



CENTRE HOSPITALIER
2, rue de la Perrine
72120 SAINT-CALAIS

Le Centre Hospitalier de Saint-Calais est un établissement public de santé.

Ses activités sont réparties sur trois sites : le site principal rue de la Perrine, le site des EHPAD et le site de la Maladrerie qui regroupe les structures d'accueil des personnes handicapées.

Il est prévu la reconstruction de 65 lits d'EHPAD sur le site de la Maladrerie afin de permettre ensuite la restructuration du site principal rue de la Perrine et un meilleur confort des patients hospitalisés.

L'hôpital accueille des patients relevant des disciplines urgences, médecine, soins de suite, et soins de longue durée mais son activité est également médico-sociale, puisque l'établissement dispose de 250 lits d'hébergement de personnes âgées ou handicapées et 50 places de soins infirmiers à domicile.

Chaque année sont enregistrées près de 1700 hospitalisations en médecine et 300 en soins de suite.

Le centre hospitalier de Saint-Calais constate environ 24 000 venues en soins externes, soit pour des passages aux urgences, soit pour des consultations spécialisées, soit pour des actes d'imagerie .

L'ouverture récente de plusieurs nouvelles consultations spécialisées et l'installation prochaine d'un scanner devrait contribuer à augmenter encore cette fréquentation.

L'établissement contribue au maintien à domicile des personnes âgées du territoire grâce notamment à sa consultation mémoire, son accueil de jour et la formation des aidants qu'il propose régulièrement.

Pour assurer ces activités l'hôpital emploie environ 400 agents, il dispose d'une pharmacie à usage intérieur et de services logistiques et techniques : restauration, blanchisserie lingerie, services techniques, entretien des locaux communs.

La politique qualité

Le centre hospitalier de Saint-Calais s'est engagé depuis très longtemps dans une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des prises en charge.

Le patient et le résident sont au cœur de ses préoccupations, c'est pourquoi le dialogue et la coopération avec les représentants des usagers sont assurés notamment au sein de la commission des relations avec les usagers (la CRUQPC) et au sein des conseils de la vie sociale pour les secteurs d'hébergement.

Le respect des droits des patients est fondamental, notamment : les droits relatifs à l'information, à l'écoute, à la prise en charge de la douleur, à la désignation d'une personne de confiance, au recueil des directives anticipées, au droit d'accès au dossier médical, au droit au respect de l'intégrité et de la dignité de la personne, au droit au respect de la confidentialité des informations, au droit des malade dont l'état le requiert, d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement etc.

La politique de bienveillance et de respect des droits des patients est mise en place par des actions de sensibilisation et de formation des professionnels et en intégrant la réflexion et le questionnement éthiques dans les activités quotidiennes des professionnels.

La démarche qualité de l'établissement est validée régulièrement par des contrôles externes qui certifient la qualité et la sécurité de la prise en charge des usagers.

Pour le secteur sanitaire, cette procédure d'évaluation externe est effectuée par des professionnels de Santé indépendants de l'établissement, sous le contrôle de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Pour le secteur médico-social et social de l'établissement elle est effectuée par des organismes privés habilités par l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)

Le traitement des réclamations se fait en lien avec la Commission des Relations avec les Usagers et

Présentation du CH de Saint-Calais portes ouvertes du 23 mai 2014

de la Qualité de la prise en charge (CRUQ) dans laquelle siège les représentants des usagers.

L'établissement met en permanence à disposition du public les résultats des mesures effectuées pour évaluer les résultats.

Les indicateurs de satisfaction sont disponibles dans chaque service sur demande auprès du cadre de santé ou au service qualité de l'établissement. »

Les rapports de certification sont consultables sur internet : sur le site de l'établissement ou sur celui de la HAS ou consultables au service qualité de l'établissement

Les indicateurs qualité nationaux dont ceux liés à la lutte contre les infections nosocomiales sont affichées dans le hall d'entrée (près du bureau des admissions) ou consultables au service qualité de l'établissement

Ils sont aussi disponibles sur le site www.scopesante.fr avec de nombreuses informations concernant les activités du Centre Hospitalier

L'organisation de l'hôpital

La gestion de l'hôpital est relativement complexe, le directeur est le représentant légal de l'établissement, dont il assure la gestion et la conduite générale. Il a autorité sur l'ensemble du personnel, ordonne les dépenses et les recettes et est responsable du bon fonctionnement de tous les services.

Le président de CME élu par ses confrères médecins et pharmaciens occupe une place importante en tant que représentant de la communauté médicale.

Le projet médical de l'établissement a pour objectif la prise en compte des besoins de la population en confortant et développant ses missions de proximité grâce à des partenariats, à la mise en œuvre de la politique qualité définie institutionnellement en assurant le suivi des Plans d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité et l'intégration de la démarche qualité sécurité dans les pratiques quotidiennes de chacun des professionnels.

L'équipe de direction est composée d'une directrice et de deux directeurs adjoints, mais aussi de deux ingénieurs hospitaliers et de deux coordonnateurs des soins

De nombreux cadres contribuent également au bon fonctionnement de l'établissement

Le fonctionnement de l'hôpital repose sur une direction qui travaille en concertation étroite avec le directoire, sous le contrôle du conseil de surveillance et en tenant compte de l'avis de nombreuses instances consultatives.

Le directoire conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement ; il est composé de médecins dont le président de CME, vice président du directoire, et de membres de l'équipe de direction.

Le conseil de surveillance comprend trois catégories de membres : des représentants des collectivités territoriales, des représentants du corps médical et des personnels hospitaliers, des personnes qualifiées et des représentants des usagers.

L'établissement dispose également de nombreuses instances consultatives : la commission médicale d'établissement (CME), le comité technique d'établissement (CTE), la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT), le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et les commissions spécialisées qualité sécurité des soins. comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN).

La Direction des Ressources Humaines prend en charge la gestion du personnel de l'établissement dans ses multiples déclinaisons: recrutement (y compris l'intérim), gestion des congés, suivi de carrière des personnels contractuels et titulaires, affaires disciplinaires, arrêts de travail, absentéisme...

Le service économique exerce un large éventail d'opérations administratives pour assurer le

Présentation du CH de Saint-Calais portes ouvertes du 23 mai 2014
fonctionnement quotidien de l'établissement sur le plan économique.

Le service économique est également impliqué dans la préparation et la mise en œuvre des projets institutionnels pour leur volet économique: les créations de services, les restructurations, les consultations, les marchés et groupements de commandes.

Le directeur des services économiques est également le directeur référent des services cuisine et blanchisserie. La cuisine et la blanchisserie assurent des prestations pour l'hôpital de Saint-Calais mais aussi pour l'EHPAD de Bessé sur Braye ainsi que pour diverses structures extérieures, en 2013 la cuisine a préparé 328 734 repas et la blanchisserie a traité 424 731 kg de linge.

La direction des travaux assure en lien avec le responsable des services techniques et les services économiques le suivi des opérations de travaux de toute taille.

Au titre des récentes opérations de travaux conduites par l'hôpital, il peut être cité : la restructuration du site Saint Sébastien, de la blanchisserie et des urgences, ainsi que la construction d'un foyer d'accueil médicalisé de 25 lits.

Sont en cours : la construction d'une chaufferie biénergie bois/ gaz, la construction d'un bâtiment pour l'installation d'un scanner, la restructuration/ extension du Foyer de vie Antoine de Saint Exupéry.

Par ailleurs, l'hôpital vient d'arrêter un projet de restructuration du site principal de l'hôpital ce qui nécessite préalablement la construction de 65 lits d'EHPAD spécialisés sur le site de la Maladrerie.

Les plus petites opérations de travaux sont gérées en régie.

L'équipe des services techniques est composée de 10 agents regroupant un ensemble de métier : électricien, plombier, peintre, menuisier, jardinier. La première mission des services techniques est d'assurer la maintenance et l'entretien, des bâtiments des espaces verts et des installations techniques de l'établissement mais également d'assurer les réparations et les dépannages au quotidien.

Le service technique assure également la gestion du système de sécurité incendie et les différents transports de matériel, mobilier et la collecte des déchets. Afin d'assurer une continuité d'intervention, une astreinte technique est organisée 7 jours/7 et 24h/24. »

Le système d'information de l'hôpital est destiné à faciliter la gestion de l'ensemble des informations médicales et administratives d'un hôpital.

Cette gestion couvre plus particulièrement les domaines :

- Gestion du patient administrative et médicale;
- gestion économique et financière
- gestion des ressources humaines
- gestion des risques et de la qualité
- gestion logistique
- gestion des outils de communication

L'informatique a été érigée en priorité des plans Hôpital 2012 et hôpital 2017. L'enjeu est d'adapter les systèmes d'information des établissements aux évolutions du système de santé et surtout aux évolutions hospitalières par exemple celles concernant la télémédecine ou la coordination des soins entre les professionnels de santé qui imposent l'utilisation de systèmes interopérables.

Le parcours d'un Patient

Le parcours d'un Patient à l'hôpital de Saint-Calais varie selon qu'il s'agit d'une simple consultation ou d'une hospitalisation. Il varie également selon que l'hospitalisation est ou non programmée.

Mais dans tous les cas l'ensemble du personnel, constitué de professionnels de santé qualifiés et consciencieux, mettra à votre service ses compétences et son dévouement, avec pour ambition première de vous assurer une prise en charge sécurisée, de proximité et de qualité.

En entrant à l'hôpital de Saint-Calais, on vous demande d'indiquer la personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne à prévenir est distincte de la personne de confiance.

Lors de votre admission dans l'établissement, vous pouvez également désigner par écrit une personne de confiance qui pourra être consultée en cas d'empêchement de votre part. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches ou vous assister lors des entretiens médicaux et vous accompagner dans vos décisions.

Hors situation d'urgence, le parcours du patient débute par le BAC bureau d'accueil et de consultations Le service des admissions est chargé de l'accueil administratif des patients et de la facturation des prestations médicales et des actes externes et médicaments délivrés par le Centre hospitalier de Saint-Calais.

Les données administratives concernant chaque patient ou consultant admis à l'hôpital, sont recueillies avec vigilance afin de garantir une identification fiable et de qualité des patients au sein de l'établissement. C'est pourquoi lors de votre passage aux admissions, vous devez obligatoirement vous munir de votre carte d'identité, de votre carte de sécurité sociale et de votre carte de mutuelle complémentaire.

Restructuré en Août 2012, le service des urgences, accueille et prend en charge, 24h/24, 365 jours par an, tout patient en situation d'urgence y compris psychiatrique.

Le service des urgences comporte une unité d'Hospitalisation de Courte Durée de 4 lits dont la vocation est d'accueillir des patients pour des séjours brefs avant un éventuel retour à domicile ou une entrée en médecine.

Il comporte également une unité d'accueil et de traitement des soins composé de 3 box d'exams et de soins et d'une salle de déchoquage pour la prise en charge des urgences vitales ; celle-ci est équipée des installations nécessaires à la prise en charge des urgences vitales elle est également équipée de plusieurs automates de laboratoire qui permettent aux médecins d'avoir les premiers résultats dans l'attente des résultats du laboratoire du CH du Mans. Un médecin urgentiste, une infirmière et une aide-soignante sont présents en permanence pour assurer les soins.

Lorsque l'état du patient le nécessite des échanges ont lieu avec les médecins spécialistes du centre hospitalier du Mans afin de prévoir une prise en charge spécialisée après transfert.

Le passage aux urgences peut être suivi d'un retour à domicile ou d'une hospitalisation de courte durée au service des urgences ou d'une orientation vers un service d'hospitalisation adéquat.

Le retour à domicile se fait généralement par les moyens propres du patient. Mais il peut parfois se faire sur prescription médicale en taxi ou en ambulance si l'état du patient le nécessite.

Le service d'imagerie médicale, comporte 2 salles de radiologie conventionnelle, une salle d'échographie, une salle de mammographie, et un appareil de radiologie mobile. En novembre 2013 il est prévu la mise en service d'une salle de scanner dont l'autorisation a été acquise grâce à la mise en place de la télé imagerie qui permet d'assurer des interprétations de qualité 24h/24h toute l'année.

L'activité du service imagerie est assurée grâce à plusieurs médecins radiologues, 4 manipulatrices de radiologie et une 1 secrétaire.

Le service de médecine polyvalente est situé au 3ème étage du bâtiment Fernand Poignant. Une majorité des patients qui y sont hospitalisés sont entrés par le service des urgences mais l'établissement souhaite développer les entrées programmées en accord avec les médecins de ville.

Un livret d'accueil est remis dès l'entrée dans le service il contient toutes les informations pratiques relatives au déroulement du séjour ainsi qu'un questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire peut être complété en cours ou à la fin du séjour et être déposé dans les boîtes aux lettres disposées à cet effet ou remis au personnel du service.

Les réponses apportées à ces questionnaires font l'objet d'un traitement statistique anonymisé et leur analyse permet la mise en œuvre d'actions d'amélioration de la qualité

Le service comporte 30 lits dont 3 sont dédiés aux soins palliatifs.

Le patient, est pris en charge par une équipe pluridisciplinaire composée de 2 médecins, un Cadre

Présentation du CH de Saint-Calais portes ouvertes du 23 mai 2014

de santé, 9 infirmiers, 11 aides soignant(es), 4 agents de service hospitalier et une secrétaire médicale.

Les principales pathologies prises en charge dans notre service sont des pathologies cardiovasculaires, pulmonaires et infectieuses mais le service prend aussi en charge de nombreux autres types de pathologies : troubles psycho cognitifs, troubles neurologiques, sevrages éthyliques simples etc.).

Le service de soins de suite et réadaptation comporte 29 lits. Les patients entrent dans le service de soins de suite majoritairement à l'issue d'un séjour en médecine ou en chirurgie mais le service accueille également quelques patients directement de leur domicile.

La prise en charge des patients est réalisée grâce à une approche pluridisciplinaire médicale, paramédicale, diététique, physique et psychologique,

Un programme individualisé ayant pour objectif d'assurer aux patients la meilleure condition physique, mentale et sociale possible, ainsi qu'une meilleure qualité de vie est défini et mise en œuvre à partir d'une évaluation initiale de l'état de santé du patient et en tenant compte de la réflexion bénéfiques /risques, le projet est réajusté en fonctions d'évaluations périodiques impliquant le patient et s'il y a lieu son entourage.

Les membres de l'équipe pluridisciplinaire sont formés ou doivent se former à la prise en charge des affections de la personne âgée polypathologique, dépendante ou à risque de dépendance, particulièrement des patients souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

L'équipe pluridisciplinaire compte 2 médecins dont un gériatre, un Kinésithérapeute ; 1 diététicienne ; 1 psychologue, 1 ergothérapeute, 1 assistante sociale.

L'ensemble de ces professionnels travaille en concertation pour élaborer un projet thérapeutique personnalisé conduisant à un mode de sortie adapté organisée en concertation avec le patient et sa famille.

Le secteur des consultations externes est réparti sur deux zones.

La première est facilement accessible au public, puisque de plein pied dès l'entrée à proximité immédiate du bureau des admissions.

La seconde au 1er étage du bâtiment Fernand Poignant est également bien située car desservie par deux ascenseurs et deux escaliers.

Chaque espace de consultation regroupe plusieurs box individuels permettant de recevoir plusieurs consultants dans les bonnes conditions de confort, de sécurité, de confidentialité et d'intimité.

Les consultations externes offrent une large palette de spécialités : l'angiologie, la cardiologie, la pneumologie, l'orthopédie, l'urologie, la chirurgie viscérale, l'ORL, la gastro-entérologie, l'ophtalmologie, la diabétologie, l'addictologie, l'uro-dynamique, la consultation mémoire, la consultation d'anesthésie et la consultation de neurologie.

Le centre hospitalier de Saint-Calais dispose d'une salle de kinésithérapie bien équipée.

Le kinésithérapeute effectue un bilan pour chaque patient, sur la base de ce bilan, il établit avec le médecin un projet de soin de rééducation qui s'intègre au projet thérapeutique global et pluridisciplinaire.

Sur prescription médicale les actions thérapeutiques sont mises en œuvre : mobilisation verticalisation et manutention ; renforcement musculaire ; exercices d'équilibre et de coordination ; déambulation, avec ou sans aides techniques ; massages, transferts (lit, fauteuil...), désencombrement respiratoire et rééducation respiratoire ...

Le kinésithérapeute selon les cas, peut intervenir directement dans la chambre du patient si l'état de ce dernier le nécessite

Au moment de la sortie, le médecin ou l'infirmière remet et explique les documents nécessaires à la continuité des soins : ordonnances, résultats d'examen, rendez-vous, etc Le médecin traitant recevra un compte-rendu d'hospitalisation.

Le patient qui quitte l'hôpital doit se présenter au bureau des admissions pour régulariser son dossier administratif. Il lui est remis un ou plusieurs bulletins d'hospitalisation.

Le secteur médico social

La direction du secteur médico-social assure le suivi des projets institutionnels du secteur médico-social qui ont pour objectif d'assurer la qualité des prestations et de garantir les droits des usagers. Ces projets sont nombreux : signature des conventions tripartites qui définissent pour 5 ans les objectifs d'amélioration de la qualité des prestations rendues aux usagers, suivi des évaluations internes et externes, suivi des projets d'ouverture de service dans le champ-médico-social.

La direction du secteur médico-social assure également la référence de l'EHPAD Louis Pasteur à Bessé sur braye dans le cadre d'une direction commune. A ce titre, elle assure le suivi du fonctionnement courant de cet EHPAD sous l'autorité de la directrice générale du Centre hospitalier.

La direction du secteur médico-social nécessite une étroite collaboration avec la cadre supérieure du secteur médico-social, les médecins coordonateurs, les cadres de chaque service, le cadre de l'EHPAD de Bessé sur Braye mais également la responsable qualité et gestion des risques de l'hôpital.

L'activité médico – sociale de l'établissement comprend deux sous secteurs de prise en charge et d'accompagnement : le secteur gériatrique et le secteur Handicap.

Le SSIAD : service de soins infirmiers à domicile

L'équipe d'aides soignantes du Service de Soins Infirmiers A Domicile, encadrées par l'infirmière coordinatrice, intervient sur les cantons de Vibraye et de Saint Calais.

Les aides soignantes dispensent sur prescription médicale d'hygiène aux personnes âgées malades ou dépendantes. Par sa proximité, le SSIAD a aussi un rôle important d'éducation thérapeutique et de dépistage, notamment des troubles liés aux maladies neuro dégénératives.

L'EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

L'établissement comporte 145 lits d'EHPAD, 80 à l'EHPAD Henry Dunant et 65 à proximité du service de soin de longue durée. Au sein de l'EHPAD, tout est mis en œuvre pour accompagner les résidents au quotidien dans leur projet de vie et dans un strict respect de leurs droits. L'EHPAD Henry Dunant propose également une prise en charge spécifique pour les résidents souffrant de maladie neuro dégénérative au sein de son Pôle d'Activité et de Soins Adaptés. 14 résidents sont ainsi pris en charge quotidiennement par une Assistante de Soins en Gérontologie, l'objectif de cette prise en charge étant de stimuler les fonctions cognitives et de ralentir l'évolution de la maladie.

L'USLD : Unité de Soins de Longue Durée

L'Unité de Soins de Longue Durée, d'une capacité de 55 lits, prend en charge des personnes âgées dont l'état de santé nécessite des soins médicaux et infirmiers continus. Dans ce secteur sanitaire, une unité de 20 lits est réservée à l'accueil des personnes présentant un état démentiel. L'objectif de la prise en charge, est de ralentir les pertes des fonctions cognitives, par une stimulation au quotidien de celles-ci.

L'accueil de jour itinérant du CHSC et de l'EHPAD Louis Pasteur de Besse sur Braye

L'accueil de jour itinérant du CHSC et de l'EHPAD Louis Pasteur de Besse sur Braye, d'une capacité de 6 places, complète le dispositif de prise en charge des personnes âgées. Ce service offre aux aidants familiaux accompagnant à domicile un proche souffrant de la maladie d'Alzheimer, un répit d'une ou plusieurs journées dans la semaine, ainsi qu'une prise en charge adaptée

Le secteur Handicap du CHSC accueille des résidents à partir de l'âge de 18 ans.

Le foyer de vie Saint Exupéry est une structure mixte, accueillant des résidents de 18 à 60 ans,

souffrant d'un handicap mental. Le foyer, dans le cadre des projets de vie individualisés, propose des activités ayant pour objectif de maintenir les acquis, de stimuler les personnes pour accroître leur autonomie, et de favoriser les relations sociales.

Jouxtant le foyer Saint Exupéry, **le foyer d'accueil médicalisé**, accueille 25 résidents de 18 à 60 ans dont le handicap nécessite des soins infirmiers continus. Les projets de vie individualisés sont le fil conducteur du projet de service qui met en œuvre des prises en charge visant à réduire les troubles du comportement et maintenir l'autonomie.

L'EHPAD spécialisé, "La Maison du Repos", accueille 45 résidents âgés de plus de 60 ans, et présentant des troubles psychiatriques stabilisés, des déficiences mentales et motrices. Ce service propose un accompagnement individuel et collectif en fonction du projet de vie propre à chaque résident. L'animation joue un rôle important : atelier cuisine, activités manuelles, jeux de motricité, sorties culturelles et sportives.. "La Maison du Repos "met aussi à disposition des intervenants extérieurs et du personnel formé, une salle consacrée à la coiffure, aux soins esthétiques et de pédicurie.

Dans tout le secteur médico-social, des professionnels qualifiés et engagés mettent en œuvre le projet d'établissement. Ils déclinent au quotidien les valeurs éthiques, la bientraitance, et une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et du service rendu aux usagers.

Des formations adaptées aux évolutions des connaissances et des pratiques dans ces secteurs spécifiques, sont suivies annuellement par les professionnels .Elles sont complétées par de l'analyse de pratique

Cette démarche obligatoire garanti un maintien et un développement des compétences qui sont mises au service des usagers.

Les prestations diverses

La présence d'un CMP rattaché au centre spécialisé d'Allonnes dans les locaux de l'hôpital assure la possibilité d'une consultation psychiatrique en cas de nécessité pour les patients et résidents de l'établissement.

L'intervention d'une équipe de liaison en addictologie complète ce dispositif pour la problématique spécifique des addictions.

L'infirmière hygiéniste en collaboration avec les coordinateurs des soins et le service qualité et le Président du comité de lutte contre les infections nosocomiales met en œuvre la politique de prévention du risque infectieux, les techniques d'isolement, les contrôles d'environnement et s'assure du respect de l'hygiène générale de l'établissement. Elle participe à la formation des personnels dans le domaine de l'hygiène, elle est également consultée pour la construction, l'aménagement et l'équipement des locaux hospitaliers.

Lors du séjour l'assistante sociale de l'hôpital peut être sollicitée gratuitement pour toute aide dans vos démarches d'accès aux droits sociaux, d'organisation de retour à domicile, ou de recherche de placements. Elle peut vous recevoir sur rendez-vous à son bureau.

Le patient a accès à plusieurs services payants : télévision, téléphone, internet, repas pour les personnes qui l'accompagnent.

Le centre hospitalier de Saint-Calais emploie une Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs qui peut intervenir dans tous les services de l'établissement auprès des patients ou des résidents si une mesure de protection est nécessaire. Nommée par le juge des tutelles, la mandataire judiciaire a des missions différentes selon le type de protection décidée par le juge : sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle. Elle travaille en lien avec le juge des tutelles, les familles, les services soignants et tous les organismes nécessaires à la prise en charge de la personne.