

Bienvenue au Centre Hospitalier Départemental Vendée

« Notre mission : avec vous,
prendre soin de votre santé »



Vendée



Bienvenue



Madame, Monsieur,

L'ensemble des équipes du CHD Vendée sont heureuses de vous accueillir pour prendre soin, avec vous, de votre santé.

Tous les professionnels sont mobilisés pour vous assurer des soins et un accompagnement de qualité répondant à vos besoins et vos souhaits.

Ce livret d'accueil a pour but de vous apporter toutes les informations utiles concernant le déroulement de votre séjour et les accompagnements et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes et celles de vos proches, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis ou à nous contacter.

Le CHD Vendée vous remercie pour votre confiance.

Francis SAINT-HUBERT

Directeur Général
des Hôpitaux de Vendée

Dr Philippe FRADIN

Président de la Commission
Médicale d'Établissement
du CHD Vendée

Sommaire

1. Mieux nous connaître



2. Bien préparer votre séjour



3. Votre séjour



4. Votre sortie





5. Vos droits et vos devoirs

6. Confort, qualité
et sécurité des soins

7. La Responsabilité Sociétale
des Établissements

8. Le fonds de dotation
des hôpitaux de Vendée





1. Mieux nous connaître

Le CHD Vendée est un établissement public de santé qui résulte de la fusion de trois établissements : le CHD de La Roche sur Yon, le CH de Luçon et le CH de Montaigu. Le CHD Vendée fait partie des Hôpitaux de Vendée, qui regroupent 11 établissements publics. Notre groupe territorial a pour **ambition d'offrir à nos patients et à nos résidents un niveau de soin et d'accompagnement toujours plus performant et sécurisé grâce à des plateaux techniques innovants, de nombreuses spécialités médicales et chirurgicales et des conditions d'accueil et de prise en**

charge de qualité sur chacun de nos établissements.

Ce niveau de soins est rendu possible grâce à nos 8 460 professionnels, engagés, qui œuvrent au quotidien pour construire une offre de soins coordonnée et de qualité au bénéfice de la population de notre territoire.

Les établissements permettent un maillage complet du département. Ils travaillent en lien étroit avec l'Établissement Public de Santé Mentale de Vendée - Centre Hospitalier Georges Mazurelle.



> LES HÔPITAUX DE VENDÉE, EN QUELQUES CHIFFRES :



11
ÉTABLISSEMENTS



4 482
LITS ET PLACES



8 460
PROFESSIONNELS



UNE JOURNÉE AU CHD VENDÉE, C'EST...



1 717
LITS ET PLACES



8
NAISSANCES



890
CONSULTATIONS



60
INTERVENTIONS
CHIRURGICALES



250
PASSAGES
AUX URGENCES



800
APPELS AU SAMU



4 886
PROFESSIONNELS



549
MÉDECINS



60
SAGES-FEMMES

1.1 LES PROFESSIONNELS - QUI EST QUI ?



Vert

- > Cadres de santé
- > Infirmiers
- > Puéricultrices



Blanc/gris

- > Cadres de santé (maïeutique)
- > Sages-femmes



Blanc

- > Médecins
- > Internes



Bordeaux

- > Agents des services hospitaliers



Rose

- > Secrétaires



Jaune

- > Aides-soignants
- > Auxiliaires de puériculture



Bleu

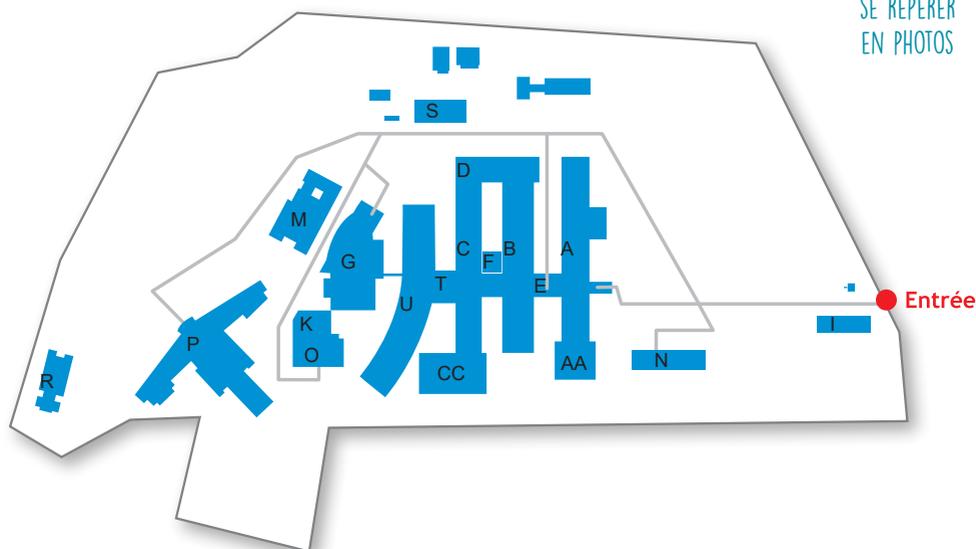
- > Cadres de santé (médico-technique)
- > Diététiciens
- > Kinésithérapeutes
- > Psychologues
- > Assistants sociaux
- > Manipulateurs d'électroradiologie
- > Techniciens de laboratoire
- > Préparateurs en pharmacie

1.2 SE REPÉRER AU CHD VENDÉE

> SITE DE LA ROCHE SUR YON



SE REPÉRER
EN PHOTOS



Bâtiments A et AA : Administration, Admissions, Consultations, Urgences, SAMU, Imagerie, IRM, Chapelle

Bâtiment B : Hospitalisation médecine, Chirurgie

Bâtiment C : Bloc opératoire, Plateau technique interventionnel, Cuisine, Restaurant du personnel, Magasin

Bâtiment CC : Réanimation

Bâtiment D : Stérilisation, Locaux techniques

Bâtiment E : I.R.M.

Bâtiment F : Blocs Opératoires

Bâtiment G : Radiothérapie, Oncologie

Bâtiment I : Maison de la santé

Bâtiment K : Ateliers techniques

Bâtiment M : Médecine nucléaire

Bâtiment N : E.F.S.

Bâtiment O : Direction Générale, Unité de recherche clinique, Equipe opérationnelle d'hygiène, Département d'information médicale, Centre d'accueil Vendéen des Victimes Mineures, Unité d'accueil pédiatrique enfant en danger, Médecine légale.

Bâtiment P : Résidence du Pont Rouge.

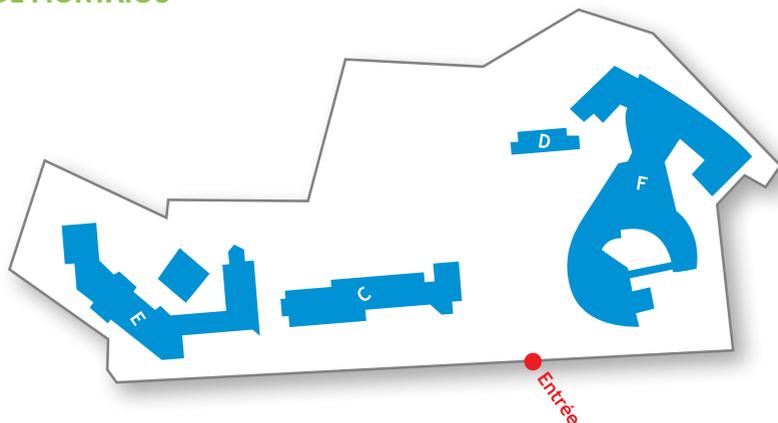
Bâtiment R : Crèche, C.A.M.S.P.

Bâtiment S : Service d'Anatomie et Cytologie Pathologiques

Bâtiment T : Hospitalisation en médecine et chirurgie

Bâtiment U : Pôle Femme Enfant, Laboratoire, Pharmacie

> SITE DE MONTAIGU



Bâtiment F : Imagerie médicale, Médecine, Plateau technique et accueil, Pharmacie, EHPAD AUGEREAU, CPP et Urgences

Bâtiment C : Administration, SSR, Chapelle

Bâtiment D : Internat

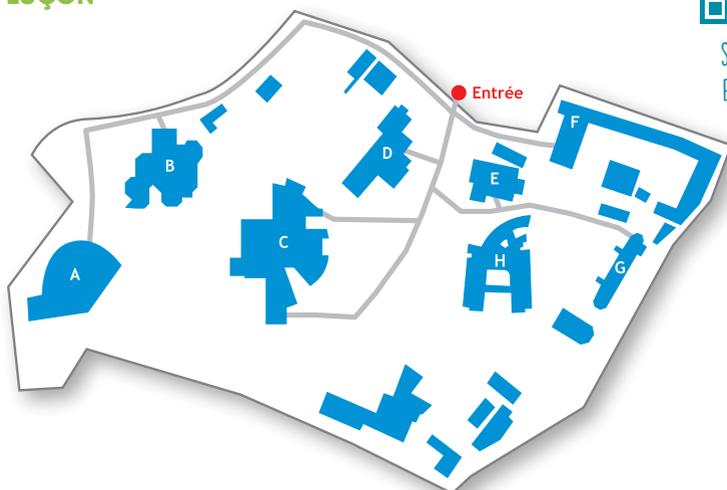
Bâtiment E : EHPAD

« Le soleil de la Maine »



SE REPÉRER
EN PHOTOS

> SITE DE LUÇON



Bâtiment A : Résidence l'Olivier

Bâtiment B : Résidence Pierre Martin

Bâtiment C : Pavillon Delorme, Imagerie

Bâtiment D : Centre de rééducation et de convalescence, Laboratoire de biologie

Bâtiment E : Administration, Chapelle

Bâtiment F : Résidence St Michel

Bâtiment G : CRISALID, Pharmacie

Bâtiment H : EHPAD La Roseraie



2. Bien préparer votre séjour

2.1 Les formalités d'admission

Si votre hospitalisation fait suite à une consultation externe récente au CHD Vendée, votre dossier administratif sera traité en « pré-admission » : le jour de votre entrée, vous pourrez vous rendre directement dans le service sans passer par le bureau des entrées, si vous avez fourni lors de cette venue l'ensemble des pièces nécessaires. Dans le cas contraire, vous devrez présenter à un guichet du bureau des entrées les pièces manquantes.

Si vous venez régulièrement en hôpital de jour ou pour des séances de radiothérapie ou dialyse, les formalités administratives sont effectuées lors de la première venue et lors de tout changement d'adresse, de mutuelle ou de vos droits d'assurance maladie.

Si votre hospitalisation est une entrée directe, c'est-à-dire qu'elle n'est pas précédée d'une consultation externe au CHD, il vous faudra passer à un guichet du bureau des entrées le jour de votre venue avant d'aller dans le service de soins.

Il faudra vous munir des pièces suivantes selon votre situation :

> POUR LES PERSONNES DE NATIONALITÉ FRANÇAISE

- > Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport)
- > Votre carte vitale (la mise à jour sera faite directement au guichet)
- > Si vous êtes atteint d'une affection longue durée (A.L.D.) le protocole de soins que votre médecin traitant a rempli (exemple feuille protocole de soins)
- > Votre carte d'affiliation à l'assurance complémentaire santé (mutuelle) en cours de validité, à défaut le ticket modérateur, soit 20 % des frais de séjour, et le forfait journalier, 20 €/jour, vous seront facturés
- > Pour les bénéficiaires de la Protection Universelle Maladie (P.U.MA.), l'attestation d'affiliation en cours de validité
- > Tout document justifiant d'une situation particulière devra être présenté à un guichet de la G.A.P. : feuille d'accident de travail, carnet de maternité, carnet de soins pour les pensionnés de guerre...

> POUR LES PERSONNES DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE

Si vous travaillez en France : votre carte séjour et les documents listés sur la page précédente.

Si vous ne travaillez pas en France :

- Vous êtes ressortissant de l'Union Européenne

- > Une pièce d'identité
- > Votre carte européenne d'assurance maladie : elle vous permettra de ne pas avancer 80% des frais de séjour
- > Le ticket modérateur, soit 20 % de vos frais de séjour, restera à votre charge. Vous devrez donc vous en acquitter au plus tard à la fin de votre séjour. Des acomptes pourront vous être demandés régulièrement, en fonction de la durée de votre séjour.

- Vous n'êtes pas ressortissant de l'Union Européenne

- > Une pièce d'identité (carte de séjour, passeport)
- > Vous devrez vous acquitter de la totalité des frais de séjour. Le bureau des entrées pourra vous établir un devis estimatif si vous le souhaitez. La totalité des frais vous sera demandée avant votre entrée et un ajustement sera effectué au cours et à la fin de votre séjour

Dans tous les cas, aucune assurance complémentaire non domiciliée en France ne sera acceptée.

+

RÉSERVEZ VOTRE CHAMBRE PARTICULIÈRE

Afin de faciliter votre admission lors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de réserver votre chambre particulière sur le site internet du CHD Vendée.

+

IDENTITÉ PROTÉGÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation que votre identité ne soit pas révélée auprès de tiers durant votre séjour.



> OÙ ET QUAND ?

Pour votre admission (consultation ou hospitalisation), vous êtes invité à vous présenter :

SITE DE LA ROCHE SUR YON

DANS LE BÂTIMENT PRINCIPAL – REZ DE CHAUSSÉE

LE BUREAU DES ADMISSIONS 1

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 18H00
LE SAMEDI DE 8H00 > 12H00

LE BUREAU DES ADMISSIONS 2

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 17H00

LA RÉGIE

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 17H00

SITE DE LUÇON

LE BUREAU DES ADMISSIONS

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 17H30

LA RÉGIE

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 17H30

SITE DE MONTAIGU

LE BUREAU DES ADMISSIONS

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H00 > 17H30

2.2 Accueil adapté pour les personnes en situation de handicap

Afin de faciliter votre parcours de soins ou celui d'un de vos proches en situation de handicap, vous pouvez joindre les **référents handicap de l'établissement au 02 51 08 54 45 ou au 06 76 87 41 02, par mail : referent.handicap@chd-vendee.fr**

Pour anticiper au mieux les actions à mettre en place, il est recommandé de le joindre en amont de votre venue, dans la mesure du possible.

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté ! Téléchargez l'application sur votre smartphone ou votre tablette à l'adresse : www.aphp.fr/medipicto



DÉCOUVREZ
LE TUTO VIDÉO

2.3 Les dépôts de biens et valeurs

L'hôpital étant un lieu ouvert, il est particulièrement recommandé de ne pas apporter de bijoux, objets de valeur ou somme d'argent importante. **Vous êtes responsable de tous vos effets personnels conservés dans votre chambre.**

Il vous sera proposé par l'équipe soignante de faire un dépôt au coffre de la trésorerie de l'établissement. Les objets déposés vous seront restitués sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie sur présentation d'un justificatif d'identité.

Si vous avez des difficultés de déplacement, une tierce personne pourra récupérer vos effets personnels sur présentation d'une procuration, sa pièce d'identité, votre pièce d'identité et le reçu du dépôt.

Attention : les retraits s'effectuent exclusivement aux heures d'ouverture des bureaux d'admission.

2.4 Sécurité médicamenteuse

Si vous suivez un traitement médicamenteux, veuillez remettre votre ou vos ordonnances à votre arrivée aux professionnels de santé. Si vous amenez vos médicaments, ils vous seront retirés dès votre arrivée par souci de sécurité. Ils vous seront restitués à votre sortie.

Durant votre séjour, le médecin en charge de votre prise en soins effectuera une prescription complète, portant aussi bien sur les traitements déjà en cours au moment de votre admission que sur le traitement nécessaire dans le cadre de l'hospitalisation.





3. Votre séjour

3.1 Informations pratiques



Boutique / Cafétéria

Une offre de restauration est à votre disposition au sein des halls principaux ainsi qu'une boutique où vous trouverez des journaux, des cadeaux et des articles d'hygiène.

Du lundi au vendredi de 8h45 à 16h00.



Multimédia

Un téléviseur, un téléphone individuel et la WIFI peuvent être mis à votre disposition, moyennant le règlement d'un forfait auprès de la permanence télécom service, située dans les halls des entrées principales.

Vous pouvez également souscrire :

> par Tél. 02 51 08 51 00

> depuis votre téléviseur, rubrique « Achat Forfait »

> depuis internet :

<https://xp-patient.hoppen.care/login>



Courrier

Pour expédier du courrier, vous pouvez le remettre affranchi, au personnel du service.



Bibliothèque

La bibliothèque vous prête gracieusement une large variété de livres et de revues.

Elle est ouverte le lundi, mercredi et vendredi de 10h à 17h et le mardi et jeudi de 10h à 16h dans le hall du site de la Roche sur Yon.

Vous pouvez aussi joindre la bibliothèque. Tél. 22226.



Espace des Usagers

site de la Roche sur Yon

C'est un lieu d'écoute, d'information et d'information entre les associations, les patients et leurs proches.

Des permanences sont assurées du lundi au vendredi par des bénévoles.

Retrouvez le planning à l'espace des usagers ou en contactant la Direction Juridique, de la Qualité et des relations avec les Usagers (Tél. 02 51 44 61 37).

3.2 L'accueil de vos proches

La visite de vos proches durant votre hospitalisation est d'un grand réconfort. **Votre entourage est donc le bienvenu.** Vous êtes invité à respecter les heures de visite définies pour chaque service.

Il est possible pour un de vos proches de rester auprès de vous durant la nuit. Pour toute demande, adressez-vous au cadre de santé du service.

Pour respecter le repos et la tranquillité des patients, recommandez à vos visiteurs de :

- > ne pas perturber la tranquillité du service ;
- > ne pas apporter de boissons alcoolisées et d'aliments ;
- > ne pas apporter de plantes en pot ; privilégier les fleurs coupées ;
- > ne pas débrancher d'appareils électriques.

3.3 Le service social

Présents sur l'ensemble des établissements, **les assistants sociaux peuvent vous recevoir, à votre demande, si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation.**

Ils s'efforceront d'aplanir les difficultés pendant votre séjour (démarche administrative pour l'ouverture de droits, difficultés financières...) et préparer avec vous, votre sortie dans des conditions optimales.

Comment contacter le service social ?

par l'intermédiaire du cadre de l'unité de soins ou par téléphone :

- > La Roche sur Yon : 02 51 44 61 41
- > Luçon : 02 51 28 33 30
- > Montaigu : 02 51 08 59 60
ou 02 51 45 40 96
ou 02 51 45 40 73

Si vous souhaitez connaître et/ou obtenir les coordonnées d'une direction, rendez-vous sur le site internet du CHD Vendée, rubrique « Établissement ».

Pour les services, les activités et le personnel médical, veuillez vous reporter à la rubrique « Offre de soins ».





4. Votre sortie

4.1 La décision médicale

La sortie de l'établissement est prononcée sur avis médical.

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis médical, vous devez signer un document qui atteste que vous avez été informé des risques encourus et de votre refus de soins.

N'oubliez pas de solliciter vos ordonnances avant votre départ.



4.2 Les formalités de sortie

Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions afin de clôturer votre dossier et obtenir un bulletin de situation, document indispensable pour justifier votre séjour auprès des organismes sociaux et éventuellement, votre employeur.

Les frais de séjour : si vous êtes assuré social, la sécurité sociale prend en charge 80% de vos frais d'hospitalisation.



Dans certains cas précis, la prise en charge est de 100% (affection de longue durée, suites d'accident du travail ...).

En détail, les frais d'hospitalisation à votre charge comprennent :

- le forfait journalier (qui correspond aux frais d'hébergement) ;
- le ticket modérateur représentant

- 20% des frais de séjour non couverts par la caisse d'assurance maladie ;
- une participation forfaitaire pour les actes lourds ;
- éventuellement, un dépassement d'honoraires médicaux dans le cas d'une hospitalisation dans le secteur libéral ;
- auxquels peuvent s'ajouter les frais liés à votre hébergement en chambre particulière, un lit ou un repas accompagnant, l'usage du téléphone fixe dans la chambre...
- Forfait patient urgences : pour chaque prise en charge aux urgences non suivie d'une hospitalisation, un forfait vous sera facturé. Son montant est de 19.61 euros (sauf cas de minoration et d'exonération).

En l'absence de couverture sociale, vous êtes redevable des frais de séjour, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.

Sachez que ces difficultés ne doivent pas vous empêcher de venir à l'hôpital.

En cas de difficulté, vous pouvez vous rendre à la permanence d'accès aux soins de santé **(PASS)** où vous serez accueilli et pris en charge par des professionnels de santé. Pour la joindre, composez le : 02 51 08 05 66.

Les modes de transport : lors de votre sortie, le médecin déterminera et prescrira selon votre état de santé, le type de transport approprié. La prise en charge des frais de transport est réglementée par l'assurance maladie. Les transferts inter-sites sont à la charge du CHD Vendée.

Selon votre degré d'autonomie, le médecin pourra prescrire selon les modalités suivantes :

SECURITE SOCIALE
L'Assurance Maladie

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

VOUS DEVEZ ÊTRE ALLONGÉ OU DEMI-ASSIS,
ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions spécifiques limitant la diffusion de germes.

AMBULANCE

VOUS AVEZ BESOIN D'UNE AIDE POUR VOUS DÉPLACER,
vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.

VSL OU TAXI CONVENTIONNÉ
* Véhicule Sanitaire Léger

VOUS POUVEZ VOUS DÉPLACER SEUL OU ACCOMPAGNÉ D'UN PROCHE.

VÉHICULE PERSONNEL OU TRANSPORTS EN COMMUN

i

La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.



5. Vos droits et vos devoirs

5.1 Vos droits

> LE CONSENTEMENT ÉCLAIRE :

Chaque patient a le droit de connaître son état de santé. Tout au long de votre séjour, au sein de notre établissement, soyez assuré que l'équipe médicale et soignante vous tiendra informé et répondra, au mieux, à l'ensemble de vos interrogations. Vous serez impliqué dans les choix thérapeutiques : bénéfices attendus, risques encourus, degré d'urgence, alternatives possibles. Ainsi, vous serez acteur de votre prise en charge. Aucun acte médical ne sera effectué sans votre consentement. Si vous êtes mineur, votre consentement sera recherché mais reste toutefois soumis au consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

> LA PERSONNE DE CONFIANCE :

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Elle a pour rôle de vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et sera consultée en priorité, pour exprimer votre volonté si vous deviez être hors d'état de l'exprimer. La personne de confiance n'est pas forcément un membre de la famille.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements mais témoignera de vos volontés et de vos convictions.

« VOUS LUI FAITES CONFIANCE : DITES LE NOUS ! »

COMMENT DÉSIGNER SA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition dans le service où vous êtes hospitalisé. N'hésitez pas à en faire la demande.

> LES DIRECTIVES ANTICIPÉES :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée **"directives anticipées"** afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Elles doivent être écrites, datées et signées par vos soins. Si vous n'êtes pas en capacité d'écrire, elles peuvent être dressées et attestées par deux témoins dont la personne de confiance.

Elles sont modifiables et révocables à tout moment ! N'hésitez pas à en parler à l'équipe qui vous prend en charge.

> LES CULTES :

Les représentants des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite. Vous pouvez les contacter soit via votre service soit en contactant la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers joignable au 02 51 44 61 37.

> ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL :

Vous avez la possibilité de formuler une demande d'accès à votre dossier médical. Pour cela, un imprimé spécifique à votre situation est à compléter. Il est à votre disposition sur le site internet de l'établissement (rubrique « accès dossier médical »). Vous pouvez également contacter la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers (Tél. 02 51 44 60 12 - acces.dossier@chd-vendee.fr).

> PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL :

Dans le cadre de votre prise en charge, le CHD Vendée traite des données qui vous concernent.

Les données collectées tout au long de votre séjour intègrent votre dossier patient et votre dossier administratif à des fins de facturation.

En application de la réglementation en vigueur, des données peuvent être transmises aux autorités compétentes.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles ou pour exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition, vous pouvez consulter la politique de gestion des données du site internet de l'établissement www.chd-vendee.fr.

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Le dossier médical est conservé pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage ou au moins jusqu'au vingt huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.





5.2 Vos devoirs

Tout patient hospitalisé doit respecter les règles élémentaires de vie en société permettant aux personnels de soigner dans la sérénité et aux patients de bénéficier des meilleures conditions de prise en charge. Le règlement intérieur est à votre disposition auprès du cadre de chaque service.

TABAC : Il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux.

Le CHD Vendée est engagé dans la démarche lieu de santé sans tabac. L'objectif est de promouvoir un hôpital sans tabac et d'accompagner les patients et les professionnels vers un arrêt du tabac.



Usage des téléphones mobiles :



> Hors de votre chambre, nous vous remercions de bien vouloir maintenir vos appareils en position arrêt en raison des risques de perturbations de certains dispositifs médicaux.

> Ne pas capter et/ou diffuser par quelque moyen que ce soit d'image sur laquelle figurerait un patient ou un professionnel sous peine de poursuite.



Le présent chapitre est une retranscription des chartes du patient hospitalisé. Vous pouvez les retrouver sur le site internet et les écrans télévisés de l'établissement (commission des usagers du 16 décembre 2021)



6. Confort, qualité et sécurité des soins : des préoccupations constantes

6.1 La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de soins

> **La politique qualité et de gestion des risques** garantit le déploiement de démarches continues d'amélioration de la qualité et de la sécurité des prises en charge, dans tous les secteurs de l'établissement et sur tous ses aspects.

Concrètement, cette politique se traduit par un programme d'actions régulièrement évalué et adapté. Il s'accompagne également d'un plan de formation des personnels de l'établissement.

Cette exigence est portée par l'ensemble des équipes. Elle est suivie par la Direction de la Qualité qui coordonne les actions réalisées.

> **Le CHD Vendée est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS).** Il s'agit d'un dispositif d'évaluation obligatoire pour tout établissement de santé. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des soins des hôpitaux et cliniques en France.

6.2 Vous avez la parole

La communication et votre participation sont des éléments primordiaux pour votre prise en charge. Plusieurs voies d'expression sont à votre disposition :

- > Nous vous invitons à remplir **le questionnaire de satisfaction** mis à votre disposition.
- > Si vous souhaitez faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à **vous adresser, dans un premier temps, au responsable du service** où vous êtes hospitalisé.
- > Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la **Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers** :

Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers
Les Oudairies- 85925 La Roche sur Yon Cedex 9
dua@chd-vendee.fr - 02 51 44 61 37

> Des médiateurs médicaux et non-médicaux sont à votre disposition pour vous rencontrer, vous écouter et analyser votre parcours. A l'issue de cet entretien, un rapport sera rédigé. Il vous sera adressé ainsi qu'aux médecins responsables de votre prise en charge et à la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers.

Pour prendre un rendez-vous : dua@chd-vendee.fr - 02 51 44 61 37.

> Les représentants des usagers sont vos porte-paroles au sein de l'hôpital. Indépendants de l'établissement, ils veillent au respect et à la promotion de vos droits. Ils contribuent activement à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Retrouvez leurs coordonnées sur le site internet de l'établissement ou auprès de la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers.

> La commission des usagers (CDU) veille au respect de vos droits et facilite vos démarches. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge. Deux représentants des usagers et leurs suppléants en sont membres de droit.

Retrouvez la composition de la CDU et les coordonnées des associations d'usagers sur le site internet de l'établissement.

6.3 Les associations

Si vous souhaitez contacter une association, la Direction Juridique, de la Qualité et des Usagers se tient à votre disposition pour vous mettre en relation avec un bénévole (dua@chd-vendee.fr - 02 51 44 61 37). La liste exhaustive des associations est disponible sur le site internet dans la rubrique « Des associations à votre service ».

6.4 La prise en charge de la douleur

NE LAISSEZ PAS LA DOULEUR S'INSTALLER : PARLEZ-EN !

Les professionnels de santé mettront en œuvre les moyens à leur disposition pour soulager votre douleur qu'elle soit physique ou psychique. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) accompagne quotidiennement les hospitaliers dans cette démarche.

6.5 Le don d'organes et de tissus

Le CHD Vendée fait partie des établissements autorisés, dans le cadre de la loi bioéthique, à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus. Il bénéficie pour ce faire d'une équipe de coordination hospitalière pour les prélèvements d'organes et de tissus.

En cas de décès, un membre de cette équipe est susceptible de contacter les proches du défunt.

La loi française prévoit que toute personne est présumée consentante au prélèvement d'organes et de tissus si elle n'a pas manifesté d'opposition de son vivant, notamment par son enregistrement sur le registre national des refus.

6.6 La Recherche clinique - Entretien



> QU'EST-CE QUE LA RECHERCHE CLINIQUE ?

La recherche clinique est une recherche appliquée sur l'homme (ou à partir d'éléments biologiques issus du corps humain) dont les finalités pratiques sont l'amélioration des techniques de soins et de la santé humaine.

> COMMENT LES ESSAIS CLINIQUES SONT-ILS ENCADRÉS ET SÉCURISÉS ?

Toutes les études sont soumises à des autorisations réglementaires.

Selon le type d'étude, un consentement ou un accord de participation vous sera demandé. Les informations recueillies peuvent concerner des données de santé, des prélèvements biologiques, ou toutes autres données collectées lors de votre passage au CHD Vendée.

FOCUS SUR LA RECHERCHE CLINIQUE AU CHD VENDÉE :
L'équipe de recherche clinique du CHD Vendée est composée d'une soixantaine de professionnels.
Environ 100 nouvelles études sont mises en place chaque année, dans 25 services différents.
Plus de 3000 patients du CHD Vendée participent chaque année à une étude de recherche clinique.

6.7 L'infection nosocomiale

L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant ou immédiatement après votre séjour, alors qu'elle n'était ni en incubation ni présente lors de votre admission.

Préoccupation constante des équipes médico-soignantes, le CHD Vendée met tout en œuvre pour prévenir et limiter le risque infectieux. Des recommandations pourront vous être adressées ainsi qu'à vos proches pour participer activement à la prévention.

6.8 Les violences conjugales et intrafamiliales

Si vous êtes victime de violences, physiques et/ou psychologiques ou que votre proche hospitalisé ou suivi en consultation est dans une situation à risque, partagez-le avec l'équipe.

Vous pouvez compter sur le CHD Vendée pour l'écoute, les soins et l'accompagnement nécessaires. Vous pouvez contacter notre partenaire le Centre d'Informations sur les Droits de la Femme et des Familles : tél. 02 51 08 84 84 - accueil@cidff85.fr

Numéros d'urgences :

Femmes victimes de violence : 39 19

Allo Enfant en Danger : 119

**NE RESTEZ PAS SEUL,
NOUS SOMMES LÀ !**



7. La Responsabilité Sociétale du CHD Vendée

La Responsabilité Sociétale des Établissements (RSE) est la manière dont l'institution prend ses responsabilités et les moyens pour répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans ses activités. Conscient de ses impacts, le CHD Vendée s'est engagé et associé avec d'autres parties prenantes (ARS, Communauté d'agglomération...) pour travailler dans cette voie.

En tant qu'utilisateur, vous êtes appelé à contribuer à cette démarche en prenant connaissance des informations mises à votre disposition et en transmettant des idées sur le questionnaire de satisfaction.

ZOOM SUR QUELQUES ACTIONS DÉJÀ ENGAGÉS :

- > 100 % électricité verte en janvier 2023,
- > Développement de la restauration collective en circuit court (volaille vendéenne, porc et bœuf français),
- > Diminution de la consommation d'eau (amélioration du traitement d'eau d'hémodialyse...),
- > Forfait mobilité co-voiturage pour le personnel, l'installation de parkings à vélos sécurisés...,
- > Partenariat avec l'association des P'tits Doudous Yonnais pour la valorisation des déchets métalliques du bloc opératoire...



8. Le fonds de dotation des hôpitaux de Vendée

En tant que particulier, vous pouvez faire un don aux hôpitaux de Vendée.

Vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 66 %, dans la limite de 20 % du revenu imposable.



SOUTENEZ NOS PROJETS !

FONDS de dotation
des **HÔPITAUX DE VENDÉE**

Faites un geste, pour trois excellentes raisons :

- > nous aider à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs familles
- > favoriser la recherche médicale, activité sans laquelle les innovations thérapeutiques ne seraient pas possibles
- > soutenir l'achat de matériel de haute technologie pour développer des soins innovants.

CONTACTEZ-NOUS !



FONDS DE DOTATION DES HÔPITAUX DE VENDÉE

CHD Vendée - Direction Générale

Boulevard Stéphane Moreau

85009 LA ROCHE SUR YON Cedex 9

Tél. 02 51 44 63 05

Mail : fonds-hopitaux-vendee@ght85.fr

<https://www.fonds-hopitaux-vendee.fr/>

SUIVEZ LE CHD VENDÉE SUR LES RÉSEAUX !



CENTRE HOSPITALIER DÉPARTEMENTAL VENDÉE
site de la Roche sur Yon

Les Oudairies
85925 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX 9
Tél. 02 51 44 61 61

CENTRE HOSPITALIER DÉPARTEMENTAL VENDÉE
site de Luçon

41 rue Henry RENAUD
BP 159
85407 LUÇON CEDEX
Tél. 02 51 28 33 33

CENTRE HOSPITALIER DÉPARTEMENTAL VENDÉE
site de Montaigu

54 rue St Jacques
85602 MONTAIGU CEDEX
Tél. 02 51 45 40 00

www.chd-vendee.fr

