignants toutes notions de maladies transmissibles (grippe, gastro-entérite, hépatite, bactérie résistante, ...) afin que des précautions complémentaires soient prises.



L'établissement est engagé depuis plusieurs années dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient tout au long de son parcours de soins.

Cette démarche fait donc l'objet de nombreuses adaptations en fonction de l'évolution des recommandations réglementaires, normatives et de la Haute Autorité de Santé.

Chaque patient et/ou citoyen peut consulter et/ou télécharger le compte rendu de certification sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : www.has-sante.fr.

Afin de garantir votre sécurité et celle des autres patients, il est recommandé de limiter les visites en période épidémique et lors des pandémies. Il est demandé aux patients, familles, accompagnants ainsi qu'aux visiteurs de réaliser une hygiène des mains avec les solutions hydro alcooliques à disposition dans les chambres.

Le port du masque dans l'enceinte de l'hôpital peut être conseillé et parfois rendu obligatoire par le chef d'établissement, en fonction de l'évolution de la situation épidémique.

Sachez également que, pour les raisons d'hygiène, fleurs et plantes peuvent être interdites selon les services. La présence d'animaux est interdite dans tous les services.

Label accueil « Vous accueillir »

Le Groupement Hospitalier de Territoire Touraine - Val de Loire a créé depuis 2019 un dispositif de reconnaissance de la qualité de l'accueil des patients et des accompagnants dans les établissements de santé membres.

Ce dispositif est décerné par un organisme extérieur (Cabinet Mazars Santé, AFAQ/AFNOR,etc.), spécialiste de la certification des démarches et organisations mises en place dans une structure sanitaire en France.

Cette reconnaissance du Groupement Hospitalier de Territoire Touraine - Val de Loire est appelée, label « Vous Accueillir», valable 3 ans et renouvelable.



Avec une note de 8.45/10, le Centre Hospitalier Intercommunal Amboise/Château-Renault a renouvelé son label «Vous Accueillir » en 2022, attribué par le cabinet Mazars Santé et à entamer une démarche pour le renouveler en 2025. Cette reconnaissance témoigne de l'engagement à tout niveau, des professionnels de l'établissement pour un accueil de qualité des patients, des accompagnants et des familles.



SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

En tant qu'utilisateur, vous pouvez déclarer en quelques clics aux autorités sanitaires tout événement indésirable sur le site

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

dont les effets indésirables des médicaments, les incidents ou risques d'incidents liés aux produits de santé.



Portail de signalement des événements sanitaires indésirables

[Se connecter](#)

Signaler un risque pour la santé publique

Agir pour sa santé et celle des autres

[Signaler un événement indésirable >](#)



EN CAS D'URGENCE

Appelez le 15



EN CAS D'INTOXICATION

Contactez le [centre antipoison le plus proche](#).



Vous souhaitez porter une réclamation sur la qualité d'un soin ou d'une prise en charge ?
[Cliquez ici](#) pour plus d'informations.

SÉCURITÉ DES LOCAUX

Sécurité incendie

Nous prenons toutes les dispositions nécessaires pour garantir votre sécurité.

Afin d'accroître celle-ci, il vous est conseillé de prendre connaissance des instructions et des plans d'évacuation affichés dans tous les lieux communs.

Le personnel qui a en charge votre mise en sécurité est formé annuellement à la conduite à tenir en cas d'incendie ; c'est pourquoi il est important de respecter leurs consignes en cas d'alerte.

CONSIGNES EN CAS D'INCENDIE

Gardez votre calme

-  Prévenez rapidement un membre du personnel afin qu'il puisse donner l'alerte
-  Ne prenez aucune initiative ou aucun risque inutile

Vigipirate

Le Centre Hospitalier Intercommunal Amboise Château-Renault applique les consignes nationales du plan Vigipirate. Le nombre d'entrées dans les bâtiments est ainsi réduit pour mieux pouvoir les contrôler.

Recommandations de sécurité qui s'appliquent aux usagers :

- Etre vigilant,
- Ne pas se séparer de ses affaires personnelles,
- Signaler tout bagage ou colis abandonné au personnel présent à l'accueil,
- Signaler toute personne au comportement inadapté, voire suspect,
- Ne pas accepter un colis ou bagage qui vous serait confié par une personne inconnue,
- Suivre les consignes des agents présents,
- Faciliter les opérations de contrôles aléatoires ou systématiques (ouvertures des sacs, palpation sommaire, etc...),
- Se soumettre aux éventuelles réductions du nombre de visites aux malades, voire interdictions complètes en cas de risque extrême.

Sécurité des locaux

L'établissement dispose d'un système de vidéoprotection autorisé par la Préfecture d'Indre-et-Loire sur les sites Robert Debré (Amboise) et Jean Delaneau (Château-Renault).

SÉCURITÉ

Extrait de la partie publique du Plan gouvernemental de vigilance, de prévention et de protection face aux menaces d'actions terroristes n° 650/SGDSN/PSN/PSE du 17 janvier 2014 :

“Acteur à part entière de sa propre sécurité, tout citoyen contribue par son comportement responsable, à la vigilance, à la prévention et à la protection de la collectivité contre les menaces terroristes. Il doit donc être sensibilisé aux risques auxquels il peut être confronté dans son environnement quotidien, afin de comprendre la justification des mesures de sécurité qui peuvent lui être imposées ou recommandées d'adopter, et d'y adhérer.”

RÉAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

AVANT L'ARRIVÉE DES FORCES DE L'ORDRE, CES COMPORTEMENTS PEUVENT VOUS SAUVER

1/ S'ÉCHAPPER

si c'est impossible

Localisez le danger pour vous en éloigner

Si possible, aidez les autres personnes à s'échapper

Ne vous exposez pas

Alertez les personnes autour de vous et dissuadez les gens de pénétrer dans la zone de danger

2/ SE CACHER

1 Enfermez-vous et barricadez-vous

2 Éteignez la lumière et coupez le son des appareils

3 Éloignez-vous des ouvertures, allongez-vous au sol

4 SINON, abritez-vous derrière un obstacle solide (mur, pilier...)

5 Dans tous les cas, coupez la sonnerie et le vibreur de votre téléphone

3/ ALERTER

ET OBÉIR AUX FORCES DE L'ORDRE

17 ou 112

Dès que vous êtes en sécurité, appelez le 17 ou le 112

Ne courez pas vers les forces de l'ordre et ne faites aucun mouvement brusque

Gardez les mains levées et couvertes

VIGILANCE

- Témoin d'une situation ou d'un **comportement suspect**, vous devez contacter les forces de l'ordre (17 ou 112)
- Quand vous entrez dans un lieu, repérez les **sorties de secours**
- Ne diffusez aucune information sur l'intervention des forces de l'ordre
- Ne diffusez pas de rumeurs ou d'informations non vérifiées sur internet et les réseaux sociaux
- Sur les réseaux sociaux, suivez les comptes @Place_Beauvau et @gouvernementfr



Pour en savoir plus : www.gouvernement.fr/reagir-attaque-terroriste



Chic

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
AMBOISE - CHÂTEAU-RENAULT



Hôpital Robert DEBRE
Rue des Ursulines - BP 329
37403 AMBOISE Cedex
Tél. : 02 47 23 33 33

Hôpital Jean DELANEAU
Boulevard Jules Joran - BP 68
37110 CHATEAU-RENAULT
Tél. : 02 47 23 33 33



ch-amboise-chateaurenault.fr



contact@chicacr.fr