



**CENTRE
HOSPITALIER
LAVAL**

HÔPITAUX
de la
MAYENNE



LIVRET
D'ACCUEIL



BIENVENUE

au Centre hospitalier de Laval

Madame, Monsieur,
Vous-même ou l'un de vos proches
venez d'être hospitalisé au Centre
hospitalier de Laval. Je m'associe
aux professionnels hospitaliers
pour vous souhaiter la bienvenue
et un prompt séjour dans notre
établissement.

Soyez assurés de l'écoute et de la
compétence des équipes de soins.
Elles sont à votre service et ont
pour objectif de répondre à votre
besoin.

Vous trouverez dans ce livret des
informations utiles qui faciliteront
vos démarches et vous guideront
durant votre séjour.

Il vous sera également remis
un questionnaire de satisfaction.
Je vous invite à le compléter
car il est essentiel pour nous de
connaître votre avis dans un souci
constant d'amélioration de nos
pratiques : nous faisons de la
qualité et de la sécurité des soins
notre priorité.
Bonne lecture et prompt
rétablissement.

Le directeur

Sommaire

UN HÔPITAL À VOTRE SERVICE	P.4-5
VOTRE ADMISSION	P.6
LES FRAIS D'HOSPITALISATION.....	P.7
VOTRE SÉJOUR.....	P.8, 10 & 12
EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ	P. 9
DES RÈGLES À RESPECTER.....	P.11
LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE.....	P.13
À VOS CÔTÉS	P.14
MAISON DES USAGERS	P.15
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE VOS SOINS.....	P.16,17 & 18
VOTRE SORTIE.....	P.19
VOS DROITS	P.20
COMMISSION DES USAGERS	P.21
LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	P.22
GESTION DONNEES PERSONNELLES	P.23
SE SITUER	P.24 & 25
COUP D'OEIL SUR LES CONSULTATIONS	P.26

UN HÔPITAL À VOTRE SERVICE

Le Centre Hospitalier de Laval est l'établissement référent sur le département de la Mayenne pour de nombreuses spécialités.

Il s'attache à remplir pleinement ses missions de service public hospitalier. Ainsi, qu'il s'agisse d'une prise en charge en urgence, d'une consultation ou de soins spécifiques, **les professionnels hospitaliers veillent sur vous et votre santé** avec le même intérêt. Le Centre hospitalier de Laval **contribue également à la politique de prévention sanitaire en assurant des missions d'intérêt général** et assure la formation des professionnels de santé ; masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes et aides-soignants.

2500
PROFESSIONNELS
AU SERVICE DES
HOSPITALISÉS.

Le Centre hospitalier de Laval figure parmi les principaux employeurs du département.



414 lits répartis entre les différentes activités de soins :

> **Médecine, pédiatrie, chirurgie, gynécologie-obstétrique, psychiatrie adulte et enfant, soins de suite et de réadaptation.**

S'ajoutent aux lits d'hospitalisation, 140 places en hospitalisation de jour (toutes spécialités confondues), 19 places d'hospitalisation à domicile et 10 postes de dialyse. Il gère également 4 EHPAD (Établissement d'Hébergement pour les Personnes Âgées Dépendantes) qui totalisent une capacité de 519 lits.

Le plateau technique

- > **Un bloc opératoire** avec plusieurs salles, pour des interventions en chirurgie générale ou spécialisée (viscérale, orthopédique et traumatologique, gynécologique, ophtalmologique, oto-rhino-laryngologique, buccale),
- > **Un bloc obstétrical,**
- > **Un laboratoire d'analyses**, comprenant un service de prélèvements sanguins ouvert au public tous les jours, matin et après-midi, du lundi au samedi matin,
- > **Un service d'imagerie médicale**, avec radiologie conventionnelle, scanner, IRM,
- > **Un centre d'hémodialyse,**
- > **des explorations** : endoscopies, échographies, électroencéphalographies, électromyogrammes, explorations fonctionnelles,
- > **Un plateau technique de rééducation,**
- > **Un plateau technique de médecine du sport,**
- > **Samu - Smur - Centre 15**, avec un numéro d'appel unique, le 15, le Service d'Aide Médicale Urgente offre une écoute médicale permanente pour le département de la Mayenne. Il régule, déclenche et organise les moyens adaptés pour répondre aux situations d'urgence.

Développement durable

Acteur économique et social important du territoire lavallois, le CH de Laval est également producteur de déchets et consommateur d'énergies. Conscient des enjeux environnementaux, l'établissement s'est engagé à réduire son impact sur l'environnement.

Des actions concrètes ont été mises en place visant à :

- **Réduire la consommation d'énergie**: travaux de rénovation, mise aux normes des dispositifs énergivores,
- **Valoriser les déchets** en instaurant le tri des déchets sur les différents sites
- **Sensibiliser le personnel au tri des déchets et aux économies d'énergie**
- **Développer une politique d'achats respectueuse de l'environnement**
- **Suivre au plus près les dépenses énergétiques.**



UN
ÉTABLISSEMENT
ÉQUIPÉ POUR
VOUS RECEVOIR
DANS LES
MEILLEURES
CONDITIONS



VOTRE ADMISSION

Les démarches administratives

Vous pouvez procéder aux formalités administratives d'admission le jour même de votre hospitalisation, ou, en pré-admission dès que vous avez connaissance de votre date d'entrée.

Quel que soit le mode d'admission, voici les documents que nous vous demanderons de fournir :

- Votre convocation
- Votre pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour)
- Votre carte vitale ou attestation de droits à l'assurance maladie / carte AME (Aide Médicale d'Etat)
- Votre carte mutuelle en cours de validité
- Votre moyen de paiement
- Vos documents médicaux récents (courriers, ordonnances, résultats d'examen, protocoles de soins ALD).

> Si vous êtes :

la feuille d'accident de travail ou maladie professionnelle.

> Pour les mineurs :

livret de famille et pièce d'identité d'un des parents
le carnet de santé

> Vous pouvez transmettre votre adresse mail afin de compléter le **questionnaire de satisfaction e-Satis** dont le principe est présenté en dernière page du présent livret.

Pour vous accompagner dans vos démarches et répondre à vos questions, le personnel du service social et du service des admissions se tient à votre disposition.

L'activité libérale au sein de l'établissement

Vous pouvez choisir d'être suivi(e) par un médecin dans le cadre de son activité libérale. Les honoraires médicaux sont alors fixés au montant conventionnel ou fixés par le médecin. Dans le cadre d'une hospitalisation, il vous faudra remplir le formulaire prévu à cet effet. Dans le cadre d'une consultation privée, vous pourrez régler les honoraires soit au praticien, soit à la régie du Centre hospitalier, bureau sortie-encaissement dans le hall de l'hôpital.



**POUR VOTRE BONNE
IDENTIFICATION,
PENSEZ À SIGNALER
TOUT CHANGEMENT
D'ÉTAT CIVIL**



LES FRAIS

Votre hospitalisation a un coût

Les frais hospitaliers comprennent :

- Le prix de journée correspond au coût d'une journée d'hospitalisation par service (hébergement, actes médicaux, soins, ...). Ce prix est fixé par l'Agence Régionale de Santé.
- Le forfait journalier hospitalier représente une participation forfaitaire aux frais de séjour à votre charge, non remboursés par la Sécurité Sociale. Ce forfait, fixé par arrêté ministériel contribue aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par cette hospitalisation. Dans certains cas, il peut être pris en charge par votre mutuelle.
- Le ticket modérateur est la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie. Son taux varie en fonction du type de prise en charge (hospitalisation, consultation externe, actes, médicaments, parcours de soins coordonné...).

Votre complémentaire santé peut prendre en charge tout ou partie du montant du ticket modérateur.

En dehors des urgences, la situation des ressortissants étrangers ne bénéficiant d'aucune couverture sociale peut justifier une demande d'avance des frais. Ces modalités sont définies avant l'admission dans le service.

L'hospitalisation en chambre individuelle

Vous pouvez faire une demande de chambre individuelle en amont de votre hospitalisation, ou à votre arrivée dans le service, auprès de la conciergerie Happytal située dans le hall d'entrée. Celle-vous sera accordée si la disponibilité des lits le permet. Cette prestation entraîne un supplément journalier qui vous sera facturé. Certaines mutuelles le prennent en charge.

Si, pour raisons médicales, l'état de santé d'un malade le nécessite, une chambre individuelle lui sera prioritairement attribuée.



**HORAIRES D'OUVERTURE
DU SERVICE DES ADMISSIONS :**
- du lundi au vendredi : de 8h à 18h
- le samedi : de 8h30 à 15h30



VOTRE SÉJOUR

Préparer votre hospitalisation



PRÉPARER VOTRE VALISE

Que votre hospitalisation soit prévue ou non, vous aurez besoin de quelques affaires personnelles:

- Nécessaire de toilette (serviettes, gants, savon, brosse à dents, dentifrice, matériel de rasage, protections périodiques, mouchoirs...)
- Une boîte pour votre dentier, pour vos lunettes, pour vos appareils auditifs,
- Pyjama, chemise de nuit, sous-vêtements
- Chaussons
- Vêtements décontractés, tenue pour votre sortie.

Si vous êtes admis(e) en urgence, lorsque cela est possible, demandez à vos proches de vous apporter vos affaires.



OBJETS DE VALEUR

Nous vous conseillons de ne pas conserver sur vous des objets de valeur. En cas d'oubli, vous avez la possibilité de les déposer à la régie, en prenant contact auprès des soignants de votre service. En échange, un reçu vous sera donné. Si votre dépôt est d'un montant supérieur à 500€ il sera déposé sans délai au trésor public, et pour un dépôt inférieur à ce montant, il sera déposé au-delà de 15 jours.

Avant votre départ, n'oubliez pas de demander la restitution de vos objets de valeur.

Nous vous rappelons que l'hôpital n'est pas responsable des objets de valeur personnels qui ne lui ont pas été confiés.

VOS PROTHÈSES

Si vous êtes porteur de lunettes, d'appareil dentaire ou auditif, signalez-le dès votre arrivée à l'équipe soignante. Pensez à apporter un étui marqué à votre nom afin d'éviter toute perte accidentelle. En cas de perte, l'hôpital ne peut être tenu pour responsable.

TRAITEMENT OU MÉDICAMENTS HABITUELS

Les médecins, les infirmier(e)s, les pharmaciens travaillent avec vous à la sécurisation de votre prise en charge médicamenteuse de manière à prévenir ou limiter les effets indésirables liés aux médicaments, éviter toute erreur médicamenteuse à l'hôpital ou ensuite à votre domicile.

Apportez vos dernières ordonnances et éventuellement vos médicaments habituels et signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnances. Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances et éventuellement vos traitements habituels





EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ

Non divulgation de présence

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non divulgation de votre séjour dans notre établissement. Vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au service des admissions. Dans ce cas, aucune information concernant votre présence, ni sur votre état de santé, ne sera donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance que vous aurez désignée. Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. **Cette décision est révoicable à tout moment.**

La personne de confiance (article L.1111-6 du code de la santé publique)

Vous êtes majeur et ne faites pas l'objet d'une mesure de tutelle. **Pendant votre séjour, vous pouvez librement désigner une personne de confiance dans votre entourage** (famille, amis, ou toute autre personne majeure). La personne de confiance peut vous être très utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux, ainsi elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée, ce qui guidera le médecin pour prendre ses décisions.

La personne de confiance ne peut pas obtenir la communication de votre dossier médical (sauf si une procuration est faite expressément en ce sens). De plus, si vous ne souhaitez pas que certaines informations lui soient communiquées, elles demeureront confidentielles. La personne de confiance ne se confond pas avec la personne à prévenir. Vous pouvez désigner une personne à prévenir différente de la personne de confiance. La désignation se fait par écrit à travers le formulaire remis à votre entrée ou utiliser le formulaire présent en annexe du livret d'accueil. La désignation ne vaut que pour la durée de l'hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit de la préciser par écrit. Vous pouvez également annuler cette désignation à tout moment.

Le consentement éclairé aux soins

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

Cas particuliers :

- 1-** lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.
- 2-** le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

Expression de la volonté du patient relative à la fin de vie (L. 1111-11 et R. 1111-18 et R. 1111-19 du code de la santé publique)

« Les directives anticipées »

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », afin de préciser son souhait quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Les équipes peuvent vous accompagner dans cette démarche de réflexion qui permettra au médecin de connaître vos souhaits en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre (datées et signées en précisant votre nom, prénom, date et lieu de naissance) ou en utilisant les formulaires de recueil à disposition auprès de l'équipe soignante. Pour être prises en compte, les directives anticipées doivent être transmises au service qui vous prend en charge.

VOTRE SÉJOUR

Votre confort



REPAS

Le référent en restauration du service vous proposera les menus et enregistrera vos préférences. Les indications et prescriptions médicales seront également prises en compte. Les menus sont élaborés en concertation avec les diététiciens de l'établissement qui veillent au respect des besoins nutritionnels. Les repas sont préparés par la cuisine de l'hôpital selon les normes spécifiques à la restauration hospitalière. Vous avez la possibilité de partager un repas avec un proche. Il vous faudra préalablement le régler auprès du guichet « sortie-encaissement » dans le hall d'entrée. Vous pourrez ensuite faire la réservation auprès de la restauratrice du service.

TÉLÉPHONE

Une ligne téléphonique peut vous être attribuée sur demande auprès de l'équipe soignante. Pour l'activation de cette ligne, un prépaiement devra être effectué auprès du bureau des admissions, guichet « sortie-encaissement », situé dans le hall d'entrée. Vos consommations téléphoniques seront également à régler à ce guichet, en cours et en fin de séjour.

INTERNET

L'établissement met gracieusement à votre disposition le réseau wifi. La connexion à ce réseau a une durée limitée de 24h : au delà, il vous faudra renouveler l'opération de connexion au réseau. Procédure de connexion simplifiée depuis votre appareil :

- connectez-vous au réseau « CH-Patients »
- connectez-vous via votre adresse mail ou les réseaux sociaux
- renseignez les identifiants reçus sur votre adresse mail
- vous êtes connecté-e.

Pour plus d'informations sur la connexion, demandez le mode d'emploi.

COURRIER

Vous pouvez faire adresser du courrier à l'adresse de l'hôpital, demandez à vos correspondants de préciser votre service d'hospitalisation :
**Centre Hospitalier de Laval / Votre nom et prénom / Nom du service
33 rue du Haut-Rocher - CS 91525 / 53015 LAVAL CEDEX**

Pour expédier votre courrier affranchi, une boîte aux lettres située dans le hall d'entrée de l'hôpital est à votre disposition. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, remettez votre courrier au personnel du service.



TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur. Si vous souhaitez bénéficier de ce service payant, adressez-vous à la boutique RELAIS H située dans le hall d'entrée ou, connectez-vous à distance sur le site : <https://xp-patient.hoppen.care/53> ou scannez le QR code ci-contre.

Les prestations sont à régler à l'avance, les tarifs sont affichés dans les chambres.



DES RÈGLES À RESPECTER

L'établissement est un lieu de vie et de soins, nous vous demandons de bien vouloir respecter les consignes suivantes :



• **Discrétion et tranquillité** : soyez attentifs au repos des autres patients, soyez discrets. Eteignez la télévision ou interrompez votre communication téléphonique pendant les soins. Utilisez votre téléphone portable avec discrétion et limitez son usage dans les espaces communs.



• **Confidentialité et intimité** : respectez la confidentialité des informations médicales et la vie privée des autres patients. Respectez l'intimité de chacun (espaces, gestes médicaux, repos). Il est interdit de filmer ou de photographier dans l'établissement, sauf pour des images strictement personnelles. La diffusion d'informations ou de photos concernant l'activité du centre, ses équipes ou ses patients sur les réseaux sociaux ou tout autre média n'est pas autorisée.



• **Substances illicites** : vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, nous vous rappelons l'interdiction absolue de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement. L'introduction d'alcool, d'objets ou de produits dangereux ou prohibés par la loi est également interdite.



• **Stop à la violence hospitalière** : en cas de menaces, violences, injures, diffamations ou outrages, le centre hospitalier assure la protection de ses agents. Tout acte de violence fera l'objet d'un rappel à l'ordre et en fonction de sa gravité sera signalé au Procureur de la République.



• **Incendie** : une équipe de professionnels ainsi que différents dispositifs assurent votre sécurité au cours de votre hospitalisation. Malgré toutes ces mesures, le risque incendie subsiste. Par conséquent, nous vous demandons de signaler toute anomalie (bruit, odeur, fumée...) au personnel soignant. En cas d'incendie, gardez votre calme et appelez le service de sécurité incendie au poste 35144.



• **Sécurité des biens et des personnes** : des caméras surveillent les différents secteurs de l'établissement afin de sécuriser les personnes et de prévenir les atteintes aux biens. Les usagers doivent respecter les locaux, le matériel et le mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites et dédommagement.



• **Circulation et stationnement** : veuillez respecter les aires de stationnement et ne pas entraver les accès des secours. Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement. La police peut verbaliser ou enlever les véhicules si nécessaire.

Pour consulter le règlement intérieur de l'établissement, demandez-le au cadre du service ou aux hôtesses d'accueil.

VOTRE SÉJOUR

Votre confort



ACCOMPAGNANTS

Selon votre état de santé et les possibilités d'accueil du service, un de vos proches peut être autorisé à demeurer auprès de vous. Pour en connaître les modalités, parlez-en à l'équipe soignante.

En pédiatrie et en néonatalogie, un parent qui souhaiterait rester auprès de son enfant durant l'hospitalisation peut être accueilli. En néonatalogie, des chambres mère-enfant permettent de prendre en charge des mamans qui viennent d'accoucher, à proximité de leur bébé. En maternité, le co-parent peut rester dormir sur place et /ou prendre des repas.

VISITES

En l'absence de contre-indication médicale, vos parents et amis peuvent vous rendre visite. En règle générale, les visites sont autorisées de 13h à 20h. Toutefois, certains services plus sensibles peuvent exiger des conditions de visites plus restrictives pour votre sécurité et celles des patients (visites interdites aux enfants par exemple), nous vous demandons de bien vouloir les respecter. Pour les proches d'un patient en fin de vie, des aménagements des horaires et des modalités de visite sont possibles. De même, pour les enfants hospitalisés, la présence des parents en dehors des heures de visite est encouragée.

L'hôpital est un lieu de soins et de repos, nous vous remercions de demander à vos visiteurs de respecter votre tranquillité et celle de vos voisins.

Pensez à avertir le personnel soignant lorsque vous quittez momentanément le service.

BOUTIQUE – CAFÉTÉRIA RELAIS H

L'espace boutique situé dans le hall d'entrée met en vente jouets, magazines, journaux et produits d'hygiène de première nécessité. La cafeteria propose des boissons non alcoolisées ainsi qu'un service de restauration rapide à consommer sur place ou à emporter.

CONCIERGERIE HAPPYTAL

Un service de conciergerie est présent dans le hall d'entrée. Il propose un éventail de prestations et de produits pour vous apporter confort et bien-être durant votre hospitalisation. Les concierges Happytal peuvent livrer vos commandes directement en chambre. Pour plus d'infos ou commander, rendez-vous sur happytal.com ou directement auprès des concierges.



VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) AU SERVICE DE PSYCHIATRIE

Vous trouverez dans le règlement intérieur, l'ensemble des modalités de séjour qui peuvent être différentes de celles présentées dans ce livret.

Les professionnels s'engagent à être attentifs à vos besoins tout au long du séjour. Sur les tenues, les étiquettes vous permettent de les identifier.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Durant votre séjour, vous serez pris(e) en charge par l'équipe soignante placée sous la responsabilité d'un médecin et d'un cadre de santé :

• **LE MÉDECIN**

pose le diagnostic, prescrit votre traitement et vous informe sur votre état de santé.

• **L'INTERNE**

est un médecin en formation qui exerce sous la responsabilité d'un médecin hospitalier.

• **LE CADRE DE SANTÉ**

est responsable de l'organisation des soins infirmiers, il encadre le personnel du service.

• **L'INFIRMIER(E) EN PRATIQUE AVANCÉE (IPA)**

est un(e) infirmier (e) expérimenté (e) qui participe à des activités d'orientation, d'éducation, de prévention et de dépistage.

• **L'INFIRMIER(E) DIPLÔMÉ D'ÉTAT (IDE)**

dispense les soins prescrits par le médecin et exerce une surveillance constante.

• **L'AIDE-SOIGNANT(E)**

assure les soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité de l'infirmier(e).

• **L'AGENT DE SERVICE HOSPITALIER**

assure l'entretien des chambres et des locaux du service.

• **L'ASSISTANTE MÉDICO-ADMINISTRATIVE**

assure la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous.

Dans le secteur obstétrique et pédiatrique, vous rencontrerez :

• **LA SAGE-FEMME**

assure certains examens prénataux et la préparation à la naissance. Elle pratique les accouchements et assure la surveillance des mamans et des nouveau-nés durant leur séjour.

• **L'INFIRMIÈRE PUÉRICULTRICE**

dispense les soins infirmiers aux nourrissons, enfants et adolescents.

• **L'AUXILIAIRE PUÉRICULTRICE**

veille au bien-être des enfants et nourrissons et assure les soins d'hygiène et de confort.

Au cours de votre hospitalisation,

Vous pourrez être amené(e) à rencontrer certains professionnels : diététiciennes, psychologues, assistantes sociales, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, orthophonistes, neuropsychologues, personnels des services médico-techniques (imagerie médicale, laboratoire, brancardage),...



À VOS CÔTÉS

au Centre hospitalier

SERVICE SOCIAL

Dans chaque unité de soin, les patients et leurs proches peuvent demander à rencontrer une assistante sociale. s'ils ont besoin d'aide dans leurs démarches pour Elles peuvent aider le patient dans leurs démarches pour l'accès aux droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de la sortie.

Il intervient à la demande du patient, de sa famille ou de l'équipe soignante.

Pour prendre contact, adressez-vous au personnel soignant ou directement à l'accueil du service social (téléphone : 02 43 66 50 89).

AUMÔNERIE POLYCULTUELLE

Le service des aumôneries est disponible pour les patients et leurs familles qui souhaitent une écoute, un accompagnement spirituel ou religieux. Vous pouvez faire part de votre demande au personnel soignant, contacter directement le standard de l'hôpital ou nous joindre au 06.71.92.26.16.

L'équipe assure la coordination avec les différents ministres du culte.

ACCÈS AUX SOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : HANDISANTÉ 53

L'accès aux soins, en milieu ordinaire, peut être rendu difficile en raison d'un handicap. Handisanté 53 est un dispositif au service des personnes en situation de handicap, mis en place pour les orienter et les accompagner vers les lieux de soins les plus adaptés à leurs demandes.

Quel que soit l'âge ou le handicap de la personne, ce dispositif a été conçu pour faciliter l'accès aux soins en tenant compte des spécificités et des besoins individuels de chaque personne.

Le dispositif peut être sollicité par les personnes en situation de handicap rencontrant des difficultés d'accès aux soins, leurs familles et proches, les professionnels de santé.

SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs concernent les personnes atteintes de maladies graves évolutives ou terminales. Ils visent à soulager la douleur, apaiser la souffrance psychique, sauvegarder la dignité du patient et à soutenir son entourage. L'équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs intervient à la demande des professionnels, dans les services d'hospitalisation, les institutions ou à domicile pour apporter une aide aux équipes soignantes qui prennent en charge les malades en fin de vie. Les patients et les familles peuvent également la contacter directement pour un soutien personnel.

Conformément à l'article 10 de la loi du 9 juin 1999 visant à garantir le droit d'accès aux soins palliatifs, l'association JALMALV est signataire d'une convention avec l'établissement et propose un accompagnement citoyen, par des bénévoles formés, aux personnes gravement malades et/ou à leurs proches, ainsi qu'aux personnes âgées fragilisées. Pour les rencontrer, adressez-vous à l'équipe soignante.

Chaque prise en charge est individualisée, en lien avec les proches, les aidants et les structures accompagnantes.

Une fois la demande reçue, une évaluation est réalisée pour déterminer les besoins spécifiques du patient et organiser les consultations adaptées.

Contact Handisanté 53 :

> 06 77 17 72 62

> referent.handicap53@chlaval.fr

> Horaires : du lundi au vendredi, de 9h30 à 16h30

MAISON DES USAGERS

Associations

Des associations tiennent régulièrement des permanences à la Maison des Usagers. Ce local, situé dans le hall d'entrée, est mis à disposition d'associations avec lesquelles l'établissement a conventionné. La maison des usagers est un espace d'accueil et d'information, public et gratuit, pour les patients accueillis et leurs proches qui peuvent se renseigner et s'informer sur : les droits des patients ; un problème de santé ; les moyens pour aider un proche.

A ce jour, voici la liste des associations présentes à la Maison des usagers :

- **ADMD 53** : Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité
- **AFD 53** : Association Française des Diabétiques
- **AIR 53** : Association des insuffisants respiratoires
- **ALCOOL ASSISTANCE**
- **AMIR** : Association mayennaise des insuffisants rénaux
- **CLUB CŒUR ET SANTE** : Association Régionale de Cardiologie Anjou-Maine (ARCAM)
- **FNATH** : Association des Accidentés de la Vie
- **FRANCE ADOT 53** : Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains
- **FRANCE ALZHEIMER 53**
- **FRANCE PARKINSON 53**
- **GEM** : Groupe d'Entraide Mutuelle pour les personnes isolées et/ou en fragilité psychique.
- **JALMALV 53** : Jusqu'à la mort, Accompagner La Vie
- **LA LIGUE CONTRE LE CANCER 53**
- **LEUCEMIE FAMILLES 53**
- **MAYENNE SEP** : Association Française pour les Sclérosés En Plaques
- **RELAIS MAMAN BLUES 53**
- **SOS PREMA 53**
- **UDAF 53** : Union Départementale des Aidants Familiaux
- **UNAFAM** : Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
- **VPP 53** : Victimes et Prévention Pénale 53

Le planning des permanences est disponible dans les services, à la Maison des Usagers et sur le site internet de l'hôpital www.chlaval.fr, où vous pouvez également retrouver les sites internet de chacune des associations.

Consultez le planning des permanences des associations de la Maison des Usagers



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE VOS SOINS

Le Centre hospitalier de Laval est inscrit depuis de nombreuses années dans une démarche de qualité et de sécurité des soins. Les professionnels de l'établissement ont le souci constant d'évaluer et d'améliorer leurs pratiques. Des représentants d'utilisateurs participent activement aux groupes d'amélioration.

En conséquence, le Centre hospitalier de Laval veille continuellement à répondre aux besoins spécifiques de la population conformément aux objectifs qu'il s'est fixé dans son projet d'établissement.

Les indicateurs dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins sont recueillis chaque année, affichés dans l'établissement et disponibles sur son site internet (<http://www.chlaval.fr>).

Les résultats de certification, procédure obligatoire tous les 4 ans, sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (<http://www.has-sante.fr/>).



Surveillance et prévention des infections associées aux soins

Les infections nosocomiales ou associées aux soins, sont des infections que l'on contracte durant un séjour à l'hôpital ou à la suite de soins. Elles ne sont pas liées à la maladie pour laquelle un patient est hospitalisé.

Ces infections peuvent prolonger le temps de guérison compliquer le traitement et entraîner des complications graves. Le Centre hospitalier de Laval s'engage à réduire les infections nosocomiales et vous conseille pour les prévenir au quotidien.

En tant que patient, nous vous remercions de respecter ces mesures préventives qui contribuent à la sécurité et à la qualité des soins :

- > Désinfectez-vous régulièrement les mains
- > Evitez de toucher vos pansements, perfusions, sondes ou tout autre dispositif médical
- > Portez un masque si nécessaire
- > Respectez toutes les recommandations de préparation cutanée en cas d'intervention.
- > Vaccinez-vous : de nombreuses infections peuvent être évitées grâce aux vaccins.
- > Demandez à vos visiteurs de respecter ces consignes et de reporter leur visite s'ils sont malades.

Événement indésirable

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.



Radioprotection

Au cours de votre hospitalisation, vous serez peut-être amené à réaliser un examen utilisant des rayons X à des fins diagnostic. Le risque lié aux rayons X est extrêmement faible et largement compensé par le bénéfice apporté. Un maximum de précautions est pris pour réduire votre exposition.



PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE, AVEC VOTRE PARTICIPATION

Votre Sécurité

Le Centre hospitalier est engagé dans une politique de lutte contre les risques sanitaires et y participe activement dans différents domaines : sécurité transfusionnelle, bon usage des médicaments, bonne utilisation des dispositifs et matériels médicaux, ... Pour chacun de ces domaines, il existe un système de vigilance qui a pour but de surveiller et de signaler les incidents et éventuels effets indésirables liés aux soins.

Votre identité, c'est votre sécurité

L'exactitude de votre identité est essentielle pour éviter toute erreur de dossier et donc toute erreur médicale. C'est pourquoi tout au long de votre prise en charge, les professionnels s'assureront de votre identité. Merci de contrôler et de signaler toute anomalie concernant vos nom de naissance, nom marital, prénom ou autre dans les différents documents que vous serrez.

Cette identité doit être la même que celle qui figure sur les documents officiels que vous détenez (carte d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour, ...).

Quel que soit votre état de santé, les soignants qui vous accueillent, vous proposeront la pose d'un bracelet mentionnant votre identité. C'est une sécurité supplémentaire en cas de déplacements dans l'hôpital.



Lutte contre la douleur : le Centre hospitalier de Laval s'engage

Reconnaître :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Une échelle spécifique est utilisée chez la personne âgée présentant des troubles de la communication verbale. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Les professionnels sont formés pour l'évaluer et suivre son évolution. Tout au long de votre prise en charge, ils porteront une attention particulière à prévenir, maîtriser et soulager votre douleur dont les causes peuvent être multiples. Soulager votre douleur, c'est possible, mais votre participation est essentielle. Vous seul pouvez la décrire alors n'hésitez pas à nous en parler.

PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET ASSOCIÉES AUX SOINS

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ? Une infection nosocomiale est une infection acquise au cours d'une hospitalisation. Environ 5% des patients hospitalisés contractent une infection nosocomiale.

UN GESTE SIMPLE ET EFFICACE

80 % des infections nosocomiales sont transmises par les mains. L'hygiène des mains est la mesure primordiale à appliquer, pour prévenir la transmission des microbes et le développement des infections associées aux soins. Il est prouvé que la solution hydroalcoolique est plus efficace que le lavage des mains pour détruire les bactéries, y compris les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques.

UN GESTE POUR TOUS

Tout professionnel, les patients, les visiteurs doivent pratiquer l'hygiène des mains par friction. Soignants, patients visiteurs soyons tous acteurs et partenaires dans la promotion de l'hygiène des mains dans notre hôpital.

LES MOMENTS CLÉS DE L'HYGIÈNE DES MAINS

Pour les patients :

Avant le repas, après le passage aux toilettes, si participation aux soins, avant de sortir de la chambre... et si les mains sont visuellement sales.

Pour les soignants :

Avant et après avoir touché un patient, avant un geste à risque, après avoir touché l'environnement du patient.



L'impact de ces actions est mesuré chaque année au travers d'Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins présentés dans ce livret

LA DÉSINFECTION DES MAINS PAR FRICTION

Pour les soignants, comme pour les patients et leurs visiteurs :
des mains désinfectées = des risques évités



Mode d'emploi :

1. Déposer le produit dans le creux de la main
2. Frotter largement paume contre paume
3. Frotter l'un par l'autre le dos de chaque main
4. Frotter entre les doigts
5. Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main
6. Sans oublier les pouces
7. Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main
8. Terminer par les poignets
9. Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

VOTRE SORTIE

Bien se préparer

La date de sortie : Qui décide ? et quand ?

Le médecin décide de la date de votre sortie. En lien avec ses recommandations, l'équipe soignante et le secrétariat médical préparent votre sortie. Une lettre liaison vous sera remise pour vous permettre de poursuivre vos soins, ainsi qu'une prescription si nécessaire.

Votre médecin traitant recevra un compte rendu de votre hospitalisation et toutes les indications nécessaires lui seront transmises.

Si vous décidez de sortir contre avis médical, le médecin vous informera sur les dangers éventuels que cette sortie représente pour votre santé et il vous demandera de signer une attestation établissant que vous avez été informé(e).

Les démarches à effectuer

Lors de votre sortie, veuillez-vous présenter au service des admissions, guichet sortie-encaissement, afin de vérifier que votre dossier administratif est complet et obtenir vos bulletins de sortie.

Si vous êtes salarié ou demandeur d'emploi, pensez à adresser votre bulletin d'hospitalisation à votre caisse d'affiliation. Il équivaut à un avis d'arrêt de travail pour le versement des indemnités journalières.

Avant de partir, pensez à vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre et à récupérer auprès de la trésorerie de l'hôpital les objets de valeur que vous auriez déposés lors de votre admission



AVANT DE PARTIR, PENSEZ À VÉRIFIER QUE VOUS N'AVEZ RIEN OUBLIÉ DANS VOTRE CHAMBRE (PLACARDS, SALLE DE BAIN,...)

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Avant votre départ, l'équipe soignante vous remettra un questionnaire de satisfaction. Nous vous invitons à le remplir et à le retourner au personnel ou à le déposer dans la boîte à lettres prévue à cet effet, dans le service. Sachez que vous pouvez également être contacté(e) par téléphone ou par courriel, dans le cadre d'enquêtes réalisées ponctuellement par l'établissement.

E-SATIS

Le CH participe à l'enquête nationale d'évaluation de la satisfaction des patients "e-satis" qui nécessite de recueillir votre adresse courriel pour pouvoir vous interroger à distance de votre hospitalisation sur votre accueil, prise en charge, l'hôtellerie... dont le principe est présenté en dernière page du présent livret.

Le retour à domicile

Vous rentrez à votre domicile par vos propres moyens. Le Centre hospitalier n'assurant pas la prestation, vous choisissez votre transporteur. Pour bénéficier d'une prescription médicale de transport, il est nécessaire de remplir les conditions suivantes :

1ère condition : être médicalement inapte à se déplacer seul

2ème condition : se trouver dans une de ces situations :

- être hospitalisé,
- avoir un soin en rapport avec une Affection Longue Durée,
- avoir un examen en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- être transporté en ambulance pour se rendre sur le lieu des soins.

Si ces 2 conditions sont remplies cumulativement, le médecin qui prescrit l'examen vous établit une prescription médicale de transport avant le déplacement.

Plus d'infos sur ameli.fr

VOS DROITS

en tant que personne hospitalisée

Les usagers de l'hôpital disposent d'un certain nombre de droits. Ceux-ci ont été renforcés par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ainsi que par la Charte de la personne hospitalisée, dont vous trouverez un extrait ci-contre (disponible en intégralité et en 7 langues étrangères sur le site du Ministère de la Santé www.sante.gouv.fr).

Ces droits incluent notamment l'accès à l'information, au consentement éclairé, à la désignation d'une personne de confiance et à l'accès au dossier médical.

Certaines dispositions particulières s'appliquent en cas d'hospitalisation sous la contrainte ; la loi du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge prévoit l'intervention du Juge des libertés et de la détention lors de soins psychiatriques sans consentement. La mise en œuvre de ces dispositions est décrite dans le règlement intérieur du service de psychiatrie adulte disponible auprès du cadre du service.

Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. : articles L.III-7 et R.III-2 à R.III-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Vous pouvez y avoir accès sur demande écrite au service « communication du dossier médical ». Le formulaire de demande est également disponible auprès des hôtes d'accueil ou le sur le site internet de l'établissement (<http://www.chlaval.fr>). L'accès à votre dossier médical est réservé à :

- vous-même de manière directe
- vos ayants-droits en cas de décès
- la personne ayant l'autorité parentale, dans le cas d'un mineur
- le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée.

La consultation de votre dossier ne pourra avoir lieu avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande et au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais d'envoi en lettre recommandée resteront à votre charge. Les frais de reprographie ne seront facturés qu'à partir de la deuxième demande.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Comment faire part de son mécontentement ?

Conformément au décret n°2005-13 du 2 mars 2005 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Commission des usagers a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge ». Sa composition et son fonctionnement sont annexées à ce livret. En cas de doléances ou de réclamation(s), nous vous invitons à envoyer un courrier motivant votre demande au directeur de l'établissement :

• par mail : usagers@chlaval.fr

• par courrier : Centre Hospitalier de Laval, Direction Générale, 33 rue du Haut Rocher – 53000 LAVAL

Vous pouvez également faire part de votre mécontentement par téléphone au 02 43 66 51 49, ou, sur place auprès du bureau des relations avec les usagers, dans le Hall d'accueil.

Le droit au respect de la vie privée et au secret des informations (CNIL)

Le Centre hospitalier dispose d'un système d'information destiné à gérer plus facilement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale. Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi.

Le CH de Laval traite les données recueillies pour vous apporter des soins et une prise en charge adaptés. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et pour exercer vos droits, reportez-vous à la notice jointe et sur le site internet de l'hôpital www.chlaval.fr.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

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

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique. Les trois grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur. Le « consentement présumé » indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus).

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site www.dondorganes.fr.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Le Directeur du Centre Hospitalier de Laval arrête ainsi que suit, en application du décret N° 2005-213 du 2 mars 2005, la composition nominative des membres de la Commission des Usagers (CDU) :

- Michel NEVEU, Représentant des Usagers, titulaire, Président de la Commission des Usagers
- Christophe KASSEL, Représentant légal de l'établissement,
- Dr Julien LETHEULLE, Médiateur médical, titulaire
- Dr Bruno ROHEE, Médiateur médical, suppléant
- Lucile PERIN, Médiatrice non médical, titulaire
- Sandra AMY, Médiatrice non médical, suppléante
- Claude TOUZARD, Représentante des usagers, titulaire
- Jean-Bernard BRIERE, Représentant des usagers, suppléant
- Patricia HUCHET, Représentant des usagers, suppléante
- Sylvie LETENDRE, Directeur des soins, Coordonnateur général en charge des relations avec les usagers
- Céline-Marie DELAFONTAINE, coordonnatrice de la gestion des risques associés aux soins
- Claudine CHOISNET, Membre honoraire
- Aurélie LE PEVEDIC, en charge des relations avec les usagers,
- Dr Lise-Marie POUTEAU, Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)
- Dr Anne-Marie BECHU, Représentante de la CME, titulaire
- Dr Nicolas ESCOFIER, Représentant de la CME, suppléant
- Aurélia PETIT, Représentante de la CSIRMT, titulaire
- Aurélie BOUVIER, Représentante de la CSIRMT, suppléante
- Isabelle ROTA, Représentante du CSE, titulaire
- Isabelle CAOUISSIN, Représentante du CSE, suppléante
- Gérard LOCHU, Représentant du Conseil de Surveillance, titulaire
- Marie-Claude RACIN, Représentante du Conseil de Surveillance, suppléante

Votre expérience de séjour ou de consultation est précieuse. En la partageant, vous contribuez à améliorer l'accueil, l'accompagnement et la qualité des soins.

La Commission des usagers :

- examine les remarques et signalements des patients et de leurs proches,
- participe aux actions d'amélioration mises en œuvre au sein de l'établissement,
- veille au respect des droits des patients.

Comment contacter la Commission des Usagers ?

- Bureau des usagers dans le hall Nord de l'Hôpital
- Par mail: usagers@chlaval.fr
- Par téléphone : 02 43 66 51 49
- Par courrier : Centre Hospitalier de Laval,

Commission des Usagers, 33 rue du Haut-Rocher - 53015 LAVAL



Vous souhaitez contacter le Président de la Commission des Usagers :

Monsieur Michel NEVEU, Représentant des Usagers, 06 19 29 17 45

Pour plus d'informations,
scannez-moi



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



1 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.



2 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.



3 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.



4 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.



5 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.



6 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.



7 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.



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



9 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.



10 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.



11 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.

GESTION ET TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) Européen et à la loi informatique et liberté, les informations recueillies lors de votre admission puis lors de votre prise en charge sont traitées dans un fichier informatisé par le Centre hospitalier de Laval dont le responsable du traitement est Monsieur Christophe Kassel, administrateur provisoire.

Vos données personnelles peuvent être collectées sur les outils suivants

Le Dossier Patient Informatisé ou DPI (« Sillage »)

Outil de gestion de votre parcours médical (gestion de vos rendez-vous médicaux, préadmission, prise en charge, constitution de votre dossier médical...). Il centralise les données pour l'ensemble des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire de la Mayenne et du Haut-Anjou.

Le Dossier Médical Partagé ou DMP sur « Mon espace santé »

Le DMP est un carnet de santé numérique qui permet à chacun de garder le contrôle sur ses données de santé, d'avoir à portée de main les documents et informations utiles pour son suivi médical et de les partager avec les professionnels de santé de son choix. IL n'est pas obligatoire et ne remplace pas les dossiers gérés par les professionnels de santé libéraux et les hôpitaux.

Dossier MayVilleHop

MayVilleHop est une plateforme ville-hôpital permettant aux professionnels de santé de ville et hospitaliers du territoire de mieux travailler collectivement autour des patients, dans le cadre de prises en charge coordonnées. May-Ville-Hop est interfacé avec le dossier patient informatisé Sillage du Groupement Hospitalier de Territoire, et comprend une synthèse de votre dossier.

Conservation des données

Vos données de santé seront conservées pendant la durée légale de conservation des données de santé (20 ans).

Vos données administratives seront conservées pendant la durée légale de conservation correspondant à chaque donnée également (20 ans).

Partage des données

Vos données administratives collectées seront communiquées aux services administratifs assurant les

services nécessaires à votre bonne prise en charge.

Vos informations de santé et administratives pourront également être exploitées par le Centre hospitalier de Laval dans le but d'améliorer son offre de soin.

L'établissement peut partager vos données à des professionnels de santé ou des tiers extérieurs participant à la qualité de votre prise en charge médicale. Vos données seront utilisées dans le strict respect de la réglementation en vigueur et n'ont pas pour objet d'être commercialisées. Ces données sont exclusivement accessibles à votre médecin traitant, et à d'autres professionnels de santé expressément désignés par vous.

Droit d'opposition et de rectification

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données. Vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité de vos données. Enfin vous pouvez retirer votre consentement à la collecte de vos données. L'opposition ou le retrait de consentement au traitement de vos données peut engendrer des difficultés voire des impossibilités lors des missions de soin menées par l'établissement, étant donné que la constitution d'un dossier médical est obligatoire afin de vous prendre en charge.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.



Pour toute question, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : dpo@chlaval.fr

SE SITUER

CENTRE HOSPITALIER DE LAVAL

33 rue du Haut-Rocher - CS 91525 - 53015 LAVAL cedex

Standard : 02 43 66 50 00

www.chlaval.fr

URGENCES

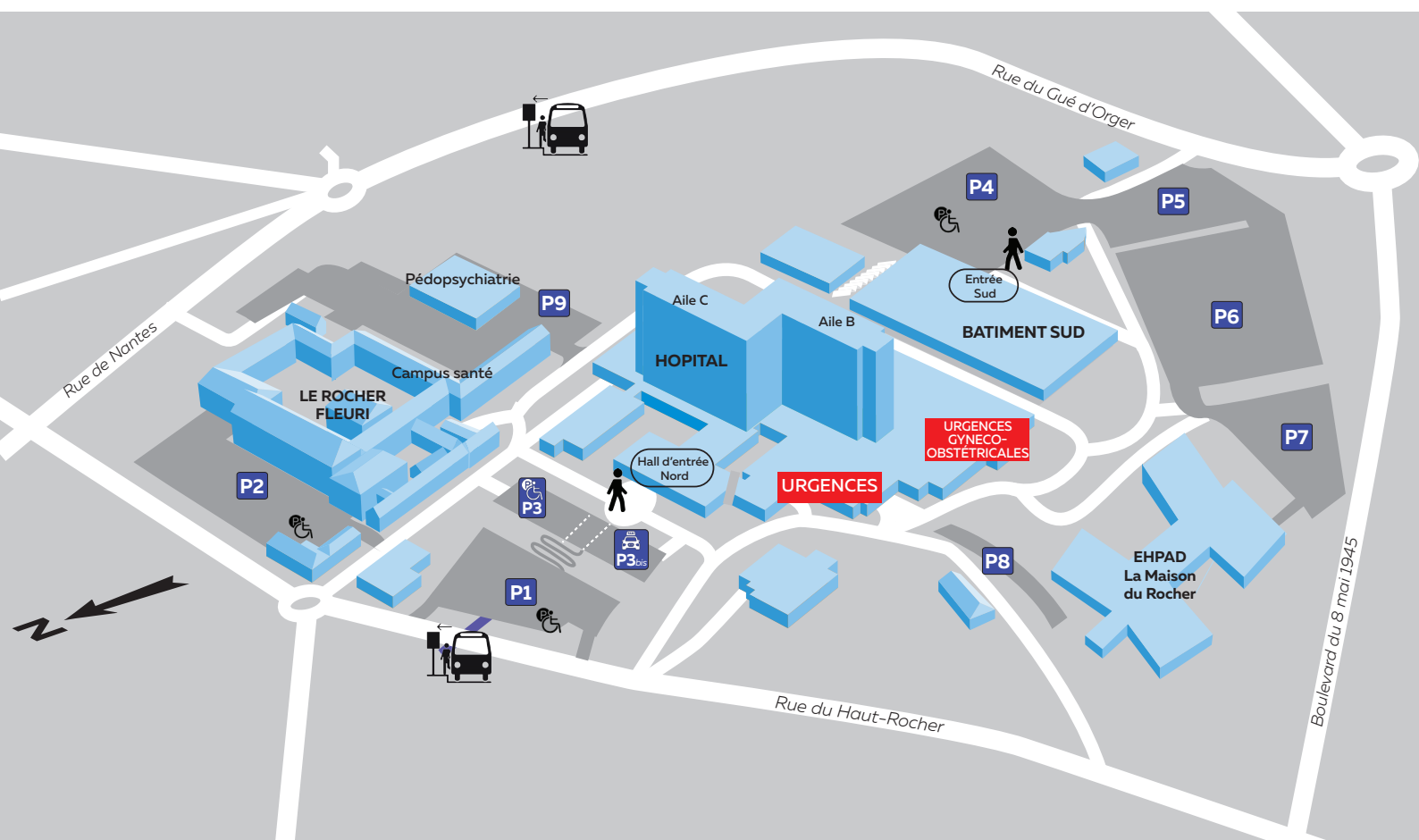
**EN CAS DE DÉTRESSE
VITALE, FAITES LE 15**

Le Centre hospitalier de Laval prend en charge 24H/24 :

- les urgences médicales et chirurgicales adultes et en particulier les urgences vitales
- les urgences psychiatriques
- les urgences pédiatriques (par le service d'accueil des urgences au rez-de-chaussée et le service de pédiatrie au 10^e étage aile C).

L'organisation spécifique repose sur une équipe médicale et paramédicale spécialisée en médecine d'urgence, disposant d'un plateau technique en conformité avec les dispositions réglementaires des structures d'urgence.

Les urgences gynécologiques et obstétricales sont prises en charge directement par le service de gynécologie-obstétrique.



L'activité sur les différents sites

Le site principal rue du Haut-Rocher :

- L'hôpital
- Le bâtiment sud
- Le centre d'hémodialyse
- Le Rocher-Fleuri (USLD)
- La pédopsychiatrie.

La psychiatrie Adulte :

- Le Service de Psychiatrie Adulte Lavallois (SPAL)
- Les Centres médico-psychologiques (CMP) de Laval Est, Laval Ouest et Evron
- Les hôpitaux de jour Laval Est et Laval Ouest
- L'accueil familial thérapeutique
- Le service de thérapies familiales.

La pédopsychiatrie répartie sur tout le département :

- Les centres médico-psychologiques de Laval, Mayenne, Château-Gontier, Ernée et Evron
- L'accueil familial thérapeutique à Laval
- L'unité d'accueil thérapeutique à Mayenne.

Le Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) à Laval, Mayenne et Château-Gontier.

Les instituts de formation

Pôle régional de formation santé social de Laval

- L'Institut de Formation d'Aides-Soignants (IFAS)
- L'Institut de Formation en Ergothérapie (IFE)
- L'Institut de Formation en Masso-Kinésithérapie (IFMK)

Les Établissements d'Hébergement de Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) :

EHPAD - La Maison du Rocher

33 rue du Haut-Rocher - CS 91525
53015 LAVAL cedex
Tél. 02 43 53 84 84
maison-du-rocher@chlaval.fr

EHPAD - Faubourg Saint-Vénérand

15, rue d'Anvers
53006 LAVAL cedex
Tél. 02 43 66 51 27
faubourg-saint-venerand@chlaval.fr

EHPAD Le Verger de Jeanne

21 rue Jeanne Jugan
53015 LAVAL
Tél. 02 43 66 50 54
verger-de-jeanne@chlaval.fr

EHPAD Les Charmilles

Allée des Charmilles
53810 CHANGE
Tél. 02 43 59 70 59
charmilles@chlaval.fr





STANDARD
02 43 66 50 00

COUP D'ŒIL SUR LES CONSULTATIONS

Secrétariats à contacter pour prendre rendez-vous

MÉDECINE-CHIRURGIE

• Addictologie-tabacologie	02 43 66 39 72
• Allergologie	02 43 66 51 85
• Anesthésie	02 43 66 55 93
• Cardiologie	02 43 66 51 51
• Chirurgie générale et viscérale	02 43 66 51 51
• Chirurgie orthopédique et traumatologique	02 43 66 51 51
• Consultation mémoire	02 43 66 55 48
• Centre de prévention et de dépistage ...	02 43 66 50 55
• Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie :	
Laval	02 43 26 88 60
Château-Gontier	02 43 09 16 65
Mayenne	02 43 08 22 18
• Diabétologie-endocrinologie	02 43 66 51 51
• Diététique (standard)	02 43 66 50 00
• Douleur (standard)	02 43 66 50 00
• Electroencéphalographie	02 43 66 50 78
• Gastro-entérologie	02 43 66 51 13
• Gériatrie	02 43 66 51 51
• Hématologie - oncologie médicale	02 43 66 51 51
• Médecine interne	02 43 66 51 51
• Médecine du sport	02 43 66 51 60
• Médecine physique et réadaptation	02 43 66 50 10
• Néphrologie	02 43 66 50 21
• Neurologie	02 43 66 51 51
• Neuropsychologie (standard)	02 43 66 50 00
• Ophtalmologie	02 43 66 51 51
• Oncologie	02 43 66 50 73
• ORL	02 43 66 51 51
• PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé)	02 43 66 50 12
• Pneumologie	02 43 66 51 85
• Prévention cardiovasculaire	02 43 66 55 81
• Rhumatologie	02 43 66 51 51
• Soins palliatifs	02 43 66 55 02
• Stomatologie	02 43 66 51 51

FEMME-ENFANT

• Gynécologie – obstétrique	02 43 66 50 60
• Pédiatrie	02 43 66 51 51
• IVG (Orthogénie)	02 43 66 50 61

PLATEAU MÉDICO-TECHNIQUE

• Laboratoire d'analyses :

Prélèvements sanguins ouverts au public	02 43 66 50 40
--	----------------

• Imagerie médicale

> Radiologie générale et interventionnelle	02 43 66 51 57
> Echographie	02 43 66 51 87
> Scanner - mammographie - ostéodensitométrie	02 43 66 50 87
> IRM	02 43 66 55 57

SANTÉ MENTALE

• Psychiatrie adulte

Standard SPAL	02 43 66 46 46
Centres Médico-psychologiques	
> Laval Est	02 43 53 40 92
> Laval Ouest	02 43 53 66 88
> Evron	02 43 01 24 01

• Pédopsychiatrie

Centres Médico-psychologiques	
> Laval	02 43 66 39 80
> Mayenne	02 43 00 17 31
> Château-Gontier	02 43 70 73 56
> Ernée	02 43 05 78 42
> Evron	02 43 66 67 00

Thérapies familiales	02 43 68 15 24
----------------------------	----------------

AUTRES

Hospitalisation à domicile	02 43 66 39 92
Service social	02 43 66 50 89
Handisanté 53	06 77 17 72 62

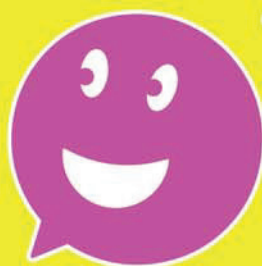


CENTRE HOSPITALIER DE LAVAL
33 rue du Haut-Rocher - CS 91525
53015 LAVAL cedex
Standard : 02 43 66 50 00
www.chlaval.fr



Qualité des Soins

VOTRE



AVIS

EST



PRÉCIEUX



e-Satis



Votre expérience
est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission
et répondez à e-Satis, l'enquête
nationale de la Haute Autorité de santé.



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
**France
Assos
Santé**
La voix des usagers

**CENTRE
HOSPITALIER
LAVAL**