



# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

**Bienvenue**  
au centre hospitalier de Valence





Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services de notre centre hospitalier.

Soyez assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour vous offrir une prise en charge de qualité. Ce livret d'accueil a été conçu pour vous apporter les informations utiles à votre séjour. Il vous donnera également des précisions sur vos droits en tant qu'utilisateur de notre établissement. Vous trouverez joint à ce livret un questionnaire de satisfaction que nous vous invitons à compléter lors de votre sortie : votre opinion nous est précieuse et nous permet d'améliorer constamment la qualité de prise en charge de nos patients.

Nous vous remercions de votre confiance.

Les professionnels du centre hospitalier de Valence





## Sommaire

|                                                     |              |
|-----------------------------------------------------|--------------|
| Présentation du centre hospitalier.....             | p. 5         |
| Se repérer - plan général.....                      | p. 6-7       |
| Préparer votre arrivée.....                         | p. 8-9       |
| Votre séjour à l'hôpital.....                       | p. 10-13     |
| Vos droits et devoirs.....                          | p. 14-18     |
| Nos engagements.....                                | p. 19-21     |
| Vos recours.....                                    | p. 22-23     |
| Chartes.....                                        | p. 25-28     |
| <i>Charte de la personne hospitalisée.....</i>      | <i>p. 25</i> |
| <i>Charte de l'enfant hospitalisé.....</i>          | <i>p. 26</i> |
| <i>Charte de la personne âgée hospitalisée.....</i> | <i>p. 27</i> |
| <i>Charte Romain Jacob.....</i>                     | <i>p. 28</i> |

# Présentation du centre hospitalier



Le centre hospitalier de Valence (CHV) est un établissement de santé public couvrant un large territoire de santé en Drôme-Ardèche, avec un ancrage local fort (75% des patients sont issus de la Drôme et 22% de l'Ardèche).

Etablissement de référence et de recours pour ce territoire Drôme-Ardèche, son activité et son plateau technique regroupent l'ensemble des prises en charge tout au long de la vie, sur des secteurs étendus de médecine, chirurgie, obstétrique, soins de suite et réadaptation et gériatrie.

Plus de 2 700 professionnels médicaux, soignants, administratifs, techniques et logistiques sont investis au quotidien pour une prise en charge de qualité au bénéfice de la population.

De nombreuses conventions de partenariat sont établies avec les CHU de la région, en particulier avec les Hospices Civils de Lyon.

Le centre hospitalier de Valence est l'établissement pivot d'une direction commune regroupant les hôpitaux de Crest, Die, Tournon et Le Cheylard, ainsi que les EHPAD de Saint-Martin-de-Valamas et de Satillieu.

Il est également l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Rhône Vercors Vivarais (GHT RVV) comptant 10 établissements répartis sur 3 départements (Drôme, Ardèche et Isère) : les centres hospitaliers de Valence, Crest, Die, Tournon, Le Cheylard, Lamastre, Drôme-Vivarais (anciennement CHS le Valmont à Montéléger), les Hôpitaux Drôme-Nord (site de Romans-Sur-Isère et site de Saint-Vallier), le centre hospitalier de Saint-Marcellin et la résidence d'accueil et de soins le Perron (Etablissement Médico-Social dont le siège se situe à Saint-Sauveur).

# Se repérer

## Plan général



### Entrée A

#### Accès Tour des consultations (en vert sur le plan)

Rdc: Accueil, GAP (Gestion Administrative des Patients), Relais H, Aumônerie

1<sup>er</sup> étage: Consultations ORL

2<sup>ème</sup> étage: Consultations orthopédie, traumatologie, Département de neurochirurgie

3<sup>ème</sup> étage: Consultations médecine: endocrinologie, néphrologie, rhumatologie, médecine interne

4<sup>ème</sup> étage: Consultations hémato-oncologie

5<sup>ème</sup> étage: Consultations neurologie et laboratoire d'exploration neurosensorielle

#### Accès Imagerie (en bleu sur le plan)

Rdc: Médecine nucléaire, Service d'imagerie médicale: radiologie, scanner, IRM

#### Accès Bâtiment de Chirurgie (en jaune sur le plan)

Rdc: Consultations d'anesthésie, laboratoire de prélèvements, Consultation Ophtalmologie, Centrale de réservation des séjours opératoires

1<sup>er</sup> étage: Salon d'accueil chirurgical, Chirurgie ambulatoire (toutes spécialités)

2<sup>ème</sup> étage: Service de court séjour gériatrique

3<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation Orthopédie-Traumatologie, Ophtalmologie

4<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation Neurochirurgie, ORL et Urologie

5<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation de Chirurgie Viscérale et Stomatothérapie

6<sup>ème</sup> étage: Consultation de Chirurgie Viscérale, Plateforme de Coordination en Cancérologie

#### Accès Bâtiment de Médecine (en orange sur le plan)

Rdc: Grossesses pathologiques, Chirurgie gynécologique

1<sup>er</sup> étage: Hospitalisation et Hôpital de jour d'hémo-oncologie

2<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation de cardiologie, soins intensifs, rythmologie cardiaque, salle de coronarographie

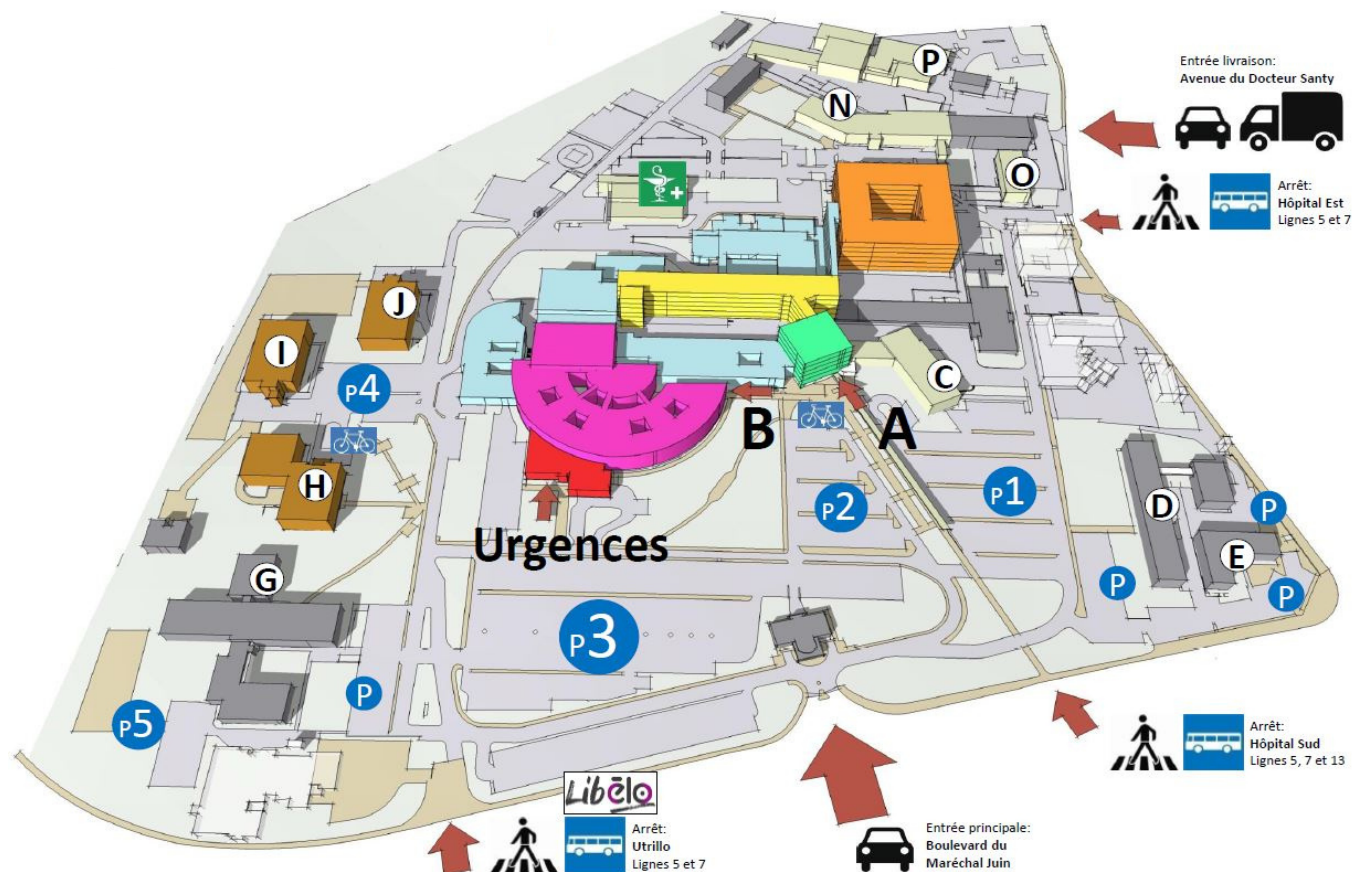
3<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation et Hôpital de jour du département de médecine et spécialités

4<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation de pneumologie, infectiologie, Hôpital de jour et Consultations de dermatologie

5<sup>ème</sup> étage: Hospitalisation médecine polyvalente, neurologie et neuro-vasculaire

6<sup>ème</sup> étage: cytogénétique

Le service social et le Centre de lutte contre la douleur se situent en direction du Bâtiment de Médecine, au 1<sup>er</sup> étage après l'escalier central.



## Entrée B

Accès Pôle Femme Mère Enfant (en rose sur le plan)

Accès Réanimation et unité de surveillance continue, Bloc opératoire

**Rdc** : Hospitalisations des urgences, Unité de surveillance continue, Bloc opératoire, Consultations de gynécologie-obstétrique, Salle de naissance , chirurgie infantile, consultations et Hôpital de jour pédiatriques

**1er étage**: Maternité, Hospitalisation de Pédiatrie, Service de Néonatalogie, Réanimation

## Entrée Urgences

Accès Urgences (en rouge sur le plan) : Urgences adultes, pédiatriques , urgences gynécologie-obstétrique, maison médicale de garde

## Bâtiment H

**Rdc** : CeGIDD - Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic

Centre de planification et d'orthogénie

Gériatrie Hôpital de jour

**1er étage** : Gériatrie - Soins de suite et réadaptation (SSR)

**2ème et 3ème étage** : Gériatrie - Unité de Soins de Longue Durée (USLD) Albizzia

## Bâtiment I

**Rdc**: Gastro-Entérologie, Plateau technique, Consultations , hôpital de jour

**1er étage**: Gastro-Entérologie: Hospitalisation

## Bâtiment J

**Rdc et 1er étage** : Alcoologie addictologie

**2ème étage**: Soins palliatifs

## Bâtiment C (administration)

**Rdc** : Direction de la qualité et des relations usagers

# Préparer votre arrivée

## La préadmission

Vous pouvez effectuer vos formalités administratives dès que vous connaissez la date de votre hospitalisation afin de simplifier vos démarches le jour de votre entrée. Pour réaliser votre préadmission, envoyez vos justificatifs de prise en charge financière et les références de votre hospitalisation (date, service de soins) à :

Centre hospitalier de Valence  
Gestion administrative du patient  
179 Boulevard du Maréchal Juin  
26000 Valence

**Si, en revanche, vous n'avez pas effectué de préadmission administrative, vous devez accomplir les formalités d'entrée le jour de votre arrivée.** Pour ce faire, présentez-vous au point d'accueil situé entrée A, dont les horaires sont indiqués ci-dessous :

- du lundi au vendredi : de 7h 30 à 18h 30 de 7h30 à 18h

*Depuis avril 2020, dans le cadre de la crise sanitaire, l'accueil administratif est fermé les week-ends.*

Les horaires d'ouvertures de l'accueil administratif sont réservés le week-end pour les permanences en lien avec les naissances, les décès et les entrées en urgence :

- le samedi : de 8h à 12h et de 12h30 à 16h

- les dimanches : de 8h à 12h et de 13h15 à 16h.

## Lors de votre admission, n'oubliez pas :

- votre convocation
- votre pièce d'identité ou livret de famille
- votre carte vitale ou votre attestation de sécurité sociale, en cours de validité
- votre carte de mutuelle valide, ou attestation de prise en charge, ou attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), ou AME (Aide Médicale Etat)
- tout document justifiant une situation particulière (volet "accident de travail", carnet de maternité, affection longue durée (ALD), pensionné de guerre...



**Les consultations, soins, actes et séjours à l'hôpital sont payants.** Une identité et une adresse correctes nous permettent d'envoyer directement la facture à l'Assurance Maladie, voire à votre mutuelle ou à votre CMU complémentaire. En l'absence de prise en charge par l'Assurance Maladie ou votre mutuelle, ces frais vous seront facturés.

### **Les frais d'hospitalisation à votre charge comprennent :**

- Le forfait journalier (participation de l'assuré à une part des frais d'hébergement) ;
- Le ticket modérateur représentant 20 % des frais de séjour non couverts par la caisse d'assurance maladie ;
- Pour les actes dépassant un certain tarif, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire ;
- Éventuellement, un dépassement d'honoraires médicaux dans le cas d'une hospitalisation dans le secteur libéral d'un praticien ;
- Auxquels peuvent s'ajouter les frais liés à votre hébergement en chambre particulière, un lit ou un repas accompagnant, l'usage du téléphone fixe dans la chambre.

**Le Trésor Public** (Bâtiment D sur le plan) est ouvert au public :

- par téléphone au **04 75 43 15 15** du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h.
- sur place dans les locaux du Trésor Public du lundi au vendredi de 8h30 à 13h30.



## **Bien vous identifier, pour votre sécurité**

Tout au long de votre séjour, nos équipes apporteront une vigilance particulière à la vérification de votre identité. Ces vérifications sont essentielles au bon déroulement de votre quotidien et évitent les risques d'erreurs. Si vous souhaitez sauvegarder le secret de votre hospitalisation auprès de vos proches, vous pouvez conserver l'anonymat : précisez-le à la constitution de votre dossier administratif.

## **Vos effets personnels**

Nous vous invitons à ne pas vous munir de bijoux, clés, chéquiers, objets de valeur ou sommes d'argent importantes. L'hôpital n'est pas responsable de la perte ou du vol de ce que vous conservez avec vous. Les chambres les plus récentes sont équipées d'un petit coffre-fort. À défaut, vous pouvez les déposer auprès de l'accueil administratif où vous seront indiquées les modalités de dépôt et de retrait.

# Votre séjour à l'hôpital



Toutes nos équipes vous accueillent afin que votre séjour se déroule au mieux. Ce chapitre vous donnera des indications concernant votre installation au sein de notre établissement. N'hésitez pas à signaler au cadre du service tout problème matériel que vous pourriez rencontrer.

## Votre chambre

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à un ou deux lits. Vous avez la possibilité de demander une chambre seule à l'accueil administratif. Un supplément vous sera alors facturé, qui n'est pas pris en charge par la sécurité sociale, mais éventuellement par votre mutuelle dont il convient de vous rapprocher pour connaître les modalités précises de remboursement.

## Votre linge et votre nécessaire de toilette

Le linge de lit (alèse, drap, taie d'oreiller et couverture) est fourni par l'hôpital lors de votre hospitalisation, son entretien est prévu pendant votre séjour. N'oubliez pas d'apporter vos effets personnels, vêtements et nécessaire de toilette. L'entretien de votre linge personnel est à votre charge.



## Votre valise

- Pyjama
- Robe de chambre
- Pantoufles
- Sous-vêtements
- Serviettes et gants de toilette
- Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, shampooing, peigne, rasoir, mousse de rasage...)
- Produits et étuis pour lunettes, appareils auditifs, dentaires...
- **Veillez à ne pas apporter d'objets de valeur**

## Les visites

Vos parents, vos amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Les visites ont lieu de 13h à 20h. Les horaires peuvent être adaptés selon la situation sanitaire et votre état de santé.

Les journalistes, photographes et démarcheurs ne sont pas autorisés à entrer dans les services et à vous solliciter.

## Les repas

Ils sont préparés avec le plus grand soin dans le respect des règles d'hygiène et sont adaptés à votre état de santé par les praticiens et les diététiciennes. Si vous ne pouvez pas consommer certains aliments (allergie, régime, goût personnel ou convictions), veuillez en informer l'équipe soignante.

Pour les bébés et les nourrissons, les repas sont adaptés à l'âge et au rythme de l'enfant.

En fonction de votre situation et de l'activité du service, vous pourrez demander l'installation d'un **lit accompagnant** pour qu'un de vos proches puisse passer la nuit à vos côtés. Il est également possible de réserver un repas payant pour votre accompagnant en votre compagnie ou au self de l'hôpital : renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## Vos médicaments



**A votre arrivée, si vous venez avec des médicaments**, ceux-ci vous seront retirés pendant le séjour car il y a des risques d'erreur, de surdosage, d'incompatibilités, de redondances. Ces médicaments seront récupérés par l'infirmière qui les stockera dans un lieu sécurisé après avoir été mis dans un sac nominatif. Si lors de la prescription médicale votre traitement n'est pas disponible ou n'est pas substituable, il pourra être pris temporairement dans les traitements que vous avez apportés, le temps que la commande soit réalisée.

## Les terminaux multimédias (TMM)

Les écrans installés dans votre chambre et accessibles depuis votre lit proposent plusieurs services et fonctions, pour les patients ou les professionnels :

- des informations institutionnelles, telles ce livret d'accueil et le questionnaire de satisfaction en ligne, des séquences vidéos sur le centre hospitalier de Valence...
- des prestations payantes de type télévision, téléphone, Internet, ...
- le dossier du patient : seuls les professionnels, munis d'une carte d'accès personnel, peuvent le consulter ou y saisir des données médicales et paramédicales.



## La déclaration de naissance

Les démarches administratives liées à la naissance de votre enfant doivent s'effectuer au bureau de l'état civil en Mairie de Valence dans les 5 jours qui suivent la naissance, en vous munissant des documents ci-dessous :

- Certificat de naissance établi par le médecin ou la sage-femme
- Déclaration de choix de nom
- Acte de reconnaissance si celui-ci a été fait avant la naissance
- Pièces d'identité des parents
- Livret de famille pour y inscrire l'enfant

**Attention** : passé le délais de 5 jours il sera alors nécessaire de faire reconnaître la naissance avec tous les droits qui s'y rattachent par un jugement déclaratif de naissance rendu par le tribunal judiciaire.

## Les cultes

Si vous le désirez, vous pouvez solliciter la visite d'un aumônier (catholique, musulman et protestant) auprès de l'équipe de soins ou déposer un mot dans la boîte aux lettres de l'aumônerie. Le service des cultes est situé au rez-de-chaussée du hall principal (entrée A).

**Vous pouvez joindre les aumôneries au 04 75 75 75 18.**

L'hôpital est un lieu public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses mais doit veiller à respecter la tranquillité et le repos des voisins ainsi que le travail des équipes de soins.

## Le service social : pour qui, pourquoi ?

Lorsqu'un patient, ou une famille, est confronté à la maladie, au handicap, à la perte d'autonomie ou encore à la souffrance psychique, il attend une réponse adaptée à sa problématique. Dans ce contexte, l'évaluation sociale est indispensable et complémentaire de la dimension médicale et soignante.

Le service social hospitalier est là pour garantir la mission sociale de l'hôpital public et veiller, dans sa dimension éthique, à son respect absolu.

**Vous pouvez rencontrer le service social pour ce qui concerne :**

- l'accès aux soins et aux droits (couverture sociale / mutuelle)
- l'organisation de la sortie d'hospitalisation (mise en place des aides à domicile)
- l'orientation vers des structures spécialisées (EHPAD)
- la perte d'autonomie
- la périnatalité
- la protection de l'enfance
- la prévention des conduites à risques
- la prise en charge et protection des adultes vulnérables
- l'accompagnement des patients en situation de fragilité ou de précarité.

### Contact

**04 75 75 75 07**

[secsocial@ch-valence.fr](mailto:secsocial@ch-valence.fr)

# Vos droits et devoirs

Lors de votre séjour à l'hôpital, vous avez des droits et des devoirs, en tant qu'usager.

La loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît un certain nombre de droits détaillés aux usagers de l'hôpital, que vous pouvez retrouver dans ce chapitre. Au-delà des aspects réglementaires, c'est l'ensemble du positionnement du patient qui a évolué au cours de ces dernières années. Il est aujourd'hui, au centre hospitalier de Valence, un patient partenaire dans sa prise en charge, et dans certains cas un patient-expert ou un pair aidant.

## Personne de confiance

A l'occasion de votre prise en charge, vous pourrez désigner dans le formulaire remis au moment de votre admission une personne de confiance que vous choisirez librement dans votre entourage.

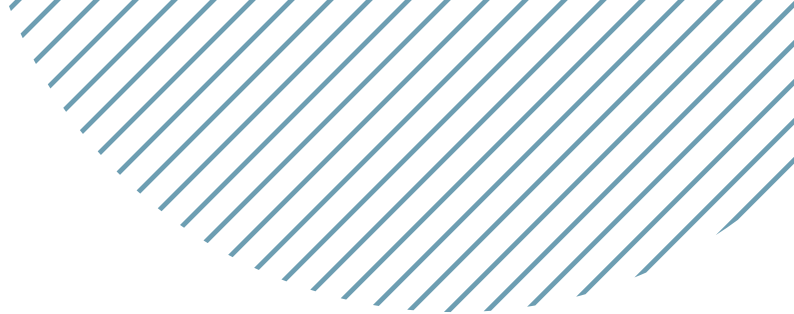
Votre personne de confiance peut vous être utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux (ainsi pourrait-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions) ;
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, interrogera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical. Si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles.



**Attention, la personne de confiance n'est pas forcément la personne à prévenir, dont on vous demandera également les coordonnées. Vous pouvez désigner le même correspondant ou choisir une autre personne, qui devra elle aussi donner son accord.**



## Directives anticipées : tous concernés

### Les directives anticipées, qu'est-ce que c'est ?

Ce sont des instructions essentielles dans le cas où une personne serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Deux modèles, en annexe de ce livret, sont proposés, selon que vous êtes actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie.

**Les directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment de la vie**, que l'on soit en bonne santé ou malade, au cours d'une maladie grave ou chronique, après un accident ou en fin de vie.

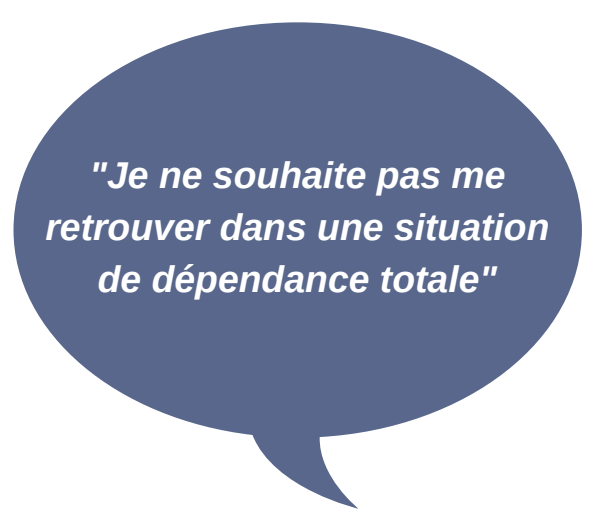
### Où conserver mes directives anticipées ?

Il est important de les conserver pour qu'elles soient accessibles à tout moment en les confiant :

- à un proche
- à ma personne de confiance
- à mon médecin traitant,
- à l'équipe médicale en cas d'hospitalisation.



*"Je souhaite que le maximum soit entrepris pour me maintenir en vie"*



*"Je ne souhaite pas me retrouver dans une situation de dépendance totale"*

## Accès à votre dossier médical

Votre dossier médical est composé de tous les documents concernant les informations sur votre état de santé, les résultats et conclusions de vos examens (radiologies, analyses, comptes-rendus...). Dans le respect des articles L. 1111-7 à L. 1111-9 du Code de la santé publique, toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé.

Il existe des délais de conservation du dossier médical :

- 20 ans de conservation à compter du dernier passage du patient dans l'établissement
- 10 ans de conservation pour les dossiers de patients décédés (à compter de la date de décès).

Vous pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical en faisant la demande auprès de la cellule de gestion des dossiers médicaux au 04 75 75 72 04. L'équipe vous expliquera les modalités d'accès à votre dossier. Vous pouvez également récupérer le formulaire de demande de dossier directement au niveau de l'accueil principal de l'hôpital (entrée A) ou auprès des secrétaires médicales du service dans lequel vous êtes accueilli.

Si vous souhaitez faire la demande de dossier par voie postale, vous pouvez envoyer un courrier à l'attention du Directeur général du centre hospitalier à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier de Valence**  
**Direction Générale**  
179, boulevard Maréchal Juin  
26000 VALENCE

**Vous devez impérativement joindre à votre demande les pièces suivantes :**

- la photocopie de votre pièce d'identité,
- si vous n'êtes pas le patient : la copie du document prouvant votre qualité de représentant légal ou d'ayant droit (selon votre situation : livret de famille ou extrait d'acte de naissance de l'enfant avec filiation, jugement du juge aux affaires familiales, certificat de décès si le décès a eu lieu hors de l'hôpital).

En cas de décès, les ayants-droit peuvent également avoir accès au dossier, selon les mêmes modalités, ou obtenir des informations médicales orales, s'ils ont pour cela des motifs légitimes et si le patient décédé n'a pas exprimé d'opposition à cet égard au cours de son hospitalisation. Les informations contenues dans votre dossier vous sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté.

## Respect de votre image

Vous êtes hospitalisé(e) dans un établissement de haute technicité qui, de ce fait, est parfois sollicité par les journalistes. A titre très exceptionnel il peut être demandé à un patient d'être photographié ou filmé. Cependant si vous acceptez ces prises de vues, le cadre de santé de votre service de soins ou la personne en charge de la communication et des relations avec la presse, vous demandera si vous êtes d'accord pour signer le formulaire autorisant l'utilisation de votre image.

### La pratique numérique (réseaux sociaux, smartphone)

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : à vous-même, vos proches mais également à votre voisin de chambre, ses visiteurs et aux équipes de soins. Vous n'êtes donc pas autorisé(e) à photographier ou filmer au sein du CHV. De ce fait, la diffusion d'informations et de photos, vidéos et sons relevant de l'activité du CHV, de ses équipes et de ses patients sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise. Vous pouvez encourir des poursuites pénales pour atteinte à la vie privée ou à l'image du CHV.

### Les bonnes pratiques des réseaux sociaux

- **Ai-je le droit de prendre des photos dans ma chambre ?** Oui si les photos sont strictement personnelles et qu'aucun élément (visuel ou légende) ne permet de reconnaître le CHV, d'autres patients, des visiteurs ou des personnels du CHV.
- **Ai-je le droit de diffuser une photo de moi avec un professionnel ?** Non, sauf avec son accord.
- **Ai-je le droit de donner des informations sur mon voisin de chambre ?** Non.

## Votre sécurité

Les dispositions sont prises pour que, au cours de votre séjour, vous soyez préservé(e) de tout incident ou accident. Toutefois, votre sécurité ne sera pleinement assurée que si vous prenez vous-même certaines précautions.

### Rappelez-vous :

- Il est interdit de fumer. Si vous éprouvez des difficultés à vous abstenir de fumer, sachez que des professionnels de l'hôpital peuvent vous venir en aide au sein du service d'addictologie.
- Le code de la route est applicable dans l'enceinte du CHV. La vitesse y est limitée à 20 km/h. Le stationnement des véhicules hors des surfaces matérialisées à cet effet est interdit.

### En cas d'incendie :

Pour votre sécurité, le CHV dispose d'une équipe, composées d'agents hospitaliers, en mesure d'intervenir 24h/24 en attendant l'arrivée des sapeurs-pompiers. Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

### Règlement intérieur

Le règlement intérieur du CHV définit les droits, les obligations des patients et de leurs familles. Il est disponible auprès de la direction des usagers et sur le site internet du CHV : [www.ch-valence.fr](http://www.ch-valence.fr)

## Informatique et libertés - Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Dans le cadre de votre prise en charge médicale et administrative, le centre hospitalier de Valence est amené à recueillir et à conserver des informations personnelles vous concernant.

Ces données (identité, date et lieu de naissance, données de santé, antécédents, Assurance Maladie, mutuelle etc...) sont traitées sous la responsabilité du centre hospitalier de Valence et sont conservées durant la durée légale.

Vos données sont, dans le cadre exclusif de votre prise en charge, et dans votre intérêt, partagées entre les équipes du centre hospitalier de Valence et les équipes des établissements de santé du Groupement Hospitalier de Territoire Rhône-Vercors-Vivarais (centres hospitaliers de Die, Crest, Valence, Le Cheylard, Lamastre, Tournon, Saint-Marcellin, Le Perron, Drôme-Vivarais, Hôpitaux Drôme Nord). Elles peuvent de plus dans le cadre de votre parcours de soin être transmises aux acteurs hors Groupement Hospitalier de Territoire participant à votre prise en charge (CHU, médecin traitant etc...).

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, de s'opposer à leur utilisation, de demander leur effacement dans la limite des durées légales de conservation. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au Délégué à la Protection des Données de l'établissement en adressant un courriel à : [dpo@ght-rvv.fr](mailto:dpo@ght-rvv.fr)

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter par courriel : [dpo@ght-rvv.fr](mailto:dpo@ght-rvv.fr)

## Don d'organes et de tissus

En France, 12 000 patients attendent des greffes d'organes ( cornées, foie, rein, ... ) pour vaincre leur maladie. Chacun d'entre nous est considéré comme un donneur potentiel à moins de s'y être opposé de son vivant. Cette opposition peut-être consignée à tout moment par une inscription sur le Registre National des Refus aux Prélèvements.



Le centre hospitalier de Valence est mobilisé pour sauver des vies humaines. Il pratique des prélèvements d'organes et de tissus dans le respect des lois et règlements en vigueur.

La coordination hospitalière des prélèvements et de greffes, composée d'un médecin et d'infirmiers, peut être contactée pour toute information au **04 75 75 73 30**.

# Nos engagements

## Une démarche qualité au bénéfice de tous les patients

La qualité du service rendu aux patients et usagers est la préoccupation majeure de l'ensemble des professionnels qui y travaillent. C'est pourquoi le centre hospitalier de Valence s'engage en faveur d'une politique d'amélioration de la qualité et de sécurité des soins. Cet engagement a conduit les professionnels de santé à revoir et appliquer les bonnes pratiques pour la prise en charge des patients et à diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins.

## La prévention des infections nosocomiales

L'hôpital développe la prévention et la surveillance des infections de nature à réduire ce risque au maximum. Certaines périodes épidémiques (virales, hivernales, Covid-19, ou autres) nécessitent des mesures exceptionnelles. Votre implication dans la maîtrise du risque est importante. Il est demandé aux visiteurs de se frictionner les mains avec une solution hydro-alcoolique à l'entrée dans le service et avant de rentrer en contact avec le patient. A cet effet, une solution est à disposition de chacun. De même, si vos visiteurs toussent ou sont enrhumés, il est préférable qu'ils portent un masque pour votre protection et celle de la communauté.

Certaines mesures préventives peuvent présenter un caractère contraignant pour les patients ou leurs visiteurs, mais leur respect participe à la sécurité et à la qualité des soins. Nous vous remercions de vous y conformer.

Des professionnels de l'hygiène hospitalière sont à l'écoute des familles et des patients pour améliorer la prévention du risque, n'hésitez pas à l'indiquer à l'encadrement du service pendant votre séjour ou sur votre questionnaire de satisfaction au moment de votre sortie.

## Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Ils permettent d'informer les usagers des pratiques mises en place pour l'amélioration de la qualité au sein d'un établissement et mobilisent les professionnels dans cette dynamique permanente. Les indicateurs du centre hospitalier de Valence sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé : **[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**

## L'expérience patient : améliorer l'accueil des usagers et l'écoute des patients

Développer l'accueil et l'écoute des usagers permet de soutenir la qualité des soins, de définir les actions à mettre en œuvre et objectiver les progrès dans le but d'améliorer le service rendu aux patients. Cette démarche, depuis longtemps menée par les professionnels pour autoévaluer leurs pratiques, est enrichie par la vision complémentaire des patients à travers les enquêtes de satisfaction (e-satis) et le résultat des soins perçu par le patient. Ces résultats perçus par le patient reflètent sa vision de la maladie et des traitements (questionnaires PROMS) permettent d'obtenir des informations importantes qui ne sont pas recueillies avec les mesures cliniques classiques.

## Le développement durable à l'hôpital

Conscient de son devoir d'exemplarité, le centre hospitalier de Valence a souhaité faire du développement durable un des axes stratégiques de la politique globale de l'établissement. De nombreuses actions ont déjà été entreprises en ce sens depuis plusieurs années afin de favoriser la mise en place de pratiques et de modes d'organisation plus respectueux de l'environnement, des ressources naturelles et des personnes. Ces actions nombreuses et diverses vont du tri et la valorisation des déchets à la sensibilisation aux éco-gestes, à la qualité de vie au travail, aux achats responsables ou encore à l'incitation à l'utilisation de modes de transport doux pour nos salariés, patients et visiteurs en passant par la maîtrise des consommations énergétiques, la préservation des ressources afin de contribuer ensemble à la limitation de l'impact sur le changement climatique.



### Questionnaire de sortie : votre avis est précieux !

N'hésitez pas à compléter le questionnaire de satisfaction que vous pourrez retrouver soit dans ce guide, soit directement en ligne sur le terminal multimédia, ou soit auprès d'un membre de l'équipe de soins. Vous pouvez ensuite déposer la version papier dans une des boîtes prévues à cet effet. Lors de votre séjour, les professionnels vous proposeront de recueillir votre adresse mail. Un questionnaire informatisé vous sera également adressé.

**Votre avis est essentiel** : il est pris en compte par nos équipes et participe à l'amélioration de notre démarche qualité.

# Soutenir l'hôpital

Le fonds de dotation des centres hospitaliers de Valence, Crest, Die, Tournon et Le Cheylard recueille les dons permettant d'améliorer le confort des patients hospitalisés. Il s'agit d'une structure d'intérêt général fonctionnant grâce à la générosité des donateurs.

Parmi les projets réalisés par exemple, un distributeur d'histoires courtes a été installé dans le service d'hémo-oncologie afin de favoriser la lecture et l'évasion pendant l'attente.

Les dons sont défiscalisés à hauteur de 60% du montant pour les entreprises et 66% pour les particuliers.

## **Vous souhaitez en savoir plus ?**

Rendez-vous sur [www.ch-valence.fr](http://www.ch-valence.fr) - Rubrique Soutenir l'hôpital  
Contactez la direction des finances au 04 75 75 72 06.



# Vos recours

## **Vous rencontrez des difficultés avec l'un des services du centre hospitalier de Valence ?**

L'ensemble de la communauté hospitalière se mobilise pour garantir le meilleur service donné aux patients. Si toutefois, en dépit du professionnalisme des équipes, vous étiez insatisfait de votre prise en charge, n'hésitez pas à le faire savoir au cadre de santé de votre service de soins. Par ailleurs, vous pouvez également faire part de vos plaintes ou réclamations auprès des interlocuteurs institutionnels.

### **Vos interlocuteurs institutionnels :**

#### **Direction du centre hospitalier de Valence**

#### **Direction de la qualité, des usagers et de l'expérience patient**

Par téléphone 04 75 75 72 39

Par mail : [relationsusagers@ch-valence.fr](mailto:relationsusagers@ch-valence.fr)

Par courrier : centre hospitalier de Valence - 179 avenue du Maréchal Juin - 26000 Valence

Pour vous y rendre : 1er étage du bâtiment administratif (voir plan entrée C)

## Une instance et des représentants à votre écoute

**La commission des usagers** a pour mission de veiller à faire respecter les droits des usagers et faciliter leurs démarches. Elle se réunit 4 fois par an au centre hospitalier de Valence pour examiner les réclamations, les retours en matière de "satisfaction patient" et les pistes d'amélioration possibles.

**Les représentants des usagers** sont 4 bénévoles d'associations agréées ; ils portent votre voix et celle de vos proches auprès des instances de l'établissement et veillent au respect de vos droits. Vos représentants sont un maillon essentiel dans l'amélioration de la qualité des soins.



**Charlie COUVREUR**  
Représentant l'Union départementale  
des associations Familiales de la  
Drôme



**Jean-Pierre CAILLE**  
Représentant l'association Ligue  
contre le cancer



**Antoine GAUDENZ**  
Représentant l'association France  
Rein



**Catherine COURTEILLE**  
Représentant l'association Ligue  
contre le cancer



Pour rencontrer les représentants des usagers,  
contactez le secrétariat de la Direction des relations  
avec les usagers au 04 75 75 72 39.

# Votre sortie

**C'est le médecin responsable de l'unité médicale qui décide des modalités de votre sortie en fonction de votre état de santé.** Il en informera votre médecin traitant par courrier.

## Formalités administratives

Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de vous présenter à l'accueil administratif pour compléter votre dossier et régler les prestations à votre charge.

Un bulletin de séjour vous sera remis. Il justifie votre situation vis-à-vis des organismes de protection sociale et de votre employeur. Il fait office d'arrêt de travail pour la durée de votre hospitalisation.

**Attention :** seuls les représentants légaux sont habilités à prendre en charge un enfant mineur à sa sortie.

## Autorisation de sortie temporaire

Vous pouvez bénéficier, à titre exceptionnel, de permissions de sortie d'une durée maximum de 48 heures. Les frais de transport ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Pour une absence de plus de 12 h au cours de la même journée, celle-ci ne sera pas facturée.

## Sortie contre avis médical

Sur votre demande, vous pouvez quitter à tout moment l'établissement. Si le médecin chargé de votre suivi estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des risques que cette sortie présente pour vous.

## Moyens de transports

Nous vous recommandons de prévoir votre retour accompagné d'un de vos proches et de vous renseigner auprès de l'équipe soignante pour évaluer votre capacité à conduire et à vous déplacer. Les transports sanitaires ou par taxi ne sont pris en charge par l'Assurance Maladie que si votre état de santé le justifie. Dans ce cas, vous pourrez faire appel au transporteur de votre choix.



**Avant de partir, n'oubliez pas de retirer vos objets de valeur à l'accueil administratif ou à la trésorerie de l'hôpital.**

## Mes directives anticipées

### Je pense être en bonne santé

Nom et prénoms : .....

Né(e) le : .....

à : .....

Domicilié(e) à : .....

Je ne suis pas atteint(e) d'une maladie grave. Cependant, je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

#### Mes volontés sont les suivantes :

1. à propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....  
.....  
.....

2. à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment :

Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer), le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale, une intervention chirurgicale

.....  
.....  
.....

3. à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....  
.....  
.....

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil :

- j'ai l'autorisation du juge    Oui    Non

- du conseil de famille    Oui    Non

Veuillez joindre la copie de l'autorisation.

Fait le ..... À .....

Signature



## Mes directives anticipées

### Je suis atteint d'une maladie grave

Nom et prénoms : .....

Né(e) le : .....

à : .....

Domicilié(e) à : .....

Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

#### Mes volontés sont les suivantes :

1. à propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....  
.....  
.....

2. à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment :

Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer), le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale, une intervention chirurgicale

.....  
.....  
.....

3. à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....  
.....  
.....

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre 1er du Code civil :

- j'ai l'autorisation du juge    Oui    Non

- du conseil de famille    Oui    Non

Veuillez joindre la copie de l'autorisation.

Fait le ..... À .....

Signature



# 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 :

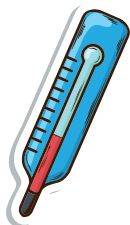
[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# LA CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ



## PRINCIPES GÉNÉRAUX



**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 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 maximum 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 adaptées à leur âge, en toute sécurité. Les 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.

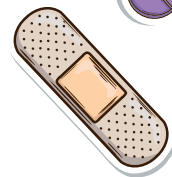
**9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

**10**

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



*Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.*





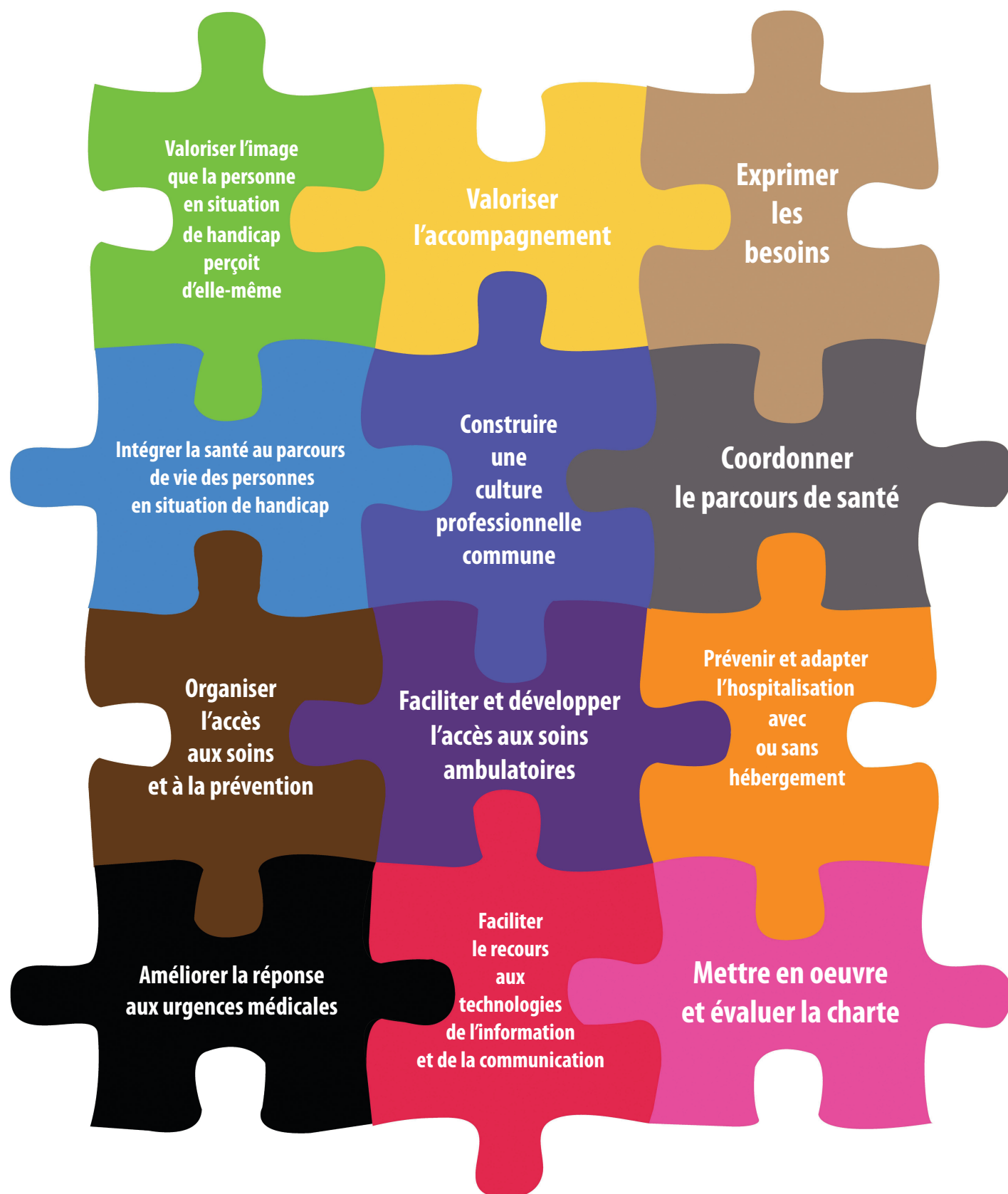
# Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- 1 Choix de vie**  
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 Domicile et environnement**  
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 Une vie sociale malgré les handicaps**  
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 Présence et rôle des proches**  
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 Patrimoine et revenus**  
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
- 6 Valorisation de l'activité**  
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 Liberté de conscience et pratique religieuse**  
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 Préserver l'autonomie et prévenir**  
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 Droit aux soins**  
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 Qualification des intervenants**  
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.
- 11 Respect de la fin de vie**  
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 La recherche : une priorité et un devoir**  
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne**  
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**  
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# CHARTE ROMAIN JACOB

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



Évaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handifaction !

**Handidactique**

# **CENTRE HOSPITALIER DE VALENCE**

179, Boulevard du Maréchal Juin  
26000 Valence

04 75 75 75 75  
[www.ch-valence.fr](http://www.ch-valence.fr)



**Suivez le centre hospitalier sur Instagram :**  
**ch\_valence**