



chr
orléans



Centre hospitalier régional d'Orléans
14 avenue de l'hôpital
CS 86 709
45 067 ORLEANS Cedex 2

02 38 51 44 44

www.chr-orleans.fr

LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE AU CHR D'ORLÉANS



Vous, votre enfant ou l'un de vos proches, êtes hospitalisé au Centre Hospitalier Régional d'Orléans ; les professionnels de l'établissement vous souhaitent la bienvenue. Sachez qu'ensemble nous nous mobiliserons pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous, afin de faciliter votre séjour. Vous y trouverez des informations pratiques, administratives, juridiques sur les compétences et les services que le CHR est en mesure de vous offrir.

L'hôpital met à votre disposition des équipements performants et vous assure le service d'équipes compétentes et spécialisées pour vous offrir la meilleure prise en soins. La reconstruction du centre hospitalier en un ensemble groupé vous offre de meilleures conditions d'accueil et de soin. Grâce à son équipement technique vous bénéficiez de soins d'excellente qualité.

Soucieux d'améliorer en permanence la qualité de nos prestations, votre opinion nous est précieuse. Je vous invite à prendre quelques instants pour remplir le questionnaire de satisfaction que nous vous proposons.

Olivier Boyer,

Directeur général du centre hospitalier régional d'Orléans

SOMMAIRE

Le centre hospitalier régional d'Orléans vous accueille

VOTRE CHR D'ORLÉANS

- Présentation générale
- Un hôpital certifié HQE
- Se repérer sur le site
- L'accueil des services au sein du nouvel hôpital

VOTRE ENTRÉE

- L'admission
- Les frais d'hospitalisation
- Les professionnels qui vous entourent

VOTRE SÉJOUR

VOTRE SORTIE

P.4 LES CHARTES

- P.4 - de la personne hospitalisée P.20
- P.7 - de l'enfant hospitalisé P.21

P.10 DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT P.22

- P.10 - Vos droits P.22
- Vos devoirs P.26
- Vos relations avec le CHR d'Orléans P.28

P.12 LA QUALITÉ DES SOINS P.29

- P.12 - La lutte contre la douleur P.29
- La qualité et la sécurité des soins P.31
- Conciliation médicamenteuse, recherche et imageries partagées P.32
- P.14 - Le don de sang, de lait, d'organes P.33

P.16

P.18



Les chiffres clés 2017

ACTIVITÉ

- 353 287 journées d'hospitalisation en court séjour (y compris hôpitaux de jour)
- 17 752 interventions chirurgicales dont 368 avec le robot chirurgical
- 35 personnes greffées
- 113 366 passages aux urgences
- 4 990 naissances

PLATEAU TECHNIQUE

- 2 Tepsan
- 3 IRM
- 4 scanners (dont 1 dédié à la simulation et au centrage en radiothérapie)
- 4 appareils d'angiographie numérisée (dont 3 salles de coronarographie)
- 3 accélérateurs de particules
- 3 Gamma caméras (dont 2 hybrides et 1 dédiée à la cardiologie)
- 19 postes de dialyse
- 1 lithotriporteur (2 vacations par mois)
- 1 appareil de tomothérapie
- 1 robot chirurgical

RESSOURCES HUMAINES

- 4 667 personnels non médecins
- 656 médecins et internes

BUDGET

- 38,5 millions d'euros d'investissement
- 508,5 millions d'euros d'exploitation



VOTRE CHR D'ORLÉANS

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



LE CHR D'ORLÉANS EST UN ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE SANTÉ GÉRÉ PAR :

- Un directeur général assisté d'une équipe de direction ; il préside le directoire et conduit la politique de l'établissement.
- Un directoire, composé du président de la commission médicale d'établissement, de chefs de pôle d'activité médicale et de membres de l'équipe de direction.
- Un conseil de surveillance composé de représentants des collectivités territoriales, des personnels de l'établissement et de personnes qualifiées dont des représentants des usagers. Ses missions sont centrées sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Par ailleurs, divers organes représentatifs et consultatifs contribuent à la bonne marche de l'établissement. C'est le cas notamment de la commission médicale d'établissement qui veille à la mise en œuvre du projet médical, détermine et conduit la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

UNE ORGANISATION PAR PÔLES D'ACTIVITÉS CLINIQUES, MÉDICO-TECHNIQUES ET ADMINISTRATIFS

Le centre hospitalier régional d'Orléans, est organisé en pôles qui regroupent des activités de soins, de prévention et de recherche communes ou complémentaires. Cela permet un ajustement permanent des ressources aux besoins des patients.

Il se compose de 9 pôles d'activités médicales et 1 pôle dédié à la prise en soin des personnes âgées. Le CHR d'Orléans est un établissement de référence en matière de prise en charge en cancérologie, et dispose d'un centre de coordination en cancérologie.

Les pôles d'activité médicales

- Anesthésie
- Appui à la qualité des soins,
- Biopathologies
- Chirurgie et anesthésie-réanimation adultes,
- Femme-enfant,
- Imagerie,
- Médecines à fortes consultations,
- Médecines interventionnelles,
- Métiers de l'urgence.



PILOTAGE

Directeur général : Olivier BOYER

Président du conseil de surveillance : Olivier CARRÉ, Maire d'Orléans.

Président de la commission médicale d'établissement :
Docteur Marie-Françoise BARRAULT-AMSTETT



La loi relative à la modernisation du système de santé de janvier 2016 a prévu la mise en place de groupements hospitaliers de territoire (GHT) ; pour assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité sur un territoire. Depuis juillet 2016, le CHR est membre et établissement support du Groupement hospitalier de territoire du Loiret - GHT45.



SA COMPOSITION

- 1 établissement de santé de 1 300 lits et places.
- 1 Institut de Formations Paramédicales (IFPM) qui regroupe 8 formations : soins infirmiers, masso-kinésithérapie, psychomotricité, aide-soignant(e), infirmier(ère) de bloc opératoire, infirmier(ère) puériculteur(trice), auxiliaire de puériculture, ambulancier(ère), avec 1 080 personnes formées,
- 1 Centre d'Enseignement de Soins d'Urgence (CESU).
- 1 espace public de santé (dispensaire).
- 4 établissements pour personnes âgées dépendantes et unités de soins de longue durée.

UN NOUVEL HÔPITAL

Afin de mieux répondre aux besoins de santé de la population et d'anticiper la croissance et le vieillissement démographique, le CHR d'Orléans est installé dans un hôpital concentrant toutes les nouvelles technologies depuis 2015.

Adapté à l'évolution des besoins de santé de la population et pensé dans la durée, le nouvel hôpital d'Orléans offre une capacité d'accueil de 1 300 lits et places sur 205 000 m². Doté d'un plateau technique ultramoderne, il est situé sur le site de La Source, à 10 km du centre ville d'Orléans.

Ses objectifs sont d'améliorer la qualité de prise en charge et le confort des patients (80 % de chambres individuelles, 100 % de chambres accessibles aux personnes en situation de handicap) et de s'adapter à la modernisation et à l'évolution permanente de la médecine. L'établissement a été certifié haute qualité environnementale par l'organisme certificateur (CERTIVEA).

Il regroupe sur un site unique l'ensemble des activités de court et moyen séjour de l'établissement.



Un peu d'histoire

L'hôpital d'Orléans naît au début du 9^{ème} siècle, quand est édifié l'Hôtel-Dieu au pied de la cathédrale Sainte Croix, pour accueillir pauvres malades, femmes en couches et enfants abandonnés. En 1675, un Hôpital Général est construit sur l'emplacement de l'ancien arsenal, rue Porte Madeleine.

Au milieu du 19^{ème} siècle, l'Hôtel-Dieu, devenu vétuste, est démolé, et un nouvel Hôtel-Dieu voit le jour près de l'Hôpital Général. Sous le Directoire, Hôtel-Dieu et Hôpital Général prennent le nom commun d'Hospices Civils d'Orléans ; ils deviendront en 1945 le centre hospitalier régional d'Orléans.

Au début des années 70, pour répondre à l'accroissement démographique, un nouveau bâtiment est construit : c'est l'ancien hôpital de La Source. Par la suite, 4 établissements de long séjour sont rattachés au CHR.

Après 5 années de construction, le nouvel hôpital a ouvert ses portes en 2015 (voir ci-contre). Le projet se poursuit avec l'élévation d'une maison des parents et la déconstruction prochaine de l'hôpital des années 70. Quant à l'hôpital Porte-Madeleine, il intègre le projet d'embellissement du quartier Carmes-Madeleine. Reste cependant en centre ville l'Espace de santé publique pour les vaccinations et les dépistages.

ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES ET UNITÉS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

Le Bois fleuri

Situé à 5 km au nord d'Orléans à Saran, la résidence comprend 260 lits, dont 160 de soins de longue durée (USLD) et 100 de maison de retraite (EHPAD).

📍 1160, rue Passe Debout - 45770 Saran

Les Écureuils

Construite à 7 km à l'est d'Orléans, à Saint-Jean-de-Braye, la résidence dispose de 77 lits destinés à recevoir des personnes âgées totalement ou partiellement valides (EHPAD).

📍 20, rue de la Corne de cerf - 45800 St Jean de Braye

Pierre Pagot

Dans Orléans, quartier Saint Marceau au sud de la Loire, cet établissement dont le département du Loiret est propriétaire

est géré par le centre hospitalier régional d'Orléans. Il comporte 85 lits, destinés à recevoir des personnes âgées totalement ou partiellement valides (EHPAD).

📍 21, rue Georges Pompidou - 45100 Orléans

Unité Paul Gauguin La Source

Elle se situe sur le site de l'hôpital d'Orléans. Elle accueille jusqu'à 40 personnes âgées dépendantes et dont l'état de santé nécessite un suivi médical.

A noter



Un livret d'accueil spécifique à ces établissements existe. Il est remis aux résidents, et peut vous être fourni sur demande. Pour l'admission, rendez-vous sur le site internet du CHR d'Orléans www.chr-orleans.fr ou appelez le 02 38 74 40 32.

M AISON D'ACCUEIL OCCASIONNEL DES PARENTS AU COURS DE LA MALADIE DE L'ENFANT - MÔME

La maison des parents, située à l'entrée de l'hôpital et à proximité des transports en commun (TRAM et bus) ouvre à l'automne 2018. Elle accueille et héberge prioritairement les parents ou proches parents des enfants hospitalisés dans des unités pédiatriques pour pérenniser les liens affectifs en cours d'hospitalisation.

Elle propose douze chambres avec la possibilité d'héberger dans chacune deux, voire trois personnes, de façon à permettre l'accueil familial, dont quatre chambres adaptées à l'accueil de personnes handicapées. Elle comprend également un salon de détente et de télévision, une salle de jeux pour les enfants des espaces restauration et un espace laverie.



NUMÉROS UTILES

SAMU 15 :

Service d'accueil des urgences : 02 38 51 42 15

Standard : 02 38 51 44 44

Dispensaire des vaccinations en centre ville (le CHR a conservé des locaux dans l'ancien site de Porte Madeleine).

Pour joindre le secrétariat et prendre rendez-vous : 02 38 51 42 29

Centre de dépistage anonyme et gratuit (CDAG) et centre d'information de dépistage, de diagnostic et de traitement des infections sexuellement transmissibles (CIDDIST) : 02 38 51 53 10

UN HÔPITAL CERTIFIÉ HQE®



NF Bâtiments Tertiaires - démarche à HQE certifié NF380/10/405 - phase réalisation.

Le Nouvel Hôpital d'Orléans a été conçu selon une démarche de Qualité Environnementale afin de réduire son impact sur l'environnement. Cette démarche fait l'objet d'une certification Haute Qualité Environnementale (HQE®, délivrée par Certivéa) associée à une labellisation Très Haute Performance Énergétique (RT 2005 - 20%).

L'accent a été mis sur la maîtrise des consommations énergétiques. Conçu selon les principes d'une architecture bioclimatique, écologique et économique, le nouvel hôpital offre un environnement sain et confortable. La gestion

de l'énergie constitue un enjeu fort du projet nouvel hôpital, compte tenu des besoins en chauffage, climatisation et ventilation très importants pour ce type d'établissement.

L'impact environnemental est donc encadré par :

• **La réduction des consommations :**

utilisation de l'énergie solaire passive, brise-soleils, orientation par rapport au soleil et à l'exposition aux vents. Isolation thermique extérieure supérieure aux exigences...

• **Le recours aux énergies nouvelles :**

Raccordement au réseau de chauffage urbain. Possibilité de production de 20 % de l'eau chaude sanitaire par énergie solaire.

• **Efficacité des équipements :**

Matériels à haut rendement. Récupération d'énergie sur pompe à chaleur chaud/froid. Système d'éclairage performant (LED).



Économies d'énergie

- Arrêt du chauffage ou de la climatisation automatique à l'ouverture des fenêtres.
- Détection de présence pour l'éclairage.
- Stores automatiques en fonction de l'ensoleillement....



SE REPÉRER SUR LE SITE

ACCÈS



Le CHR se situe au sud de la Loire et à 10 km du centre de la ville.
14, Avenue de l'Hôpital - CS 86 709 - 45 067 Orléans Cedex 2



• Accès en voiture

Des parkings visiteurs, extérieurs et couverts sont à votre disposition à partir de 8h45. Veuillez à ne rien laisser à bord afin d'éviter tout risque de vol. Des déposes minutes à proximité de l'entrée des bâtiments sont également accessibles.



• Accès en transport en commun

Vous pouvez également vous y rendre en tramway (ligne A) ou en bus (ligne 1).



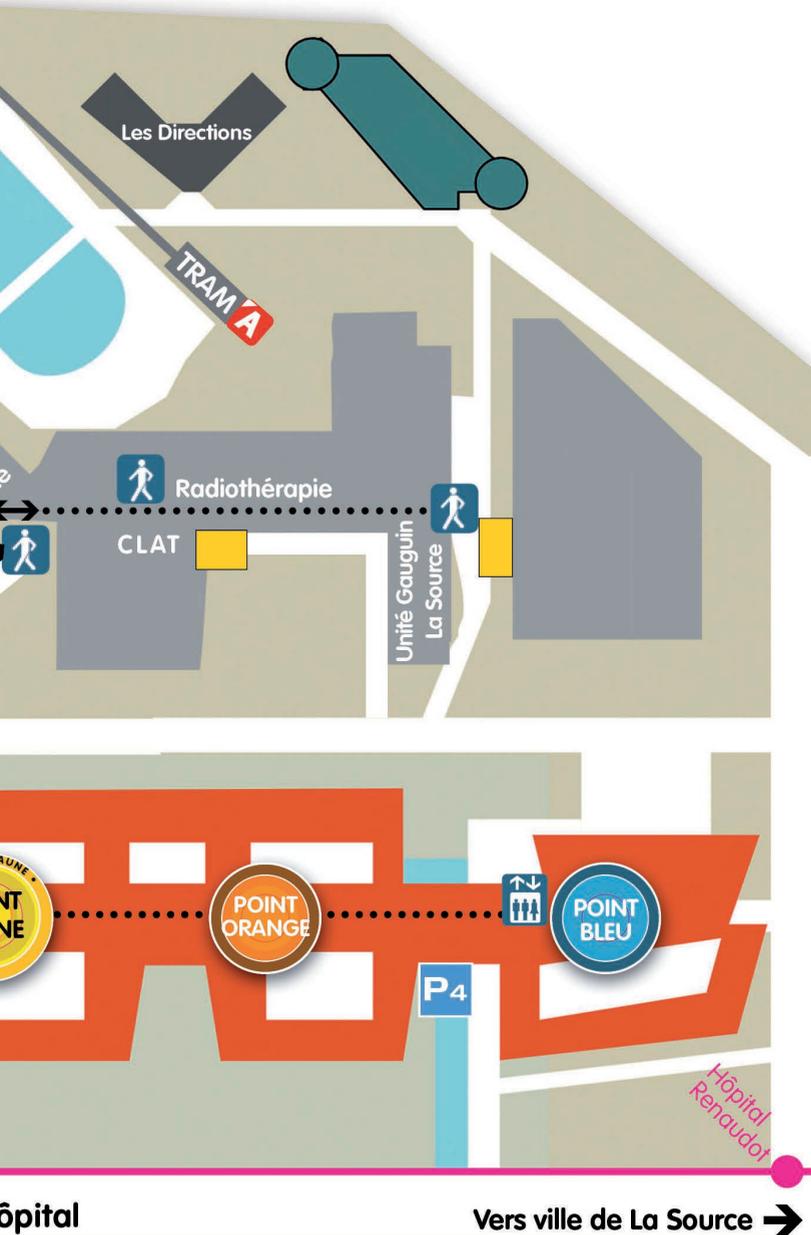
VOTRE CHR D'ORLÉANS
SE REPÉRER SUR LE SITE

Vous trouverez sur cette page le plan du site comprenant :

- le nouvel hôpital,
- l'ancien hôpital,
- le bâtiment des directions.

Il s'agit d'un plan provisoire établi en Juillet 2018.

Les accès et les parkings sont amenés à évoluer dans les mois à venir.



- Bâtiment des Directions
- Bâtiment La Source ancien
- Bâtiment nouvel hôpital
- Places parking Radiothérapie (Traitement)

•••• Parcours piéton

- Entrée des bâtiments
- Parking réservé aux urgences
- Parking Accueil principal
- Parking en sous-sol

TRAM Ligne A

Station Hôpital Accueil : Urgences et nouvel hôpital

Station Hôpital de La source : services des anciens bâtiments

BUS Ligne 1

- Arrêt Hôpital Accueil : Urgence
- Arrêt Hôpital Accueil 2 :
- Arrêt Hôpital Renaudot :

L'ACCUEIL DES SERVICES AU SEIN DU NOUVEL HÔPITAL



Le nouvel hôpital est une structure composée de six grands « bâtiments » correspondant chacun à un pôle d'activités médicales : un pôle femme-enfant, un pôle urgence et plateau technique, un pôle chirurgie, trois pôles médecines. La rue publique au niveau 0 permet le passage de l'un à l'autre.

Chaque niveau est quant à lui organisé par typologie d'activités :

- services d'accueil et d'admission, consultations externes et imageries au **niveau 0**,
- hôpitaux de jour et activités ambulatoires au **niveau 1**,
- hospitalisation conventionnelle dans les niveaux supérieurs.

Une signalétique colorée est mise en place pour vous repérer. Chaque « bâtiment » possède sa propre couleur, celle-ci est déclinée sur l'ensemble des supports (panneaux signalétiques extérieurs, panneaux d'affichage...).

L'accueil administratif s'effectue dans les accueils de la couleur sauf exception.

LES SERVICES EXTÉRIEURS AU NOUVEL HÔPITAL



Attention

La majorité des services de soins sont installés dans le nouvel hôpital. Toutefois **certains services sont installés à l'extérieur du nouvel hôpital :**

- les consultations d'Onco-radiothérapie
- les séances de radiothérapie
- la rétrocession de pharmacie
- les consultations de Néphrologie
- les séances d'Hémodialyse
- le CLAT
- l'unité de soins dentaires
- l'unité médico-judiciaire adultes

Ces services gèrent les formalités administratives directement dans leur secrétariat.

Nos coordonnées postales sont les suivantes :

Centre hospitalier régional d'Orléans
Service XXXX
14 avenue de l'hôpital - CS 86 709
45 067 ORLEANS Cedex 2

Pour joindre les services, n'hésitez pas à **vous adresser au standard de l'établissement au**

02 38 51 44 44



ACCUEIL ET SERVICES POINT VERT

FEMME

- Anesthésie gynéco-obstétrique
- Centre d'interruption volontaire de grossesse (IVG)
- Chirurgie gynécologique et oncologique
- Diagnostic anténatal
- Explorations fonctionnelles obstétriques échographies
- Grossesses pathologiques
- Gynécologie
- Médecine et biologie de la reproduction - AMP/FIV
- Maternité
- Consultations gynécologiques et obstétriques ostéopathie/acupuncture

ENFANT

- Anesthésie pédiatrique
- Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP)
- Chirurgie pédiatrique
- Médecine et réanimation néonatales
- Pédiatrie
- Unité d'accueil des jeunes victimes
- Unité médico-judiciaire pour les mineurs
- Chirurgie ambulatoire pédiatrique (accueil au point vert ; service situé au point rose niveau 1)
- Imagerie pédiatrique et obstétricale
- Psychiatrie de liaison



SERVICES POINT ROUGE

admissions sur Points vert ou rose

- DYS 45
- Lactarium
- Médecine et réanimation néonatales
- Urgences pédiatriques
- Urgences adultes
- Réanimation médicale
- Centre de prélèvement pédiatrique



ACCUEIL ET SERVICES POINT ROSE

- Chirurgie ambulatoire adultes
- Chirurgie digestive, thoracique et endocrinienne (hospitalisations)
- Chirurgie orthopédique et traumatologique (hospitalisations)
- Urologie et andrologie (hospitalisations)
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie maxillo faciale
- Chirurgie plastique - reconstructrice & esthétique
- Endoscopies thoraciques et bronchiques
- Explorations fonctionnelles de neurologie
- Médecine et explorations vasculaires
- Neurochirurgie
- Ophtalmologie
- ORL
- Unité de soins intensifs de cardiologie
- Unité de soins palliatifs
- Unité de traitement de la douleur



ACCUEIL ET SERVICES POINT JAUNE

- Anesthésie adulte
- Addictologie
- Cardiologie
- Centres de prélèvements
- Chirurgie digestive, thoracique et endocrinienne - stomathérapie (consultations)
- Urologie et andrologie (consultations)
- Chirurgie orthopédique et traumatologique (consultations)
- Hépto-Gastro-Entérologie (hospitalisations)
- Hématologie clinique (hospitalisations)
- Médecine du sport
- Neurologie (hospitalisations)
- Neurovasculaire
- Oncologie médicale (hospitalisations)
- Onco-radiothérapie (hospitalisations)
- Pneumologie - évaluation et réhabilitation respiratoire
- Hôpital de jour Point jaune



ACCUEIL ET SERVICES POINT ORANGE

- Court séjour gériatrique (MAG et UPUG)
- Dermatologie et urgences dermatologiques
- Éducation thérapeutique
- Endocrinologie - Diabétologie - Nutrition
- Hématologie clinique (consultations)
- Hépto-Gastro-Entérologie (consultations)
- IPROS - Densitométrie
- Maladies infectieuses et tropicales
- Médecine interne
- Neurologie (consultations)
- Oncologie médicale (consultations)
- Rhumatologie - Unité rachis
- SSR gériatrique
- Hôpital de jour Point orange



A noter

Pour joindre les services par le téléphone interne gratuit, composez uniquement les cinq derniers chiffres sur le poste de votre chambre.

Exemple : pour le bureau des consultations et hospitalisations de l'hôpital de La Source, tapez 14 752.



Pour plus d'informations

consultez le site Internet du CHR d'Orléans sur

www.chr-orleans.fr

VOTRE ENTRÉE



L'ADMISSION

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant toute consultation, examen, hospitalisation... vous devez effectuer les formalités administratives. Vous vous présenterez, ou l'un(e) de vos proches, **à l'accueil administratif, consultations et hospitalisations, du bâtiment dans lequel vous avez rendez-vous et indiqué dans le courrier que vous avez reçu.**

... munie(e) des pièces suivantes :

- Pièce d'identité (obligatoire)
- Attestation d'assuré(e) social(e) ou Carte Vitale ou Carte européenne d'assurance maladie ou Imprimé E111 ou E112
- Carte de mutuelle complémentaire ou attestation CMU ou attestation d'affiliation à une assurance
- Feuille d'accident de travail le cas échéant
- Carnet de soins si vous êtes victime de guerre
- Pour les étranger(e)s non résidant(e)s en France : titre de séjour et attestation d'affilié(e) à un régime de sécurité sociale ou d'Aide Médicale État
- Si vous n'êtes pas arrivé(e) par le Service d'Accueil des Urgences : convocation de l'unité de soins.

Si vous êtes arrivé(e) au CHR d'Orléans en urgence, vous n'avez peut-être pas sur vous les justificatifs d'identité et de droits

à la sécurité sociale et à la mutuelle. Il vous faut dans ce cas régulariser votre dossier au plus vite.

4 accueils sont à votre disposition selon le service dans lequel vous vous rendez (voir p.10 à 11).

Ils sont ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 18h et le samedi de 8h à 16h.

Pour les non-francophones / For non-French speakers

Des interprètes bénévoles appartenant au personnel de l'établissement peuvent aider les patients qui ne parlent pas français, renseignez vous auprès du cadre de santé de votre service de soins.

Volunteer language interpreters among the Hospital's staff can help patients who do not speak French. You can ask the care unit supervisor for further information.

Non divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez le lors de votre arrivée à l'accueil administratif.



« VOTRE IDENTITÉ, C'EST VOTRE SÉCURITÉ ! »

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, les professionnels de santé vérifient votre identité afin de sécuriser vos soins. Pour cela, à votre admission, vous devez présenter votre document d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour) et vos documents de couverture sociale.

À votre arrivée dans le service d'hospitalisation, un bracelet d'identité est placé à votre poignet par les professionnels soignants.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Le code de la santé publique régit la gestion des valeurs et des biens détenus par les personnes hospitalisées et les régimes de responsabilité en découlant.

L'hôpital est un lieu ouvert au public, **il est vivement conseillé de vous présenter sans objets de valeur, bijoux ou moyens de paiement**. Cependant, si malgré cette recommandation, vous possédez des biens et valeurs lors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité d'effectuer un dépôt auprès de l'accueil administratif du bâtiment où vous êtes attendu(e). Un inventaire sera alors dressé.

Votre dépôt vous sera restitué, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie. Présentez-vous à l'accueil administratif du bâtiment qui effectuera votre sortie, muni(e) de votre inventaire et de votre carte d'identité.

PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous est fortement conseillé de désigner une personne de confiance. Il est souhaitable de le faire dès votre admission dans l'unité de soins.

(voir « vos droits » page 20).

LES MAJEURS PROTÉGÉS

Le représentant légal d'un majeur sous tutelle effectuera demandes et autorisations.

(Informations complémentaires page 19).

L'admission d'un mineur doit être demandée par ses représentants légaux (père, mère ou tuteurs), même s'ils ne sont pas sur place. Pour les actes bénins, l'autorisation écrite et signée de l'un des parents est nécessaire. Pour les actes plus graves, l'autorisation écrite et signée des deux parents est requise.



NEUTRALITÉ DU SERVICE PUBLIC

Le choix entre secteur public et secteur privé

Lors de votre entrée à l'hôpital, sauf indications particulières de votre part, vous serez admis(e) en secteur public. Si vous souhaitez être suivi(e) dans le cadre de l'activité libérale (secteur privé) de votre praticien hospitalier, il vous faut exprimer ce choix et vous renseigner auprès du secrétariat du service de soins.

Prothèses dentaires et auditives, lunettes, lentilles...

Les biens personnels (les prothèses dentaires, auditives, les lunettes...) nécessaires à votre hospitalisation ne peuvent faire l'objet d'un dépôt, aussi, ils restent sous votre entière responsabilité.

La responsabilité du CHR ne pourra être engagée en cas de perte, vol ou dégradation qu'en cas de faute d'un de ses préposés.



monCHRORLEANS : bientôt des services en ligne !

A compter de l'automne 2018, le CHR d'Orléans va mettre progressivement à disposition de ses patients une plateforme web de services appelé monCHR Orléans afin de faciliter nos échanges.

Elle vous permettra de créer votre espace personnel sécurisé et d'effectuer facilement certaines démarches en ligne, notamment :

- de compléter en ligne votre dossier administratif en vue d'une pré-admission,
- de demander, reporter ou annuler vos rendez-vous de consultation.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation seront à régler le jour de votre départ, à l'accueil administratif qui effectuera votre sortie.

Ils comprennent, selon les tarifs indiqués :

- **Les frais de séjour** (prestations de soins),
- **Le forfait journalier** (prestations d'hôtellerie),
- **Les éventuels suppléments hôteliers à votre demande** et à votre charge (chambre particulière...).

Dans la plupart des cas, la majeure partie de la dépense hors supplément (environ 80%), sera réglée directement par l'assurance maladie. Le ticket modérateur (20 % restants) sera à votre charge (mutuelle complémentaire le cas échéant).

Pour certains actes supérieurs à 151€, une participation forfaitaire de 18 € pourra vous être demandée, sauf si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %. Il existe aussi des cas d'exonération du forfait journalier.

Si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge, vous devrez régler la totalité des frais de séjour. Une provision d'un montant proportionnel à la durée prévisionnelle du séjour vous sera demandée dès l'admission.

Votre admission dans une chambre particulière donne lieu à une facturation d'un montant de 45 euros par jour. Celle-ci peut être couverte par votre mutuelle complémentaire.

Renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé afin de connaître le niveau de prise en charge et la durée stipulés dans votre contrat.

Si vous avez été hospitalisé(e) en secteur libéral, les frais d'hospitalisation ne comprennent pas les honoraires médicaux, qui seront à régler directement auprès du praticien.

Les équipes de la conciergerie Happytal (*voir page 17*) sont susceptibles de vous accompagner dans ces démarches, s'il vous le souhaitez.



EN CAS DE DIFFICULTÉ

Les agents des accueils administratifs, consultations et hospitalisations, se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions concernant les frais d'hospitalisation.

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

L'équipe qui vous prend en charge assure la qualité et la sécurité de votre séjour et met en commun ses compétences et qualités pour vous apporter leur soutien.

Les médecins - praticiens hospitaliers, assistants, chefs de clinique et internes - examinent, établissent un diagnostic, ordonnent des examens et prescrivent le traitement qui s'impose. Ils vous suivent et vous informent sur votre santé et votre traitement.

Les sages-femmes et **les maïeuticiens** font partie de l'équipe médicale dans les services de gynécologie obstétrique et assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né sur le plan médical et psychologique.

Le cadre de santé est responsable de la qualité des soins du service et gère l'organisation des soins du service. Il sera votre interlocuteur tout au long de votre séjour.

Les infirmier(e)s et **puéricultrices** interviennent dans le cadre d'une équipe pluri-professionnelle, pour dispenser des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant à promouvoir, maintenir et restaurer votre santé. La puéricultrice est une infirmière spécialisée dans les soins aux enfants, du nouveau-né à l'adolescent.

Les aide-soignant(e)s et **les auxiliaires de puériculture en pédiatrie** assurent les soins d'hygiène et de confort.

Les secrétaires médicales ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.

Les assistants sociaux vous accompagnent et aident votre entourage dans les démarches d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de la sortie quand vous rencontrez une problématique sociale.

Les personnels de rééducation - ergothérapeute, kinésithérapeute ou psychomotricien - interviennent, si votre santé le nécessite et sur prescription médicale, pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.

Les diététicien(ne)s, personnels de rééducation, réalisent des consultations diététiques si le médecin prescrit une alimentation adaptée à votre santé.

Les manipulateurs d'électroradiologie réalisent les examens (scanner, IRM...) qui sont ensuite analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé.

Les psychologues interviennent auprès de l'enfant et de l'adulte dans le cas de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien, dans un accompagnement de suivi.

Les brancardier(ère)s vous accompagnent dans vos différents déplacements à l'hôpital.

Les éducatrices en pédiatrie veillent à l'environnement ludique et éducatif et coordonnent les activités et les animations.

L'agent du service hospitalier est responsable de la propreté et de l'hygiène de votre chambre.



Selon votre prise en charge vous serez amené à rencontrer ou croiser d'autres professionnels de l'établissement, tel que des préparateurs en pharmacie, des techniciens de laboratoire ou de recherche clinique, des personnels administratifs ou techniques etc.



VOTRE SÉJOUR



L'HÔTELLERIE

Le CHR vous propose des chambres à un ou deux lits, spacieuses, équipées d'un cabinet de toilette individuel. Vous pourrez contrôler votre environnement grâce au système de réglage individuel de l'ambiance lumineuse, de la température, des volets roulants, etc... Vous devez apporter nécessaire de toilette et linge personnel, et en faire assurer l'entretien.

LA RESTAURATION

Les repas sont élaborés et préparés au CHR d'Orléans, servis à partir de 8 h pour le petit déjeuner, 12 h pour le déjeuner, 18 h pour le dîner. Ils sont adaptés à vos besoins nutritionnels.

Vos visiteurs vous apporteront peut-être quelques aliments ou rafraîchissements : informez-en un soignant afin de vérifier qu'ils sont compatibles avec nos soins, et contrôler leurs modalités de conservation. Des distributeurs de boissons et friandises sont également à votre disposition.

Enfin, vos visiteurs peuvent prendre leur repas au CHR en se procurant un ticket (repas payant) auprès du cadre de santé.

PRATIQUES RELIGIEUSES

Sous réserve du respect du principe de laïcité, vous êtes libre d'accomplir votre pratique religieuse à l'hôpital.

Une équipe d'aumônerie est à votre disposition et se rend régulièrement dans les services. À votre demande, elle se chargera de vous mettre en relation avec un ministre du culte de votre choix. Un espace multi-culturel est également à votre disposition au Point vert niveau -1.

LE PRINCIPE FONDAMENTAL DE LA LAÏCITÉ

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 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.



AUMÔNERIE

POUR LES JOINDRE : **02 38 22 98 45**

CONTACTS DIRECTS : Aumônerie protestante : **02 38 74 46 25**

Aumônerie catholique : **02 38 22 98 45**

Référent musulman - M. Ettaouzani : **06 68 81 90 87**



COMMUNIQUER AVEC L'EXTÉRIEUR



Votre courrier postal peut vous être envoyé dans votre service d'hospitalisation, et vous pouvez vous même en expédier en le remettant au personnel.

Le téléphone de votre chambre vous permet d'être appelé gratuitement, et d'appeler l'extérieur.

La télévision est accessible par abonnement payant. Vous pourrez regarder les 19 chaînes de la TNT.

L'accès à Internet peut vous être ouvert sur paiement d'un forfait. La gratuité d'accès est assurée pour les patients en isolement total. Ces prestations sont gérées par la conciergerie Happytal (voir paragraphe ci-dessous)

CONCIERGERIE



La conciergerie HAPPYTAL propose aux patients hospitalisés et à leurs proches une gamme de prestations pour faciliter et accompagner le quotidien des patients : lavage du linge, commande de films ou livres, livraison en chambre de produits (corbeille de fruits, peignoir, parapharmacie, etc.)

HAPPYTAL gère également l'accès au téléphone, télévision et wifi en chambre.



Les services de conciergerie sont disponibles :

- Du lundi au vendredi, aux guichets des points vert, orange, et bleu de 9h à 18h,
- Le samedi, uniquement au guichet du point vert de 10h à 18h,
- Le dimanche et jours fériés, les guichets de la conciergerie sont fermés mais l'activation de la télévision est possible pour les patients entrants uniquement, auprès du personnel d'accueil au point vert.

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer composez le n°11 depuis le téléphone de votre chambre, du lundi au samedi de 10h à 18h.

AUTRES SERVICES

Un restaurant, une **petite épicerie** et un **coiffeur** sont également à votre disposition au niveau 0 de l'établissement

Des activités adaptées à l'âge et à l'état de santé sont proposées **aux enfants**.

Des salles de jeux et multimédia sont à disposition.

La télévision est gratuite en pédiatrie et chirurgie pédiatrique. Sauf contre-indication médicale, la scolarité est maintenue durant l'hospitalisation.



Culture à l'hôpital

Dans le cadre de la politique culturelle du CHR, soutenue par le dispositif Culture et santé (ARS - DRAC), des prestations culturelles gratuites pourront vous être proposées par le personnel ou par voie d'affichage.

VOTRE SORTIE



Votre sortie est autorisée et fixée par le médecin hospitalier. Afin de garantir la prise en charge dans une parfaite continuité de votre parcours de soin, le projet de sortie doit être établi dans les jours suivant votre arrivée.

Vos parents ou proches peuvent y être associés si vous le souhaitez.

L'équipe du service toute entière, médicale, soignante et sociale, peut vous aider en cas de difficulté. Cette aide est d'autant plus nécessaire si vous doutez de votre couverture sociale ou mutuelle. Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous devrez signer une décharge.

Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés du titulaire de l'autorité parentale.

VOTRE SUIVI MÉDICAL

Les certificats médicaux et ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement vous seront remis par le secrétariat médical du service.

Avec votre accord, votre médecin traitant sera informé de votre sortie et des éléments nécessaires pour poursuivre votre suivi.

FORMALITÉS

Nous vous invitons à vous présenter au bureau de l'accueil administratif, Consultations et Hospitalisations :

afin de :

- régler les frais à votre charge,
- recevoir les documents destinés à l'assurance maladie et le cas échéant à votre employeur,

- régulariser le cas échéant la provision versée à l'entrée, en fonction du coût réel de votre séjour,
- effectuer votre pré-admission en cas d'hospitalisation ultérieure,
- récupérer vos valeurs au coffre le cas échéant,
- déposer votre questionnaire de satisfaction.

HOSPITALISATION À DOMICILE

Elle peut constituer une alternative à l'hospitalisation ou raccourcir votre séjour. Il existe différents prestataires dont l'HAD 45 et Sphéria avec lesquels l'hôpital a passé convention.



LE TRANSPORT

Votre transport dépend de votre état de santé et relève d'une prescription médicale. Vous pouvez l'organiser avec votre famille ou vos proches si vous pouvez vous déplacer seul. Sinon, le médecin détermine le mode de transport adapté à votre état de santé : soit un transport assis (taxi ou transport assis professionnalisé), soit un transport couché si votre état de santé le justifie et si vous répondez aux conditions de prise en charge de l'Assurance Maladie. La secrétaire médicale du service est votre interlocutrice pour toute question.



Accessibilité

Pour faciliter les déplacements des patients et visiteurs, des fauteuils sont à votre disposition à différents points de l'établissement (hall, parking...). Nous vous remercions de les rapporter, pour le confort des usagers suivants.

Pour vos proches à mobilité réduite, atteints de cécité, ou âgés de plus de 80 ans, il existe des possibilités de transport par le réseau Tao pour vous rendre visite.

Se renseigner au : 02 38 71 98 85

du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30.

La prise de rendez-vous s'effectue au moins 48 heures à l'avance.

LES CHARTES

DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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.

CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

(version française)

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants – UNESCO

- 1** L'admission à l'hôpital 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.
- 2** 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.
- 3** 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 un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4** 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. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 5** Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 6** Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7** L'hôpital 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.
- 8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Cette « Charte » a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.



Personnes majeures protégées

La charte des droits et libertés de la personne majeure protégée est à disposition de tous aux bureaux des consultations et hospitalisations, ainsi qu'au bureau des admissions des services d'hébergement. Le service des majeurs protégés des EHPAD du CHR se situe au sein de la direction à proximité de la résidence Le Bois Fleuri à Saran (cf. p. 6).



Agressions sexuelles

Le CAVAS, Centre d'Accueil des femmes Victimes d'Agressions Sexuelles reçoit les femmes pour une prise en charge médicale 24h/24 par le biais des urgences gynécologiques. Une assistante sociale et une psychologue sont également à votre disposition. Renseignements au **02 38 74 41 92**.

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

VOS DROITS



ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez obtenir des documents contenus dans votre dossier médical, conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 et au décret n° 2002-637 du 29 avril 2002.

Votre demande doit être formalisée par écrit :

Par courrier libre ou en complétant un formulaire à télécharger sur le site internet du CHR d'Orléans, ou à retirer auprès des secrétaires des services médicaux

- Être accompagnée de pièces justificatives*
- Et adressée à la Direction des usagers, de la qualité et de la communication.

La Direction se chargera de collecter l'ensemble des données auprès du ou des services concernés(s) par votre demande et de vous les transmettre dans le respect des délais légaux :

- 8 jours lorsque le dossier médical date de moins de 5 ans
- 2 mois lorsque le dossier médical date de plus de 5 ans

Pour un patient majeur, le dossier médical est conservé 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein et 10 ans à compter de la date du décès. Pour un patient mineur, le dossier est conservé jusqu'aux 28 ans de l'enfant s'il a moins de 8 ans.

Le CHR d'Orléans ayant un devoir de conservation du dossier original, seules des photocopies vous seront adressées. Conformément à la réglementation en vigueur, les frais de reproduction et d'envoi du dossier médical vous seront facturés, s'il y a lieu.

*Pour toute précision, vous pouvez contacter le chargé des relations avec les usagers au 02 38 74 41 68.

CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURISATION DES DONNÉES

CONFIDENTIALITÉ ET DROIT À L'INFORMATION

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tous les actes, sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis.

Sauf indication contraire à votre arrivée, votre médecin traitant, votre personne de confiance ainsi que vos proches pourront être tenus informés de votre état.

SECURISATION DES DONNEES TRANSMISES

Le CHR d'Orléans utilise la messagerie sécurisée MSSanté pour échanger de façon sécurisée des données vous concernant avec les autres professionnels de santé et structures des secteurs sanitaire, social et médico-social intervenant dans votre prise en charge. Ce système garantit une conservation sécurisée des données de santé à caractère personnel dont la confidentialité et la pérennité doivent être assurées.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Elles ne font pas l'objet d'une prise de décision automatisée ou de profilage. Sauf cas particulier soumis à votre consentement, les données ne font pas l'objet d'un transfert hors de l'UE. Ces informations sont réservées à l'équipe de soins qui vous suit, mais aussi aux besoins administratifs et de facturation.

Elles sont conservées dans la limite imposée par la finalité du traitement et par le code de santé publique.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (1) et du règlement européen général sur la protection des données (2), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données ou de limitation du traitement. Vous pouvez, dès motifs légitimes, vous opposer au traitement de vos données et donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

Pour exercer ses droits, vous devez formuler la demande par écrit auprès de la Direction des usagers, de la qualité et de la communication.

ETUDES A DES FINS DE RECHERCHE DANS LE DOMAINE DE LA SANTE

Les informations à caractère médical vous concernant peuvent être utilisées de manière non-nominative, pour des statistiques, ou des études à des fins de recherche dans le domaine de la santé ; leur confidentialité est garantie dans le cadre des autorisations délivrées par la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

(1) Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
(2) Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données)

LA MUTUALISATION DE L'IMAGERIE MÉDICALE SUR LA RÉGION

Le CHR d'Orléans améliore votre prise en charge en adhérant à M.I.R.C - Mutualisation d'Imagerie Médicale Région Centre.

Vos examens d'imagerie médicale sont accessibles par informatique, en toute sécurité aux professionnels de santé de notre Région. Seuls les professionnels de santé habilités vous prenant en charge ont les droits d'accès à vos examens et les accès à vos examens sont tracés, enregistrés, sécurisés et nominatifs.

Vous pouvez exercer à tout moment votre droit d'accès ou d'opposition au partage de vos examens d'imagerie médicale, tel que prévu par le code de santé publique, en adressant une demande écrite accompagnée d'un justificatif de votre identité par courrier libre précisant bien l'objet de votre demande ou via le formulaire de demande d'opposition disponible en téléchargement sur l'espace Patient du site MIRC à la Direction des usagers, de la qualité et de la communication.

Plus d'information sur MIRC page 32 ou sur le site : <https://www.sante-centre.fr/mirc>

RESPECT DE VOTRE VOLONTÉ

• L'information médicale et le consentement éclairé

Sauf cas d'urgence vitale, aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement, libre et éclairé. Ce consentement sera délivré à la suite d'une réflexion bénéfiques – risques approfondie et consciente de votre part, réflexion alimentée par les informations délivrées lors de votre entretien avec le médecin.

Sauf cas d'urgence vitale, toute intervention médicale nécessite pour les personnes mineures, le consentement des titulaires de l'autorité parentale. Si le mineur est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement est également recherché. Pour les personnes majeures sous tutelle, l'information médicale est délivrée au tuteur. Le majeur sous tutelle a également le droit de recevoir directement l'information et, s'il est apte, de participer à la prise de décision le concernant. Le consentement des tuteurs est nécessaire pour toute intervention médicale, le consentement du majeur est également recherché.

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

Chacun doit pouvoir se faire soigner. En vertu de ce principe, un dispositif dit de PASS facilite l'accès aux soins des personnes démunies, sans droits sociaux ou en situation de précarité socio-économique. Les personnes consultantes sont réintégrées dans les dispositifs de droit commun dès ouverture de leurs droits sociaux. Une consultation peut vous être proposée pour la poursuite de vos soins après votre hospitalisation.

Consultation assurée par un médecin et une assistante sociale. Renseignements auprès de votre cadre de santé, ou par téléphone au **13 103** (numéro interne et gratuit), ou par l'extérieur au **02 38 61 31 03**.



Pour exercer vos droits

Centre Hospitalier Régional d'Orléans
Direction des Usagers, de la Qualité
et de la Communication
14 avenue de l'Hôpital - CS 86709
45067 Orléans cedex 2



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Le Code de la Santé Publique permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. (Article L.1111-11 du code de la santé publique).

Ces directives anticipées permettent de faire connaître vos souhaits relatifs à votre fin de vie, en particulier en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation, ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Au sens de l'article R.1111-17 du Code de la Santé Publique les directives anticipées doivent prendre la forme d'un document écrit, daté et signé par leur auteur, dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance.

Les directives anticipées ont une durée illimitée. Toutefois, elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et par tout moyen.

Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées ou bien si vous l'avez déjà fait, merci de nous en informer.

Le personnel soignant se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Lors de votre admission en hospitalisation, il est important que vous puissiez désigner une personne à prévenir, et **une personne de confiance** qui vous accompagnera dans vos démarches, vous aidera à formuler vos souhaits et à prendre vos décisions concernant votre santé.

La personne à prévenir est la personne qui sera informée de votre présence au CHR. Elle sera informée de données non-confidentielles et ponctuelles vous concernant, sur votre indication et à votre connaissance : c'est vous qui décidez des messages qui lui seront communiqués, essentiellement liés à votre hébergement. Vous pouvez indiquer plusieurs personnes à prévenir. Ceci ne vaut que pour la durée de votre hospitalisation.

Il n'y a pas de formulaire de désignation de la personne à prévenir, il vous suffit de le signaler à l'équipe qui vous accueille, en précisant ses coordonnées.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut être toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

• Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement.

La personne de confiance peut si vous le souhaitez : vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ; assister aux consultations ou aux entretiens médicaux :

elle vous assiste mais ne vous remplace pas ; prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de



A noter

La désignation de la personne de confiance est datée, signée, et remise, si possible dès le début du séjour, à l'équipe soignante pour être conservée dans votre dossier médical.

vos directives anticipées et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord. Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...). Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient. La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés. Elle n'aura pas la responsabilité

de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

• Comment la désigner ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire disponible dans les services de soins du CHR. La personne de confiance doit cosigner le document la désignant. Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté. Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

I VOS DEVOIRS



BIENSÉANCE ET RESPECT DE LA VIE EN COLLECTIVITÉ

Le CHR d'Orléans vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits (cf. vos droits p.22), et attend de votre part comportement et tenue adaptés. Il est recommandé aux malades et visiteurs circulant à l'intérieur de l'établissement d'avoir une tenue vestimentaire adaptée.

Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il vous est demandé ainsi qu'à vos visiteurs de le respecter. Afin de préserver et respecter les libertés et la quiétude de chacun, nous vous demandons de respecter le matériel de l'hôpital, ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords. Enfin, si vous avez une difficulté avec le personnel, n'hésitez pas à en parler. En aucun cas, l'agressivité ne sera admise.

VISITE DES PROCHES

Sauf contre-indication médicale, vos parents et amis peuvent vous rendre visite tous les jours. Dans le but de préserver le repos des malades, il convient de respecter les consignes suivantes :

- Vos parents et amis peuvent vous rendre visite tous les jours de 13 h à 20 h ;

- Ces horaires peuvent être modifiés selon les nécessités de votre prise en charge ou sur décision du CHR ;
- N'amenez pas de jeunes enfants (risque de contagion) ;
- Renseignez-vous auprès du cadre de santé car l'accès à certains services est réglementé.
- Pour les chambres doubles, merci de limiter le nombre de visiteurs à deux personnes à la fois.
- La visite peut être assujettie à certaines contraintes relatives à l'hygiène : merci de vous y conformer.

En pédiatrie, les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans, et limitées à 2 personnes par enfant. Elles sont autorisées de 13 h à 20 h, sauf pour les parents qui peuvent rester en permanence auprès de leur enfant. Toutefois, un seul parent est autorisé à rester pour la nuit. Une plaquette d'information plus spécifique vous sera remise à votre arrivée pour vous expliquer le fonctionnement des unités de pédiatrie.

RESPECT DES PROFESSIONNELS

Votre prise en charge implique que vous respectiez les professionnels. En cas d'injure, agression, menace, le CHR engage immédiatement des poursuites judiciaires pour protéger ses professionnels et dans les cas les plus caractérisés à se porter partie civile à leurs côtés.



Conformément à la Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 et Décret n°96-926 du 17 octobre 1996, un système de vidéoprotection a été installé sur les sites de l'hôpital de La Source et du nouvel hôpital. Pour toute demande relative au droit d'accès aux images, vous pouvez vous adresser à la direction des usagers, de la qualité et de la communication (cf « Vos droits » p.22).



HYGIÈNE, L'AFFAIRE DE TOUS

La prévention des infections en milieu hospitalier repose sur des règles d'hygiène simples mais incontournables.

- **Se laver les mains** : la contamination en milieu hospitalier se transmettant principalement par les mains, c'est une mesure majeure

pour les professionnels, les patients et les visiteurs. Vous êtes donc invités à utiliser la solution hydro-alcoolique (SHA) mise à votre disposition.

- **Respecter la procédure d'isolement** le cas échéant, et la faire respecter à vos visiteurs.
- **N'apporter de fleurs coupées qu'avec l'accord du cadre du service.** Le risque de contamination est lié à la présence de microbes dans la terre ou dans l'eau. Aussi, **les plantes en pots sont interdites** et les fleurs coupées sont tolérées si elles sont contenues dans un emballage plastique fermé (à poche d'eau).
- **Les animaux sont strictement interdits** à l'intérieur de l'hôpital, à l'exception des chiens guides d'aveugle ou d'assistance.
(art. 88 de la Loi 87-588 du 30 juillet 1987).

Le service de prévention du risque infectieux et l'équipe opérationnelle d'hygiène

œuvrent pour l'application et le respect des bonnes pratiques, avec chaque année un programme de lutte contre les infections nosocomiales qui comprend la formation des professionnels et des étudiants, des actions de prévention, la réalisation d'audit des pratiques professionnelles et des surveillances, notamment en chirurgie.

Les indicateurs qualité de la lutte contre les infections nosocomiales gérés par le ministère de la santé regroupent l'ensemble de ces actions (consommation de SHA, gestion des antibiotiques, des bactéries multi résistantes). Ils sont accessibles sur le site internet du CHR.

SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

La sécurité du Centre Hospitalier est assurée par une équipe d'agents chargés de la sécurité des personnes et des biens ainsi que par des professionnels formés à la sécurité incendie. Des consignes, à l'attention des visiteurs et du personnel sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance et de bien vouloir les respecter. Notamment, **il est formellement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.**

En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier qui appliquera les consignes en vigueur.

Suivez les instructions qui vous seront transmises et ne revenez jamais sur vos pas. Les agents de sécurité identifiés se tiennent à votre disposition en permanence de jour comme de nuit pour toute remarque.



Utilisation des téléphones portables, radios et ordinateurs...

Pour respecter le repos et le bien-être des autres usagers de l'hôpital, nous vous demandons d'utiliser avec discrétion les appareils de radio, de téléphone, ordinateurs. Pour des raisons de sécurité, l'apport et l'utilisation de télévisions personnelles est interdite... Il vous sera demandé lors des soins, d'interrompre l'utilisation de ces matériels, n'en soyez pas surpris(e).



Usage du tabac et boissons alcoolisées

Afin de préserver le confort et la sécurité de chacun, il est interdit de fumer, de consommer des boissons alcoolisées dans les locaux collectifs et dans les chambres (*loi du 10 janvier 1991 et décret du 29 mai 1992*). En contrevenant à cette règle, vous risquez de compromettre votre sécurité, celle des autres patients et du personnel. Votre responsabilité personnelle pourra être engagée en cas de sinistre. L'établissement est engagé dans une politique de lutte contre le tabagisme et l'alcoolologie en mettant en place des consultations médicales d'addictologie.

VOS RELATIONS AVEC LE CHR D'ORLÉANS

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Un questionnaire de satisfaction vous a été remis par l'équipe soignante à votre arrivée dans le service avec le livret d'accueil. Les informations recueillies dans le questionnaire de satisfaction sont traitées par la Direction des Usagers, de la Qualité et de la Communication et transmises régulièrement aux services et à la Commission Des Usagers.

Ces informations nous sont précieuses et nous aident à nous améliorer. N'oubliez pas de remplir le questionnaire et de le remettre à un professionnel de santé du service le jour de votre sortie. En cas d'oubli, vous pouvez l'adresser à la Direction des Usagers, de la Qualité et de la Communication.

Si vous avez des réclamations ou des observations à formuler, vous pouvez :

- dans un premier temps :

solliciter un rendez-vous pour un entretien auprès du médecin ou du cadre de santé responsable du service.

- dans un second temps :

• **joindre par téléphone** la Direction des Usagers, de la Qualité et de la Communication, où le médiateur non médecin sera en mesure de vous écouter, de vous orienter et de vous répondre.

Contact par téléphone interne au **44 168**,

ou par l'extérieur au **02 38 74 41 68**

• **ou adresser vos remarques par écrit :**

**Direction des Usagers, de la Qualité
et de la Communication
CHR d'Orléans
14 avenue de l'Hôpital
CS86709 - 45067 ORLEANS CEDEX 2**

Si votre réclamation porte essentiellement sur un problème médical, le médiateur non médecin vous donnera la marche à suivre pour solliciter un rendez-vous avec le médecin médiateur de l'établissement.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Composée de **représentants des usagers et de membres de la communauté hospitalière**, elle traite tous les sujets contribuant à l'amélioration des conditions d'accueil des patients au CHR. Elle est amenée à connaître et traiter des réclamations, plaintes et demandes de dossiers médicaux.

La liste des membres composant cette commission ainsi que les extraits du code de la santé publique concernés sont consultables sur le site Internet du CHR dans la rubrique « Patients et accompagnants / Les voies d'expression et de recours ».

L'ESPACE DES USAGERS

Cet espace est géré en partenariat avec **France Assos Santé Centre - Val de Loire-Union Régionale des Associations Agréées du Système de Santé**

• **Contact :**

29 bd Rocheplatte - 45000 ORLEANS

Mail : centre-valde Loire@france-assos-sante.org

Tél. : **02 38 80 88 92**



MIXITÉ DU PERSONNEL



Les équipes médicales et soignantes du Centre Hospitalier Régional d'Orléans tiennent compte, dans la mesure du possible, des souhaits exprimés par les patients. Toutefois, nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que les nécessités du service et la disponibilité des professionnels ne sont pas toujours conciliables avec le souhait d'être pris en charge par une femme plutôt que par un homme.

LA QUALITÉ DES SOINS

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La lutte contre la douleur est une priorité pour le CHR d'Orléans. Les équipes soignantes sont là pour vous écouter et vous aider : elles s'engagent à prendre en charge votre douleur.

• La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

• On peut la prévenir

La prise en charge d'une douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation, toilette...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir, des moyens vous seront alors proposés pour la soulager.

• Évaluez votre douleur

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température. Vous serez donc interrogé régulièrement à ce sujet.

• On peut la traiter

Traiter la douleur, c'est améliorer la qualité de vie. Les équipes soignantes sont compétentes en la matière ; en cas de douleur rebelle, une équipe spécialisée peut intervenir à la demande des médecins du service où vous êtes hospitalisé(e), ou à votre demande.



Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs, qui se distinguent par leurs origines, leur durée, leur intensité... Tout le monde n'y réagit pas de la même façon, et la souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante : elle évaluera votre douleur et vous proposera alors des moyens pour vous soulager de façon optimale.

Les équipes du CHR veillent à identifier, évaluer et traiter votre douleur.

• **Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** propose et coordonne les actions de soin, d'enseignement et de recherche dans le domaine de la prise en charge de la douleur, permettant à l'ensemble du personnel d'acquérir les connaissances nécessaires à l'évaluation, la prévention et le traitement de la douleur aiguë.

• **Le Centre d'Activité Douleur - Soins Palliatifs (CADSP)** rassemble l'équipe de la consultation d'évaluation et traitement de la Douleur, l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs et d'Accompagnement (EMSPA) et l'unité de soins palliatifs (USP) pour permettre une collaboration entre elles.

- **La consultation d'évaluation et traitement de la douleur** : en cas de douleur chronique (d'une durée de plus de six mois), votre médecin peut vous adresser au CHR d'Orléans pour cette consultation afin que votre douleur soit prise en charge de manière spécialisée et pluridisciplinaire.

- **L'équipe mobile de soins palliatifs et d'accompagnement** optimise en phase palliative la prise en charge des patients hospitalisés. Elle peut intervenir à notre demande ou à la vôtre. « Elle propose, conseils et soutien sur les aspects somatiques, psychologiques, socio-familiaux et spirituels ».

- **L'unité de soins palliatifs** a pour missions de garantir des soins individualisés. L'objectif de cette unité consiste à une hospitalisation des patients nécessitant une prise en charge spécialisée des symptômes pénibles mais également pour des séjours de répit.

Si vous ressentez le besoin de faire intervenir l'équipe mobile, parlez-en à l'équipe soignante.



Pour un enfant ou un membre de votre famille,

l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur, en assistant le patient dans l'expression de celle-ci.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

« Promouvoir la culture de la qualité et de la sécurité des soins » est une orientation stratégique du projet d'établissement du CHR d'Orléans.

Depuis de nombreuses années, le CHR d'Orléans met en œuvre une démarche permanente d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins prodigués aux patients.

A ce titre, l'établissement fait l'objet d'évaluations régulières, dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé d'une part, et du recueil des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins d'autre part.



Les résultats de la certification menée par la Haute Autorité de Santé (HAS), et les indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont disponibles sur les sites : www.has.sante.fr et www.scopesante.fr

Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité
L'Agence Régionale de Santé (ARS) demande aux établissements de santé la performance et l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins à travers des indicateurs, axés sur la tenue du dossier des patients, (également appelés MCO / SSR) - An

Qualité de la prise en charge (MCO / SSR) - An

Mots clés - Année 2012	Résultat de l'établissement	Classe
Partage des informations (MCO 2)	99/100	A
Partage des informations (SSR 2)	95/100	A

Mots clés - Année 2013	Résultat de l'établissement	Classe
Partage des informations (MCO 2)	95/100	A
Partage des informations (SSR 2)	93/100	A
Partage des informations (MCO 2)	100/100	A

La lettre indique le classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.

INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Qualité de la prise en charge (MCO / SSR) - An

Mots clés

Partage d'informations au cours d'une hospitalisation (tenue du dossier patient)

Communication avec le médecin traitant (état d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation)

Traçabilité de l'évaluation de la douleur

Suivi du poids (dépistage des troubles nutritionnels)

Partage d'informations dans le cadre d'une anesthésie (tenue du dossier anesthésique)

Décision médicale en équipe en cas de cancer (CP)

Prise en charge hospitalière de l'infarctus du myocarde - Année 2012

Mots clés	Résultat	Classe
Prescriptions médicamenteuses après un infarctus du myocarde	95/100	B
Traçabilité des règles hygiéno-diététiques après un infarctus du myocarde	77/100	C

Prévention & prise en charge hospitalière de l'hémorragie du post-partum immédiat - Année 2012

Mots clés	Résultat	Classe
Prévention de l'hémorragie après un accouchement	68/100	B
Surveillance clinique après un accouchement	68/100	B

I CONCILIATION MÉDICAMENTEUSE, RECHERCHE ET IMAGERIES PARTAGÉES

LA CONCILIATION MÉDICAMENTEUSE

La conciliation médicamenteuse est une activité qui vise à recenser tous les médicaments que vous prenez habituellement.

Cela contribue à sécuriser votre prise en charge médicamenteuse aux points de transition de votre parcours de soins (entrée, sortie, ou transfert).

C'est pourquoi un professionnel de santé de l'établissement échangera avec vous sur vos traitements habituels, qu'ils vous soient prescrits ou non.

Il pourra être amené à prendre contact avec les médecins, pharmaciens, infirmier(els) de ville qui vous suivent, afin de confirmer certaines informations.

Une démarche similaire pourra être réalisée à votre sortie.

LA CONSERVATION DE VOS ÉCHANTILLONS ET COLLECTIONS BIOLOGIQUES

À l'occasion de vos soins, il peut être procédé, dans votre intérêt et avec votre consentement, à des prélèvements de sang, de cellules, de fragments d'organes ou de tissus, à visée médicale de diagnostic et de suivi thérapeutique.

Au cas où vos prélèvements n'auraient pas été utilisés en totalité pour établir le diagnostic ou effectuer le suivi thérapeutique, nous conserverons les échantillons restants. Ils pourront alors être utilisés à finalité de recherche. Aucun examen de vos caractéristiques génétiques ne sera réalisé sans votre consentement écrit. Vous pouvez librement et sans conséquence pour votre traitement vous opposer à cette utilisation à but scientifique. Il vous suffit de faire un courrier à la direction des affaires médicales et de la recherche.

L'ÉCHANGE, LE PARTAGE ET L'ARCHIVAGE NUMÉRIQUE DE VOS EXAMENS D'IMAGERIE MÉDICALE EN RÉGION CENTRE (MIRC)

Depuis 2010, le CHR archive numériquement les examens d'imagerie médicale dans un Centre Hébergeur agréé par le Ministère de la Santé, constituant ainsi un outil de réflexion, de synthèse et de décision pour une prise en charge médicale optimale, dans le respect des règles de confidentialité et de traçabilité.

En 2018, le Groupement de Coopération Sanitaire « TéléSanté Centre » met en œuvre le service Echange & Partage MIRC en Région Centre-Val de Loire. Cela permet :

- Aux professionnels de santé de la Région, intervenant dans votre prise en charge, d'accéder de manière sécurisée à vos examens d'imagerie médicale et à leurs comptes rendus



- D'optimiser et d'accélérer votre prise en charge médicale tout au long de votre parcours de santé.
- D'éviter la répétition inutile d'examens irradiants.

Les droits d'accès à vos examens d'imagerie médicale sont réservés :

- aux professionnels de santé habilités du CHR intervenant dans votre parcours de soin.
- aux professionnels de santé des établissements adhérant au service Echange & Partage MIRC, uniquement s'ils participent à votre prise en charge médicale
- à vous-même ou vos ayants droit, après avoir rempli le formulaire disponible au CHR.

Vos examens d'imagerie médicale, sont référencés dans un répertoire sécurisé, accessible aux professionnels habilités des établissements de santé participant au service d'Echange & Partage MIRC. Chaque professionnel de santé ayant accès à votre dossier informatisé a des droits, des devoirs et des obligations, notamment de confidentialité, découlant de la législation, des textes propres à la profession (code de déontologie) et des règles établies par le GCS « TéléSanté Centre ».

Chaque professionnel doit se connecter avec un login personnel et un mot de passe sécurisé.

Tous les accès à ce répertoire stocké par le Centre Hébergeur agréé, sont nominatifs, sécurisés, tracés et enregistrés.

Le service Echange & Partage a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale Informatique et Liberté et a reçu un avis favorable.

LE DON DE SANG, DE LAIT, D'ORGANES

DON DU SANG

Vous pouvez bénéficier d'une transfusion. Vous pouvez également sauver des vies en donnant votre sang.

L'organisation du don du sang est assurée par un organisme public national : l'Etablissement Français du Sang.



DON DU LAIT MATERNEL

Le don du lait existe au même titre que le don du sang : vous pouvez en bénéficier, mais aussi donner.

Le lactarium du CHR d'Orléans est une banque de lait maternel et un centre conseil. Il redistribue à des enfants prématurés le lait recueilli auprès de leurs mères, en maternité ou à domicile, qui allaitent leur bébé et acceptent d'offrir leur surplus.



Le personnel du lactarium se déplace sur le secteur géographique d'Orléans - Montargis - Gien - Lamotte-Beuvron.

Une équipe médicale et paramédicale est à votre disposition pour répondre à vos questions.

DON D'ORGANES

En acceptant de donner un ou plusieurs de vos organes, vous pouvez contribuer à sauver des vies.

Les prélèvements sur personne décédée, dans le respect des lois bioéthiques de 1994, 2004 et 2011, sont pratiqués au CHR d'Orléans sur le fondement du consentement présumé.

Quelle que soit votre volonté par rapport au don d'organes, informez-en vos proches. Si vous souhaitez faire don, vous pouvez porter sur vous la carte de donneur.



Non obligatoire, elle permet un meilleur dialogue entre les médecins et la famille. Vous pouvez vous la procurer auprès de l'infirmière hospitalière coordonnatrice de cette activité.

Si vous ne souhaitez pas faire don, vous pouvez en plus de l'information à vos proches mentionner votre désaccord sur le fichier national (décret du 3 juin 1997) à l'adresse suivante :

Agence de la Biomédecine
Registre National des refus
TSA 90001

93572 Saint-Denis La Plaine Cedex



Don du sang

CONTACTS LOIRET

Orléans au **02 38 72 49 49**,
Montargis au **02 38 95 01 05**.

Don du lait

CONTACT LACTARIUM

par téléphone interne au **44 181**,
ou par l'extérieur au **02 38 74 41 81**.

Don d'organes

CONTACT

par téléphone interne au **29 706**

NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page below the title.



chr
orléans
