Centre Hospitalier de Chagny

Service des Soins Médicaux et de Réadaptation

spécialité gériatrie



HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

Livret d'accueil

Mise à jour août 2026

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	**Page 3**
POUR VOUS DEPLACER AU SEIN DU CH DE CHAGNY – VOS INTERLOCUTEURS	**Page 4**
LES TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	**Pages 5 à 6**
LES PIECES A FOURNIR A VOTRE ADMISSION	**Page 7**
VOTRE ENVIRONNEMENT	**Page 7**
LES MODALITES DE VOTRE SEJOUR	**Pages 7 à 9**
LES DEPOTS DE VALEURS	**Page 9**
VOTRE SORTIE	**Page 10**
QUELQUES REGLES A RESPECTER	**Page 10**
3 MESURES DE SECURITE IMPORTANTES	**Page 11**
VOS DROITS : CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE	**Page 12**
LE CONSENTEMENT LIBRE ET ECLAIRE	**Page 13**
LA PERSONNE DE CONFIANCE	**Pages 14 à 15**
LA PERSONNE A PREVENIR	**Page 16**
LES DIRECTIVES ANTICIPEES	**Pages 16 et 17**
LE DON D'ORGANES APRES UN DECES - LE DON DU CORPS A LA SCIENCE	**Page 18**
LA BIENTRAITANCE - LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE	**Page 19 à 20**
LA POLITIQUE D'IDENTITOVIGILANCE ET LE BRACELET D'IDENTIFICATION	**Page 20**
LA DISCRETION ET LE SECRET PROFESSIONNEL	**Page 21**
LE DOSSIER MEDICAL	**Page 21**
MON ESPACE SANTE	**Pages 22 et 23**
INFORMATIQUE ET LIBERTES, PROTECTION DES DONNEES, e-CONSENTEMENT	**Page 24**
LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	**Page 25**
LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	**Pages 25 à 26**
VOS MODALITES D'EXPRESSION	**Pages 27 à 28**
LA LIBERTE DE CULTE	**Page 28**
LA CHARTE DE LAICITE DANS LES SERVICES PUBLICS	**Page 29**
LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES	**Pages 30 à 31**
LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE	**Page 32**

Les métiers de l'hôpital listés dans ce livret peuvent être occupés, indifféremment, par une femme ou un homme.

Ce livret d'accueil est destiné aux personnes admises dans le service Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) ainsi qu'à leurs familles ou leurs représentants légaux.

Il a été conçu pour faciliter vos démarches et vous permettre d'appréhender au mieux votre hospitalisation.

Quels que soient leurs domaines d'activité (soins, administration, services techniques, lingerie, restauration, pharmacie, rééducation...), tous les professionnels du Centre Hospitalier de Chagny ont à cœur de vous apporter un accueil de qualité et adapté à vos besoins.

Vous y trouverez des informations sur le Centre Hospitalier de Chagny, votre admission, votre séjour, les devoirs et les obligations de chacun, les personnes ou les commissions qui vous représentent au sein de notre établissement.

La Direction





Vous pouvez joindre directement le service de SMR au 03.85.46.82.05

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

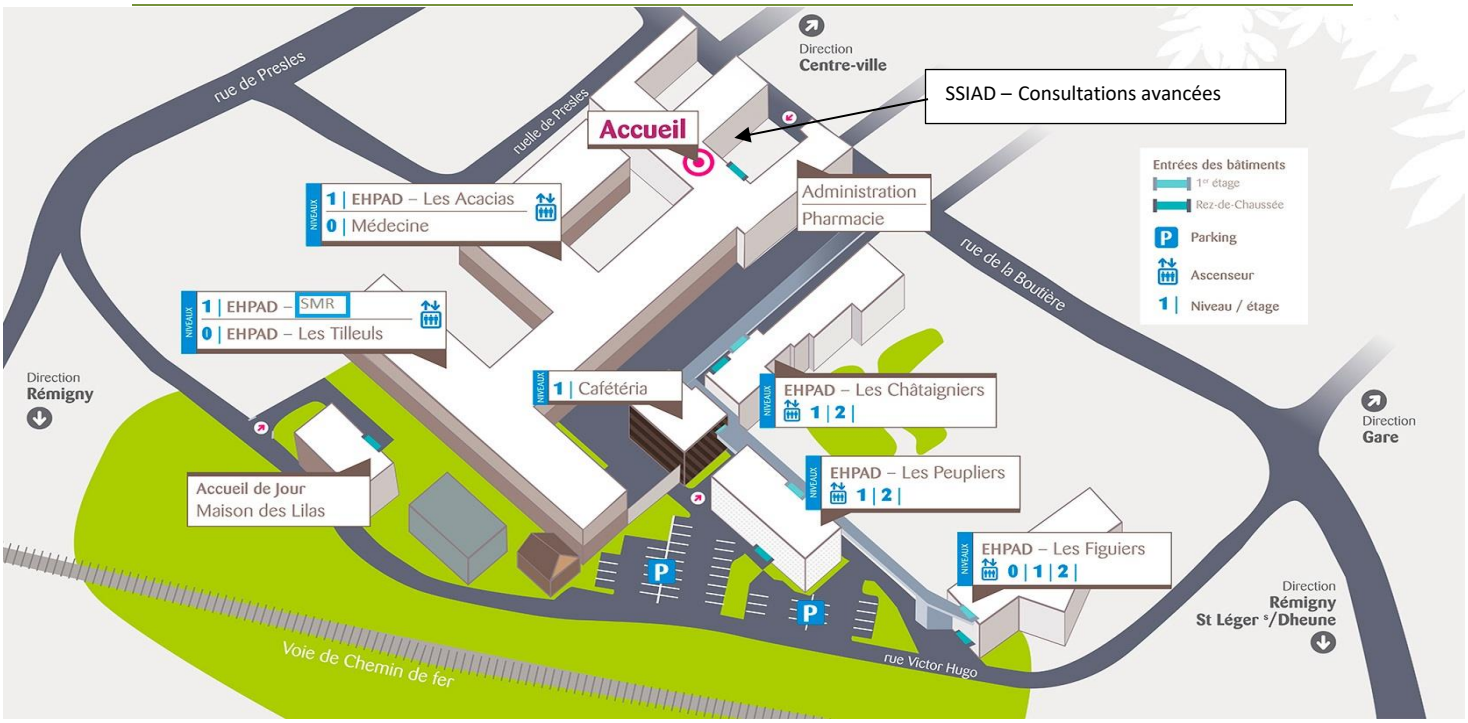
Le Centre Hospitalier de Chagny travaille en collaboration étroite avec le Centre Hospitalier de Chalon sur Saône grâce, notamment, à une convention de direction commune. L'hôpital est membre du Groupement Hospitalier de Territoire « Saône et Loire Bresse Morvan ».

Établissement public de santé, le Centre Hospitalier de Chagny a des activités diverses :

- d'un service de médecine polyvalent de 20 lits dont 3 lits sont dédiés à la prise en charge des soins palliatifs
- d'un service de Soins Médicaux et de Réadaptation, spécialisés en gériatrie, de 30 lits
- d'un hôpital de jour médecine de 4 places
- d'un EHPAD de 118 places dont 24 en unité de vie protégée
- d'un Accueil de Jour de 8 places
- d'un Service de Soins Infirmiers A Domicile de 45 places
- des consultations avancées en gériatrie.

Depuis janvier 2023, le Centre Hospitalier de Chagny est labellisé « hôpital de proximité » par l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche-Comté.

POUR VOUS DEPLACER AU SEIN AU CH DE CHAGNY



La ville de Chagny se trouve à 15 km de Chalon-sur-Saône et à 15 km de Beaune. Vous pouvez venir à l'hôpital :

- par le train, la gare est à 600 m de l'hôpital
- en voiture, dès les sorties des grands axes suivre le fléchage « Hôpital Local » (ancienne dénomination du Centre Hospitalier).

Le stationnement des véhicules des visiteurs peut se faire sur le parking rue Victor Hugo et pour les personnes à mobilité réduites par l'entrée principale (rue de la Boutière).



Service des admissions (ouvert de 08h30 à 12h15 et de 13h à 17h15 du lundi au vendredi ouvrés)
03 85 46 81 81 service.admission@ch-chagny.fr

Médecins :
M. le Docteur Jérémy L'HABITANT, responsable du service
Mme le Docteur Axelle SOMSON,
assistés d'un interne ou d'un externe

Secrétaire médicale référente
Mme Céline DEMOURY-GUTTY
03 85 46 82 10
secretariat.medical@ch-chagny.fr

Cadre de Santé du service SMR
Mme Françoise MARTINS VICENTE
03 85 46 81 81 (poste 705) - cadre.smr@ch-chagny.fr

Responsable Qualité
Gestion des Risques
Mme Stéphanie GUTIERREZ
03 85 46 81 70
qualite@ch-chagny.fr

Travailleur social
Mme Léna BAUDUIN, Cadre Socio-Educative
03 85 46 81 81 (poste 874)
service.social@ch-chagny.fr

LES TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Tous les tarifs appliqués par l'établissement sont répertoriés dans l'annexe « tarif des prestations services aux personnels, aux accompagnants et aux personnes extérieures » et consultables dans le panneau d'affichage général du service. Ils sont ajustés chaque année.

Vous pouvez bénéficier du téléphone et de la télévision dans votre chambre. Pour activer ces prestations, vous devez demander au service des admissions à l'accueil de l'établissement, l'attribution de la ligne téléphonique pour émettre des appels vers l'extérieur et l'utilisation de la télévision.

Le service des admissions est ouvert au public du lundi au vendredi de 08h30 à 12h15 et de 13h00 à 17h15 (sauf jours fériés et contraintes de service).

La réception des appels téléphoniques depuis l'extérieur est gratuite. C'est seulement si vous souhaitez émettre des appels à partir du téléphone de votre chambre d'hospitalisation, qu'un acompte de 10 € vous sera demandé (chèque ou en espèces si vous avez l'appoint).

Le versement d'un acompte de 15 € sera nécessaire pour la télévision (chèque ou en espèces si vous avez l'appoint).

Le montant de l'acompte sera déduit de la facture totale due pour ce(s) services complémentaires. La non-restitution de la télécommande de la télévision sera facturée.

Actuellement, il n'existe pas de Wifi « patients / visiteurs » dans l'établissement.

Le prix de journée d'hospitalisation en médecine, fixé par l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche-Comté, prend en charge tous les frais liés à votre séjour (soins, médicaments, hôtellerie, nettoyage…), à l'exclusion du forfait journalier, du ticket modérateur si votre prise en charge n'est pas à 100%, de la chambre particulière et de certains articles personnels (ex : produits de toilette).

Je suis accompagné(e)

Les repas accompagnants sont possibles. Ils doivent être signalés à l'équipe soignante du service au moins 48 heures à l'avance.

Les tickets sont à acheter préalablement auprès du service des admissions durant les heures d'ouverture du service, du lundi au vendredi uniquement (aucune vente la 2nde quinzaine de décembre).

Un studio peut être mis à disposition des familles ou des accompagnants, qui souhaitent séjourner auprès de leur parent (tarif journalier).

Cette prestation est payante. La location est à réaliser auprès du service des admissions.

Les frais de petit-déjeuner consommés par les personnes accompagnantes sont à leur charge et font l'objet d'une facturation par le service des admissions.

Tarifs des prestations servies aux personnels,
aux accompagnants et aux personnes extérieures

Grille des tarifs applicables au 1er janvier 2026

I. REPAS

Repas pour les personnes extérieures et accompagnants	
Personnes extérieures et accompagnants	9.90 €
Petit déjeuner accompagnant	3.60 €
Repas "barbecue"	11.20 €
Personnes extérieures relevant des collectivités locales ou services publics	7.10 €

II. LOCATION DU STUDIO POUR LES FAMILLES OU LE PERSONNEL

par jour	41.30 €

III. PRESTATIONS HOTELIERES

Prestation lingerie	
Tarif du kg de linge lavé pour les patients en secteur sanitaire	3.65 €

Coiffure	
Shampooing	4.30 €
Coupe	13.90 €
Permanente	18.80 €
Brushing	15.50 €
Mise en plis	13.90 €

Forfait téléphone	
Acompte pour l'ouverture d'une ligne téléphonique	10.00 €

Forfait télévision	
du 1er au 7ème jou	3.00 €
du 8ème au 15ème jou	2.80 €
à partir du 16ème jou	2.30 €

Chambre particulière	
Chambre particulière (lits en secteur sanitaire)	40.00 €

L'accès à la coiffeuse de l'établissement est strictement limité pour éviter toute concurrence avec les artisans coiffeurs. Cette professionnelle salariée est, sauf exception, réservée pour les résidents de l'EHPAD.

Pour une personne hospitalisée en médecine depuis au moins 2 mois et pour laquelle, une permission de sortie n'est pas médicalement possible (pour se rendre chez un coiffeur en ville), la demande de rendez-vous est à formuler auprès des soignants.

La demande sera étudiée par l'encadrement soignant et administratif en fonction des conditions précitées.

Votre séjour

PIECES A FOURNIR A VOTRE ADMISSION

Pour réaliser votre entrée, les documents ci-après sont indispensables :

- une pièce d'identité : carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour,
- votre carte vitale avec vos droits à jour,
- votre carte complémentaire de santé (mutuelle) avec vos droits à jour.

VOTRE ENVIRONNEMENT

Sauf opposition de votre part, une chambre seule vous est proposée (chambre particulière).
Votre chambre est meublée d'un lit, d'un chevet, d'un fauteuil, d'une chaise, d'une table, d'un téléphone et d'une télévision. Elle dispose d'une salle de bain individuelle.

Au rez-de-chaussée du bâtiment se trouve l'espace « convivialité » avec des distributeurs de boissons et d'aliments.

L'entretien des chambres du service de SMR est réalisé par les Agents de Service Hospitalier du Centre Hospitalier ; les locaux « communs » sont quant à eux entretenus par un prestataire extérieur.

LES MODALITES DE VOTRE SEJOUR

La finalité d'un service SMR est de « prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion ».

En ce sens, l'équipe soignante pluridisciplinaire élaborera avec vous, dès les premiers jours qui suivent votre admission, **un projet thérapeutique** en termes d'objectifs de soins médicaux, de rééducation et de réadaptation. Ce projet vous est personnel et spécifique.

Les objectifs et la durée de séjour seront déterminés. Ils seront réévalués de façon hebdomadaire. La durée moyenne de séjour dans le service est de 28 jours.

La prise en soins reste personnalisée et **temporaire** selon les objectifs de séjours définis.

Médicaments



Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de remettre vos médicaments apportés de votre domicile, accompagnés de l'ordonnance, à l'équipe soignante. Ils vous seront remis à votre sortie.
Durant votre séjour, les médicaments sont délivrés par la Pharmacie du Centre Hospitalier.

Vie du service



Tous vos repas sont pris en charge par l'établissement et livrés dans les services :

- Petit déjeuner servi en chambre à partir de 8h00
- Déjeuner servi en salle à manger à partir de 12h00 dans le cadre de votre rééducation et réadaptation, sauf exception médicale justifiée
- Dîner servi en chambre à partir de 18h30.



Nous vous remercions d'apporter ou de vous faire apporter :

- le nécessaire à votre toilette (savon, dentifrice …)
- tout appareillage dont vous avez usage à domicile.
- des vêtements confortables et des chaussures adaptées à la marche en vue de votre rééducation.

Dans le cas d'un patient sans famille proche, sans représentant légal ou sans lien social (amis…), le CH de Chagny peut, à titre exceptionnel, prendre en charge le nettoyage du linge personnel du patient par la lingerie de l'établissement.
Cette prestation sera payante.

Le linge hôtelier (drap, taie d'oreiller, serviettes et gants de toilette…) est pris en charge par l'établissement.

Un salon des familles est disponible pour vous-même même et vos proches.



Pour vos questions d'ordre social et sur le devenir après l'hospitalisation, un travailleur social est disponible dans le service. Pour prendre rendez-vous, ses coordonnées sont en page 4.

Les matinées sont réservées aux soins. Sauf autorisation particulière obtenue auprès de l'équipe infirmière ou médicale, les visites sont permises de 13h00 à 19h45. Elles sont limitées dans le temps et réduites à deux personnes à la fois en principe. La présence d'enfant de moins de 15 ans n'est pas autorisée. Elles doivent se dérouler sans gêne occasionnée pour les autres patients ou pour le personnel (cri, musique forte, interpellation tapageuse…).

.

Pour prendre des nouvelles de votre proche (hors informations médicales), vous pouvez contacter l'équipe soignante par téléphone (de préférence aux horaires suivants : 11h à 11h45, et 16h45 à 17h30) au 03.85.46.82.05.

Rendez-vous « Famille » : sous réserve de l'accord du patient, il est conseillé au conjoint ou la personne de confiance ou à l'aidant principal du patient, de prendre rendez-vous avec le médecin du service sous un délai d'une semaine.
Cet entretien aura pour finalité de faire le point sur la situation médicale du patient et d'informer sur son projet thérapeutique (objectifs personnalisés).

Les rendez-vous médicaux (téléphonique ou physique) sont à prendre auprès secrétariat du service SMR du lundi au vendredi de 8h30 à 16h15 ou par téléphone au numéro suivant : 03.85.46.82.10.
Aucune information médicale ne vous sera communiquée par téléphone.



Un médecin salarié du Centre Hospitalier est présent chaque jour, du lundi au vendredi ouvrés.
D'autres médecins interviennent pour assurer les soins médicaux en continu (permanence des soins) la nuit, le week-end et les jours fériés.



Avec l'accord du médecin, une autorisation de sortie peut vous être accordée pour une durée inférieure à 48 heures. Ce temps ne sera pas décompté de votre séjour. On parle de « permission ».
Toute sortie ou toute hospitalisation supérieure ou égale à 48 heures dans un autre établissement entraînera une sortie définitive du service des SMR de Chagny.



Dans le cadre de la facturation de votre séjour en SMR, sont pris en charge s'ils sont prescrits durant votre hospitalisation :

- les examens biologiques
- les actes d'imagerie
- les actes réalisés par un masseur-kinésithérapeute, un éducateur en activité physique adaptée à la santé ou par un ergothérapeute,
- les recours à un diététicien
- les recours à un psychologue.

Si ces actes ou consultations nécessitent un transport, les frais de transport sanitaire sont à la charge de l'établissement.

LES DEPOTS DE VALEURS

Le patient est invité à remettre ses objets de valeurs ou/et argent auprès de sa famille. Si ce n'est pas possible, le patient peut déposer ses objets de valeurs ou/et argent entre les mains du régisseur ou de son suppléant aux jours et horaires d'ouverture ; en dehors des horaires d'ouverture ou si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, l'infirmière peut le faire à votre place.

En cas de refus, l'établissement ne pourra pas être tenu responsable des disparitions ou vols de ces valeurs et/ou argent conservés par le patient.

Ce dépôt sera tracé sur une fiche de dépôt établie en 3 exemplaires : un exemplaire conservé dans le dossier administratif patient, un autre vous sera remis et le troisième dans un coffre avec vos objets de valeurs et/ou argent.

Tout retrait doit être effectué par vous-même, votre représentant légal ou tout autre personne mandatée par vous-même auprès du régisseur ou de son suppléant.

Au-delà de 30 jours d'hospitalisation ou en cas de décès, ces effets seront à récupérer auprès du Centre des Finances Publiques de Chalon sur Saône.

VOTRE SORTIE

Votre sortie est programmée lors d'une réunion pluridisciplinaire. Elle vous est alors communiquée et fait l'objet d'un affichage dans votre chambre.
Les sorties se font de préférence en début d'après-midi mais peuvent être envisagées en matinée. Pour préparer votre sortie, une permission peut vous être accordée.

Dans le cas de démarches d'admission en institution, réalisées au moyen du logiciel « Via-Trajectoire », un mot de passe et des codes d'accès vous seront communiqués lors de votre départ. Vous serez alors en mesure de poursuivre personnellement ces démarches ou de vous rapprocher d'autres professionnels de santé pour vous y aider (médecin traitant, service social de secteur, CCAS…).

Votre implication et celle de votre entourage dans ces démarches est primordiale afin que la poursuite de votre prise en charge puisse être adaptée à vos besoins. Pour ce faire, vous quitterez l'établissement avec tous les documents nécessaires (ordonnances et courriers).

Si le médecin estime que votre sortie nécessite un transport ambulance ou VSL, vous devrez communiquer à l'équipe soignante la société de taxi ambulance de votre choix afin de planifier sa réservation.

Dans tous les cas, **n'oubliez pas** de :

- vérifier qu'aucun objet personnel ne demeure dans la chambre,
- demander aux soignants l'ordonnance comportant votre traitement,
- vous présenter au service des admissions pour récupérer votre bulletin de situation nécessaire à certaines démarches administratives (ex : APA), au remboursement éventuel de votre transport en ambulance / VSL et de vous acquitter des factures de prestations complémentaires s'il y a lieu,
- récupérer auprès du service des admissions les valeurs ou l'argent déposés éventuellement lors de votre admission (selon la durée de votre présence).

QUELQUES REGLES A RESPECTER

Conformément au règlement intérieur que vous trouverez dans le service, vous ou vos visiteurs devez respecter :

- le personnel de l'établissement et les autres patients, ainsi que les locaux et les équipements mis à votre disposition ;
- l'interdiction de fumer et/ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement ;
- l'interdiction d'emmener des animaux de compagnie dans le service ;
- l'interdiction de verser au personnel toute somme d'argent à titre de gratification.

3 MESURES DE SECURITE IMPORTANTES

La sécurité incendie : les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs.





Si un début d'incendie prenait naissance dans le service :

1. Gardez votre sang froid.
2. Restez dans votre chambre et fermez la porte si vous le pouvez.
3. Ne quittez pas le service et surtout laissez agir le personnel et les équipes de sécurité.



Pour la sécurité des biens et des personnes, l'hôpital est placé sous vidéo protection.



Le plan Vigipirate est un outil du dispositif contre le terrorisme auquel sont associés les structures privées et publiques et les citoyens.
Soyez vigilant(e) ! Signalez tout objet, paquet ou comportement suspect !

Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

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 consentement libre et éclairé

Le consentement doit être « libre et éclairé » cela signifie qu'il ne doit pas être obtenu sous la contrainte. Le patient doit donner son consentement après avoir reçu préalablement du médecin une information claire, complète, compréhensible et appropriée à sa situation.

L'article L. 1111-4 du Code de la santé publique précise que toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

Instauré depuis la loi du 4 mars 2002, le respect du consentement du patient impose :



- Qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans ce consentement libre et éclairé du patient ;
- Le médecin doit respecter la volonté de la personne ;
- Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que la personne de confiance,ou la famille, ou à défaut un de ses proches ait été consulté.

Pour préserver l'autonomie du patient et le responsabiliser dans sa prise de décision, son consentement aux soins proposés est :

Libre, le patient prend sa décision sans contrainte ; il peut également refuser les soins.

Révocable, à tout moment : le patient peut retirer son consentement dès qu'il le souhaite.

Éclairé, il fait suite à une information médicale complète sur :

- Les différentes options de la conduite à tenir, car le patient doit être en mesure de participerau choix parmi celles-ci ;
- Les risques fréquents ou graves et normalement prévisibles des différentes options ;
- Les conséquences prévisibles en cas de refus.

Spécifique, à chaque étape du diagnostic et du traitement du problème en cours.

Le consentement de la personne sous tutelle doit être systématiquement recherché si elle est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Si elle est hors d'état de consentir aux soins en raison d'une altération de ses facultés mentales, le tuteur prend alors le relais mais de façon encadrée par la loi.

Vous pouvez, par ailleurs, vous opposer à la communication des informations concernant votre état de santé et vos soins à vos proches. Signalez-le à l'équipe médicale ou aux soignants.



La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.
C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Textes de référence :
Article L1111-6 du Code de la santé publique
Article L311-5-1 du Code de l'action sociale et des familles

Dans quelle situation désigner une personne de confiance ?

Il est possible de désigner une personne de confiance dans deux situations :

- vous avez un problème de santé, vous souhaitez être soutenu(e) ou accompagné(e) dans les décisions médicales, par exemple si vous êtes hospitalisé(e) ;
- vous entrez dans un établissement pour personnes âgées, vous souhaitez être aidé(e) dans vos démarches pour comprendre et faire valoir vos droits.

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour chaque situation ou désigner une même personne de confiance pour vous aider dans les deux situations.

Dans tous les cas, hospitalisation, entrée en établissement ou recours à un service médico-social, la personne de confiance est un proche (conjoint, enfant, ami…) en qui vous avez confiance et qui accepte de tenir ce rôle. La personne de confiance peut aussi être votre médecin traitant.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord signé pour cette mission sur le formulaire fourni par l'établissement.

Il est important que vous échangiez avec votre personne de confiance afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement. Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

Quel est le rôle de la personne de confiance dans le cadre d'une hospitalisation ?

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à la santé et pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

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

Si vous le souhaitez, votre personne de confiance peut :
- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations et aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;

- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre **vos directives anticipées** si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vous directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, votre personne de confiance a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

Elle sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.
Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches…). Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

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

Comment la désigner ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur le document « formulaire de désignation d'une personne de confiance » fourni par l'établissement, daté et signé. La personne de confiance doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés à écrire, deux personnes peuvent attester que la désignation de la personne de confiance est bien l'expression de votre volonté sur le même document.

Ce document permet également la révocation de la personne de confiance.

Il peut y avoir plusieurs personnes à prévenir mais une seule personne de confiance.

La personne de confiance et la personne à prévenir en cas de nécessité peuvent être ou non la même personne.

La personne à prévenir

Au cours de votre séjour, vous devrez également définir une personne à prévenir. Le recours à la personne à prévenir est utile pour :

- les actes de la vie courante (ex : apport de linge) ;
- être informé des situations imprévisibles qui pourraient arriver (ex : hospitalisation en urgence) ;
- être l'interlocuteur privilégié de l'équipe soignante en ce qui concerne la prise en soins (sous réserve du secret médical) ;
- assurer le lien entre vous et l'établissement dans le cas où vous ne pourriez plus gérer ce lien tout seul (en l'absence de mesure de protection).

La personne à prévenir n'intervient pas dans votre prise en charge médicale.

Les directives anticipées



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

Quelles sont les conditions pour que vos directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

- Vous devez être majeur(e) pour rédiger ces directives anticipées.
- Vous devez les écrire vous-même, les dater et les signer en précisant vos nom, prénom, date et lieu de naissance sur papier libre ou à l'aide de 2 formulaires établis par l'HAS selon si vous êtes « bien portant » ou atteint d'une grave maladie. Si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, vous pouvez faire appel à 2 témoins en utilisant une attestation.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment par écrit.

Les directives anticipées peuvent être conservées de trois façons :

- dans le dossier médical partagé du patient Mon espace santé s'il est créé,
- auprès du médecin traitant ou de la personne de confiance ou d'un proche/famille,
- si la personne est hospitalisée, les directives anticipées peuvent être confiées à l'établissement.

Vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante et médicale pour avoir des renseignements et vous accompagner dans vos démarches.



Qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ?

C'est une déclaration écrite. Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux pour votre fin de vie.

01. Comment ça marche ?

QUAND peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non.

COMMENT les rédiger ?

Vous pouvez télécharger le modèle sur le site parlons-fin-de-vie.fr Sinon, un simple papier daté et signé suffit.

QUOI Y écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

02. Avec qui parler de vos directives anticipées ?

POUR DEMANDER DES CONSEILS

- Professionnels de santé
- Personne de confiance, proches ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Autres

POUR PRÉVENIR DE L'EXISTENCE de vos directives anticipées et de leur lieu de conservation

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

03. Et après, où les conserver ?

- Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie.
- Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin.
- Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche.
- Avec vous, en donnant des copies.

la fin de vie
et si on en parlait ?

parlons-fin-de-vie.fr

Le don d'organes après un décès

Depuis la loi Caillavet de 1976, la France applique le principe du consentement présumé. Ce cadre légal, renforcé par la loi de bioéthique de 1994 et ses révisions successives, prévoit que toute personne est présumée donneuse à son décès, de ses organes et tissus. Seule exception : si la personne s'y est opposée.

Comment agir de son vivant pour informer de votre accord ?

Il n'existe pas de registre pour spécifier son accord pour le don d'organes. Certaines personnes choisissent tout de même de :

- rédiger des directives anticipées ;
- porter une carte de donneur ;
- exprimer sa volonté auprès de ses proches.

Comment exprimer son refus au prélèvement ?

Une personne peut exprimer son refus de faire don de ses organes de plusieurs manières :

- inscription au registre national des refus : cette démarche permet de consigner officiellement son refus. Le registre est accessible en ligne ou par courrier ; c'est une procédure gratuite et révocable à tout moment ;
- témoignage écrit ou déclaration verbale aux proches : les proches sont toujours consultés par l'équipe médicale et ils peuvent alors témoigner de la volonté d'opposition.

Le don du corps à la science

Le don du corps à la science consiste à donner son corps au moment de son décès à des fins d'enseignement médical et de recherche.

La décision doit être prise de son vivant et le consentement exprimé par écrit. Il existe un modèle de déclaration du consentement. C'est une démarche personnelle, volontaire, révocable et soumise à certaines règles. L'entourage ne peut pas non plus s'opposer au don consenti par le donneur.

Seul un adulte peut donner son accord pour le don de son corps après son décès.

Une personne bénéficiant d'une mesure de protection juridique de type tutelle ou d'une mesure d'habilitation familiale aux fins de représentation de la personne ne peut pas donner son accord.

La personne intéressée par le don du corps doit effectuer, au préalable, une demande de renseignements auprès de l'établissement de formation et de recherche ou de santé autorisé à héberger une structure d'accueil des corps le plus proche de son domicile ou directement auprès de cette structure.

Pour notre secteur, il faut se renseigner auprès de l'Université de Bourgogne Europe / Faculté de médecine laboratoire d'anatomie : 7, boulevard Jeanne d'Arc 21000 Dijon 03 80 39 33 72

La bientraitance



L'établissement est engagé dans une démarche de bientraitance. Cette thématique est inscrite régulièrement dans le plan de formation du personnel.
Un livret de promotion de la bientraitance incluant une charte a été travaillé et diffusé au sein du Centre Hospitalier de Chagny.

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour le patient dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.
La prise en compte des attentes et des besoins du patient dans la démarche du projet de soins se réfère à de la bientraitance.
C'est une démarche globale de prise en charge du patient et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant de la maltraitance.

La lutte contre la maltraitance



La maltraitance peut prendre différentes formes :

- maltraitance physique
- maltraitance sexuelle
- maltraitance psychologique
- maltraitances matérielles et financières
- négligence, abandon ou privation
- discrimination
- exposition à un environnement violent

L'auteur d'un acte de maltraitance peut être un professionnel, un patient, un membre de l'entourage d'un patient ou une personne extérieure. Soyons tous vigilants !



Aux termes de l'article 40 du Code de Procédure Pénale, « *Toute autorité constituée, tout officier public ou fonctionnaire qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis sans délai au Procureur de la République et de transmettre à ce magistrat tous les renseignements, procès-verbaux et actes qui y sont relatifs* ».

En pratique, cette disposition concerne **tous les personnels publics** (médicaux, non médicaux, fonctionnaires ou contractuels).

Un numéro national est à disposition afin de permettre le signalement de situation de maltraitance.

3133
LE NUMÉRO CONTRE LES MALTRAITANCES
Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

Charte de Promotion de la bientraitance et de Lutte contre la maltraitance

Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte – HAS / Réseau Bas-Normand / REQUA – Oct. 2012

1. **Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement et ce, à chaque étape du parcours de l'usager.

2. **Donner** à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale (selon ses connaissances et ses compétences)

3. **Garantir** à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4. **Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

5. **S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.

6. **Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7. **Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

8. **Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

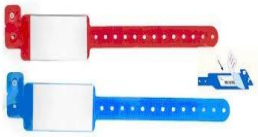
9. **Évaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

10. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.

La politique d'identitovigilance et le bracelet d'identification



Dans le cadre de sa politique d'identitovigilance, le CH de Chagny met en œuvre plusieurs mesures pour s'assurer de votre identité et donc garantir votre sécurité :



A votre arrivée :

- La demande d'une pièce d'identité afin de vérifier votre identité,
- La pose d'un bracelet d'identification, avec votre accord, qui devra être porté pendant toute la durée de votre séjour.

Au cours de votre hospitalisation :
Les professionnels seront amenés à vous demander régulièrement votre identité (nom, prénom, date de naissance).
Ne soyez pas étonné(e), ces vérifications, même répétées, sont essentielles pour éviter toute erreur et assure la sécurité des soins.

Votre pièce d'identité sera numérisée ; vous pouvez vous y opposer en informant les professionnels du bureau des admissions.

Nous vous invitons à participer activement à cette démarche en signalant toute erreur concernant votre identité.

La discrétion et le secret professionnel



L'ensemble du personnel et des intervenants extérieurs sont tenus à la discrétion, au secret professionnel et au respect de votre dignité.

Vous pouvez par ailleurs demander à l'équipe soignante la non divulgation de votre présence dans l'établissement.

Il n'est pas autorisé de prendre en photographie des professionnels, des patients, des résidents, ou des visiteurs.

Le dossier médical

Conformément à la réglementation, un dossier patient informatisé est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'y accéder, en faisant la demande à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier – Service Qualité
16 rue de la Boutière – 71150 CHAGNY
ou par mail : qualite@ch-chagny.fr

La consultation de votre dossier médical est gratuite que ce soit sur place ou lors d'un envoi de copie.

Depuis l'été 2022, tous les assurés sociaux, sauf ceux qui s'y sont opposés, disposent d'un profil dit « Mon espace santé » sur internet.
C'est le nouveau carnet de santé numérique.

Le patient se rend sur : www.monespacesante.fr depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Il peut également télécharger l'application « Mon espace santé ».
Pour utiliser le service, les patients doivent se rendre une première fois sur « Mon espace santé » et activer leur profil. Pour cela ils ont besoin uniquement de leur carte Vitale.

Avec « Mon espace santé », chaque patient dispose de 4 fonctionnalités :

- un **dossier médical** contenant son profil médical qu'il peut renseigner lui-même (traitements, allergies, antécédents, etc.) et ses documents de santé, dont son Volet de Synthèse Médicale (VSM) alimenté par son médecin traitant ;
- une **messagerie de santé** permettant d'échanger des informations et des documents de manière sécurisée et confidentielle avec ses professionnels de santé ;
- un **catalogue de services et d'applications de santé**, sélectionnés pour leur fiabilité et leur pertinence. A terme ces services pourront enrichir les données de Mon espace santé si le patient les synchronise avec son profil ;
- et bientôt un **agenda médical** pour centraliser ses rendez-vous, ainsi que ses rappels de dépistage et de vaccination.

Les données de « Mon espace santé » sont alimentées par :

- les **professionnels de santé, les établissements de santé ainsi que les structures sociales et médico-sociales**, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés. Le **médecin traitant** peut y déposer le Volet de Synthèse Médicale (VSM) de ses patients ;
- le **patient**, qui peut renseigner son profil médical et ajouter tous les documents ou informations qu'il juge utiles pour son suivi ;
- l'**Assurance Maladie** qui verse automatiquement l'historique des soins remboursés et les attestations de vaccination.

Le Centre Hospitalier de Chagny participe à l'alimentation de votre Espace Santé en transmettant des documents utiles au suivi de votre prise en charge tels que la lettre de liaison, les comptes rendus d'examens, la carte de porteur d'implant, etc …
Conformément à la règlementation, vous pouvez refuser l'envoi de ces documents dans votre Espace Santé. Si tel est le cas, vous devez en informer sans délai un membre de l'équipe soignante (de préférence le médecin).
Nous vous précisons que les documents déjà transférés dans votre Espace Santé, avant votre opposition ne pourront pas faire l'objet d'une suppression par l'hôpital.


Documents de santé
Fracture cheville
Compte rendu d'examen
Plan de soins personnalisé
ICI
votre établissement
envoie vos comptes rendus
et vos ordonnances
directement dans l'espace.
MON ESPACE SANTÉ
VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.
Rendez-vous
sur monespacesante.fr
ou téléchargez l'application.

Informatique et libertés, protection des données, e-consentement du patient

Au sein de l'Hôpital de Chagny, plusieurs logiciels informatiques sont utilisés au cours du séjour du patient afin de faciliter et sécuriser sa prise en charge globale d'une part et de correspondre avec divers organismes (ex : CPAM, mutuelles).

A titre d'exemples, il s'agit du dossier patient informatisé, du dossier administratif et de facturation, de l'envoi de documents médicaux vers l'application nationale « Mon espace santé » …

Sauf opposition expresse la part du patient (par écrit), il est prévu que les données de santé ou administratives du patient soient gérées au moyen de logiciels informatiques.

L'accès aux données personnelles et aux données de santé sont strictement limitées aux professionnels habilités à l'intérieur de l'établissement et aux professionnels identifiés et habilités à l'extérieur. Tout cela dans le respect du principe de l'équipe de soin conformément à la loi dite de modernisation de la santé.

Le traitement des données personnelles du patient est réalisé conformément à l'article L 1111-14 du Code de la Santé Publique, de la loi de modernisation de la santé de janvier 2016, de l'article D312-155-0 et L 312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles et respecte les dispositions européennes contenues le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entrées en vigueur le 25 mai 2018 ainsi que la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978 modifiée par ce règlement Européen en date du 21 juin 2018.

Le Centre Hospitalier de Chagny dispose de l'expertise d'un Délégué à la protection des données qui peut être contacté par mail sur l'adresse suivante : dpd@ght71nord.fr

La lutte contre les infections nosocomiales



Les infections nosocomiales sont des infections acquises pendant l'hospitalisation. Le Centre hospitalier de Chagny est engagé depuis plusieurs années dans la lutte contre les infections nosocomiales. Ainsi, la prévention est une préoccupation majeure de l'établissement ; elle fait partie de la démarche de sécurité et de qualité des soins.

Le Centre hospitalier de Chagny dispose d'un Comité de Lutte contre lesInfections Nosocomiales (CLIN) qui coordonne les actions de prévention et la surveillance des infections nosocomiales en liaison avec l'ensemble du personnel médical et paramédical. Il travaille en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière de territoire, composée d'un praticien et d'un infirmier.

Il vous est demandé, de respecter les règles d'hygiène en vigueur dans l'établissement et de vous conformer aux consignes d'hygiène.

La prise en charge de la douleur



La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation permanente de l'équipe médicale et paramédicale. L'équipe soignante est attentive à son soulagement.

En parler est essentiel. Vous êtes le premier concerné(e).

L'article L1110-5 du Code de la Santé Publique dispose que « [...] **Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. »**

Evaluer et réévaluer la douleur,
c'est l'affaire de tous les soignants

Il existe un comité de lutte contre la douleur (CLUD) qui définit, anime et assure le suivi des actions mises en place dans cette prise en charge spécifique.

Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur : la prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager ! Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible !

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :
> 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. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.
Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

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.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « … toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte … »

Votre douleur, parlons-en

La Ciotat CENTRE HOSPITALIER

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ
www.sante.gouv.fr

VOS MODALITES D'EXPRESSION

Plusieurs modalités d'expression sur votre prise en charge sont à votre disposition. Vous pouvez nous faire part de vos observations positives ou négatives de la manière suivante (liste non hiérarchisée) :

1. **oralement**, auprès du cadre de santé, de l'équipe soignante, du médecin, de tout autre personnel (administratif, logistique …),

2. en nous remplissant **le questionnaire de sortie** qui vous est remis. Vous pourrez l'adresser par courrier ou le déposer dans la boîte aux lettres située à côté du panneau d'affichage dans le service,

3. **en nous écrivant** à l'adresse suivante :
   Centre Hospitalier – Service Qualité
   16 rue de la Boutière – 71150 CHAGNY
   ou par mail : qualite@ch-chagny.fr

4. par le biais **des réclamations et plaintes :**
   - à un professionnel du Centre Hospitalier,
   - par courrier déposé dans la boîte aux lettres située à côté du panneau d'affichage dans le service,
   - par courrier à l'attention de la direction de l'établissement,

5. en contactant **les représentants des usagers** de l'établissement :

2 représentants des usagers
désignés par l'Agence Régionale de Santé :

Monsieur Jean Paul GUYOT
pour l'Union Départementale des Familles 71
et
poste vacant

Pour les contacter, écrivez à la responsable Qualité qui transmettra
(voir page 4)

Ils siègent à deux instances de l'établissement :

- **au Conseil de Surveillance** qui fixe les grandes orientations de l'établissement. Les représentants des usagers y défendent vos intérêts.

- **à la Commission des Usagers** (CDU) qui veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle examine entre autres les plaintes qui ne présentent pas le caractère de recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La CDU contribue également par ses avis et propositions à la politique globale de prise en charge des personnes hospitalisées.

Depuis février 2026, elle se compose de :

- Monsieur Jean Paul GUYOT, représentant des usagers désigné par l'Agence Régionale de Santé
- Madame Delphine SAVARY, représentant le Conseil de surveillance (Adjointe au maire de Chagny), présidente de la CDU
- Madame le Docteur Axelle SOMSON, médiateur médical titulaire
- Monsieur le Docteur Jordan MAUCLAIR-RICHALET, médiateur médical suppléant
- Madame Stéphanie GUTIERREZ, responsable qualité gestion des risques, médiateur non médical titulaire
- Madame Léna BAUDUIN, cadre socio-éducative, médiateur non médical suppléant, vice-présidente de la CDU
- Monsieur Louis BERTHIER, représentant le Conseil de surveillance (personnalité qualifiée - UFC Que Choisir)
- Madame Suzanne LHUILLIER, représentant des personnels
- Madame Stéphanie BOULNOIS, directrice déléguée
- Monsieur le Docteur Jérémy L'HABITANT, président de la commission médicale d'établissement
- Madame Valérie BASSET, cadre supérieure de santé
- Madame Fanny DUPLUS, cadre de santé du service de médecine polyvalente et de l'hôpital de jour de médecine
- Madame Françoise MARTINS VICENTE, cadre de santé du service des SMR gériatriques et de et de l'hôpital de jour SMR gériatriques

Le Centre Hospitalier de Chagny est un établissement laïque qui garantit la liberté de culte.

Vous pouvez recevoir la visite d'un représentant d'un ministère du culte de votre choix.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES PUBLICS+

CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr

LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES

L'établissement s'inscrit dans une démarche qualité au travers de son Projet d'Établissement, de son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens et de la procédure de certification auprès de la Haute Autorité de la Santé (HAS).

Décision de la Haute Autorité de Santé en date du 24 septembre 2025 :





Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de la certification, sont disponibles sur le site Qualiscope du site de la HAS.

Par ailleurs, les résultats des indicateurs nationaux sont affichés dans le panneau « Qualité » de l'établissement (hall d'accueil) et annexés à la page suivante.
Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, l'HAS collecte les questionnaires de satisfaction d'expérience auprès des patients ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans un établissement de santé. L'objectif d'e-satis est d'évaluer leur satisfaction et leur expérience du service rendu par l'établissement.
Les patients peuvent s'opposer auprès de l'établissement de santé à la transmission de leur e-mail et de participer à cette enquête. Les patients qui reçoivent le questionnaire peuvent se désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer leur adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié.

Qu'est-ce qu'un évènement indésirable ?

Il s'agit de :

- un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne,
- un évènement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins.

Au cours de votre séjour si, vous estimez avoir subi un évènement indésirable, vous pouvez vous rapprocher des professionnels de santé afin de le déclarer sur le portail de l'Haute Autorité de Santé : https://www.has-sante.fr

Les professionnels de santé vous accompagneront dans la déclaration.

En cas d'Evènement Indésirable Grave (évènement inattendu dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent – article R.1413-67 du décret n°2016-1606 du 25/11/2016), la Direction est dans l'obligation de déclarer l'évènement à l'Agence Régionale de Santé.

Le signalement d'un évènement indésirable n'est pas une démarche de réclamation.

Résultats Indicateurs Nationaux 2025

Indicateurs liés à la prévention des infections associées aux soins – résultats communs

Intitulé	Description	Résultat 2025	Résultat 2024
Indicateur de consommation des solutions hydroalcooliques sur données de l'année n-1	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcooliques	Score 90% Classe B En baisse	Score 106% Classe A

Indicateur lié à la satisfaction et expérience des patients hospitalisés sur données de l'année n

Intitulé	Description	Résultat médecine 2025	Résultat médecine 2024	Résultat SMR 2025
E-satis *Recueil facultatif*	Cet indicateur mesure la satisfaction, l'expérience des patients hospitalisés + de 48h pour secteur MCO - + de 7 jours pour SMR et ayant participé à l'enquête e-Satis. Un minimum mensuel de 30 réponses est requis pour chacun des indicateur.	**Données insuffisantes**	**Données insuffisantes**	**Données insuffisantes**

Indicateurs liés au dossier patient sur données de l'année n-1

Intitulé	Description	Résultat médecine 2025	Résultat médecine 2023	Résultat SMR 2025
Taux de patients hospitalisés ayant une prescription d'antibiotiques inférieure ou égal à 7 jours, ou justifiée pour une durée supérieure, pour infection respiratoire basse	Cet indicateur mesure le pourcentage de séjours de patients pour lesquels une antibiothérapie de durée inférieure ou égale à 7 jours a été prescrite au cours du séjour ou justifiée pour une durée supérieure pour infection respiratoire basse	Score 96% Classe B	**Score 89%**	**Non concerné**
Qualité de la lettre de liaison à la sortie *Recueil facultatif pour médecine*	Cet indicateur mesure la conformité des critères demandés dans la lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation	Score 91% Classe A	**Score 84%**	Score 83% Classe B
Evaluation et prise en charge de la douleur *Recueil facultatif pour médecine*	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	Score 38% Classe C	**Score 52%**	Score 80% Classe B

Mise à jour février 2026

A noter : il est précisé que le changement de logiciel « DPI » fin novembre 2024 a eu une incidence dans le recueil des données sur le suivi de la douleur en médecine et aux SMR.

LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE



N'oubliez pas de remplir **le questionnaire de sortie** (anonyme) qui vous est remis lors de votre entrée dans le service de médecine.

Si vous avez égaré le document, n'hésitez pas à en demander un nouvel exemplaire à l'équipe soignante.

Vous pouvez le déposer (sans enveloppe) dans la boîte aux lettres située à côté du panneau d'affichage dans le service. Seule l'équipe du service qualité récupère les questionnaires.

Une synthèse des réponses est élaborée et présentée, notamment, aux représentants des usagers et à l'équipe pluriprofessionnelle du service de SMR.

Accédez à plus d'informations sur notre site internet :
www.ch-chagny.fr