

Service de médecine



Livret d'accueil

Ce livret d'accueil est destiné aux personnes admises dans le service médecine 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



PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT



Vous pouvez joindre directement le service de médecine au **03.85.46.81.89**

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.

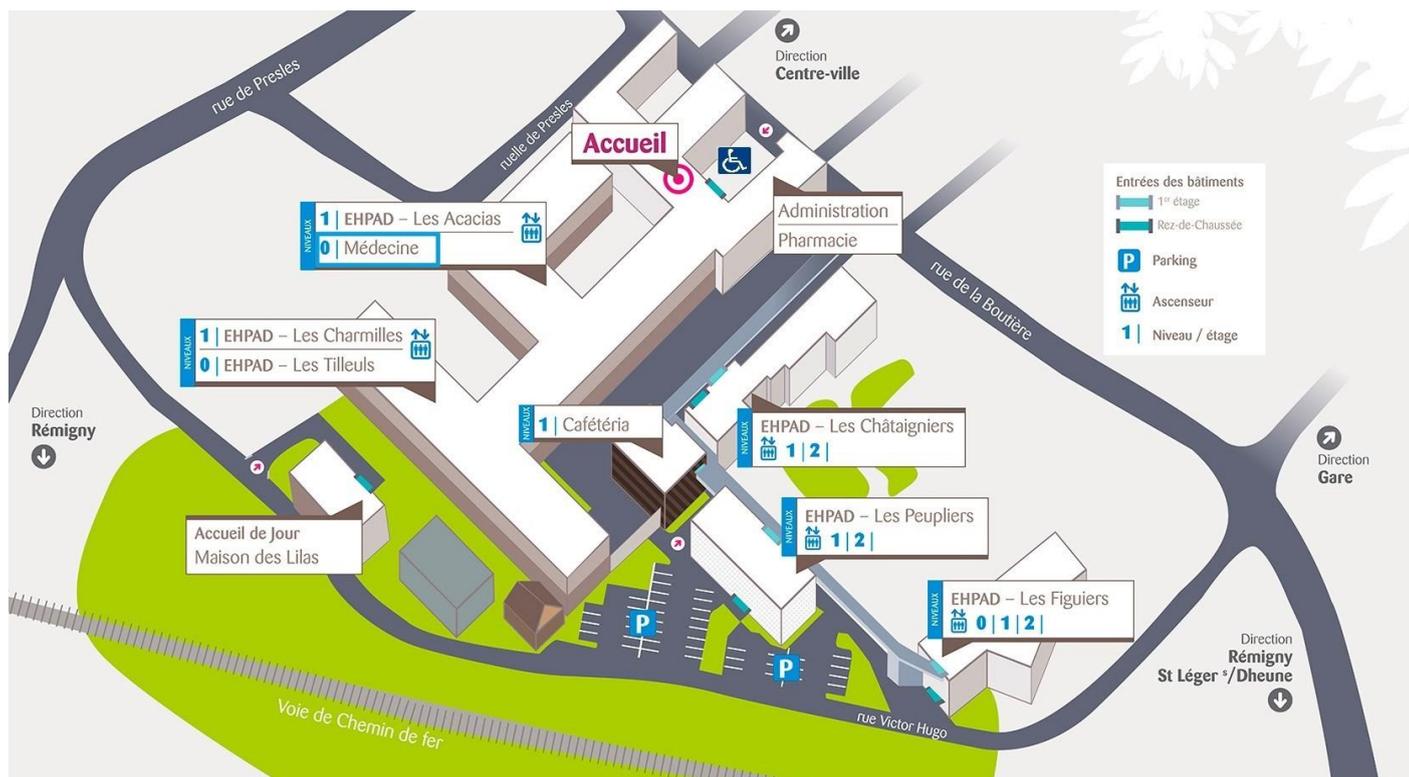
Établissement public de santé, le Centre Hospitalier de Chagny a des activités diverses :

- d'un service de médecine de 20 lits dont 3 lits sont dédiés à la prise en charge des soins palliatifs
- d'un EHPAD de 148 places dont 24 en unité de vie protégée « Alzheimer »
- d'un Accueil de Jour de 8 places
- d'un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) de 43 places

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

Avant la fin de l'année, des consultations avancées seront créés et un service de Soins de Suite et de Réadaptation ouvert.

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).



Le secrétariat médical
03 85 46 81 74
secretariat.medical @ch-chagny.fr

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

Le service des admissions :
Ouvert de 08h à 17h30 du lundi au vendredi
Madame Isabelle GUINOT
Madame Christine TORRES
03 85 46 81 81
service.admission@ch-chagny.fr

Médecin responsable du service :
Docteur Frédéric HOUDELETTE
assisté d'un interne en médecine générale

La Cadre de Santé, référent médecine
Madame ABRY Christelle
03 85 46 81 79

Votre admission

PIECES A FOURNIR

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
- Les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter (qui peut être différente de la personne de confiance ; voir page



LES TARIFS / 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.

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 et de la télécommande de la télévision. Un chèque de caution de 15€ sera nécessaire, il vous sera rendu à la sortie lors de la restitution de la télécommande. Le service des admissions est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 12h45 à 17h30.

Le prix de journée de médecine, validé 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 ainsi que du ticket modérateur si votre prise en charge n'est pas à 100%.

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.

Un studio est à disposition des familles ou des accompagnants, qui souhaitent séjourner auprès de leur parent.

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.



**Restez connecté(e) et accédez à plus d'information
sur notre site internet :**

www.ch-chagny.fr

Votre séjour

VOTRE ENVIRONNEMENT

Sauf opposition de votre part, une chambre seule vous est proposée.

Votre chambre est meublée d'un lit, d'un chevet, d'un fauteuil, d'une chaise, d'une table et dispose d'une salle de bain.

Les repas sont pris en chambre.

A proximité du service de médecine se trouve l'espace « convivialité » avec des distributeurs de boissons et d'aliments.

L'entretien des chambres du service de médecine 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

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 chambre à partir de 12h00
- ◆ Dîner servi en chambre à partir de 18h30.



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

- Tout effet personnel nécessaire à votre toilette (serviette de toilette, gant de toilette, savon ...)
- Tout appareillage dont vous avez usage à domicile.

Le linge hôtelier (drap, taie d'oreiller ...) est pris en charge par l'établissement.

Dans le cas de patient sans famille, sans représentant légal ou sans liens sociaux (amis...), le Centre Hospitalier 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.

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



Une conseillère en économie sociale et familiale est présente les mardis et les jeudis après-midi dans le service. Elle est joignable au 03.85.46.98.74.



Sauf autorisation particulière demandée auprès de l'infirmière, les visites sont permises de 13h00 à 19h45. Les matinées sont réservées aux soins.



Un médecin salarié du Centre Hospitalier est présent au sein du service de médecine du lundi au vendredi.

D'autres médecins interviennent pour assurer les soins médicaux en continu (permanence des soins).



Sur autorisation du médecin, une sortie ne pouvant excéder 48 heures, peut vous être accordée. Ce temps ne sera pas décompté de votre séjour. On parle de « permission ».

Toute hospitalisation supérieure ou égale à 48 heures dans un autre établissement entraînera une sortie définitive du service de médecine de Chagny.

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



- ◆ Les examens biologiques
- ◆ Les actes d'imagerie
- ◆ Les actes de kinésithérapeute
- ◆ Les recours à une diététicienne
- ◆ 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.

La décision de sortie est médicale. Votre sortie est programmée par l'équipe soignante et le médecin en concertation avec vous. Vous ne pouvez quitter l'établissement sans l'accord préalable de ce dernier sauf à avoir signé une décharge de « sortie contre avis médical ».

Si 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.



N'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie qui vous sera remis et de le laisser dans votre chambre à votre sortie.

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

- De vérifier qu'aucun objet personnel ne demeure dans la chambre
- De demander aux soignants l'ordonnance comportant votre traitement
- De vous présenter au service des admissions, muni du bon signé par le soignant pour récupérer votre bulletin de situation nécessaire à la perception des indemnités journalières et au remboursement éventuel de votre transport en ambulance et de vous acquitter des factures de prestations complémentaires s'il y a lieu
- De récupérer auprès du service des admissions les valeurs ou l'argent déposés éventuellement lors de votre admission. Au-delà de 30 jours d'hospitalisation et en cas de décès, ces effets seront à récupérer auprès du Centre des Finances Publiques de Chalon sur Saône.

VOS DROITS

Le consentement éclairé

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 participer au 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 du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.



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

Vous avez le libre choix de désigner la personne dite de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à votre prise en charge

Dès votre entrée en médecine, il vous sera remis un formulaire dans lequel vous inscrirez l'identité de cette personne. Après que l'information ait été saisie dans le dossier du patient informatisé, le document est classé dans votre dossier médical.

À tout moment, vous avez le droit de changer de personne de confiance.

Informatique et libertés, protection des données

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont collectées dans le cadre de votre prise en charge sociale et médicale.

L'accès aux données personnelles et aux données de santé sont strictement limités 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 modernisation santé.

Les données de santé et les données personnelles sont collectées, traitées et stockées de manière automatisée via un logiciel métier et font l'objet d'un dossier numérique et papier.

La base légale de ce traitement repose sur l'article L 1111-14 du code de la santé publique, de la loi modernisation santé de janvier 2016, de l'article D312-155-0 et L 312-8 du code de l'action sociale et des familles et respect les principes de l'article 6 du règlement général Européen sur la protection des données (RGPD) entrée en vigueur le 25 mai 2018 ainsi que la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 (Lil) modifiée par ce nouveau règlement Européen en date du 21 juin 2018.

Le dossier médical



Un dossier médical 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, auprès de la direction. Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Comment ?

1. Vous pouvez consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.
2. Vous pouvez demander par écrit une copie de votre dossier médical qui ne pourra vous être adressée avant 48 heures suivant votre demande, mais dans un délai maximum de 8 jours. Dans le cas où ces informations dateraient de plus de 5 ans, l'établissement a un délai de 2 mois pour répondre à votre demande.
3. La consultation de votre dossier médical sur place est gratuite. En cas d'envoi d'une copie de ce dossier, les frais de reprographie et d'expédition demeurent à votre charge.

La conservation de votre dossier médical est de 20 ans suivant votre dernière hospitalisation au Centre Hospitalier de Chagny.

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.
- ◆ Les directives anticipées sont valables sans limite de temps.
- ◆ Vous pouvez à tout instant modifier ou révoquer le contenu de vos directives anticipées, par écrit.

Vous pouvez disposer d'un formulaire via nos professionnels ou sur internet :

https://solidariteessante.gouv.fr/IMG/pdf/fichedirectivesanticipe_es_10p_exev2.pdf

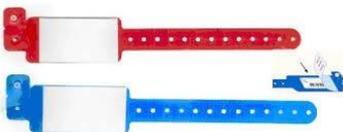
Politique d'identitovigilance



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

- La demande d'une pièce d'identité,
- La pose d'un bracelet d'identification,
- Le questionnement oral régulier de votre identité.

En effet, plusieurs fois dans la journée, le personnel sera amené à vous demander votre identité. Ne soyez pas étonné(e), cette vérification systématique et répétée renforce la sécurité de votre identification et donc de votre prise en charge.



Pour des raisons de sécurité en lien avec votre prise en charge pour minimiser tout problème d'identité, et après avoir donné votre accord, vous serez amené(e) à porter un bracelet d'identification tout au long de votre séjour.



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.

Prise en charge de la douleur



La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation permanente de l'équipe médicale et paramédicale. Aidez-nous à traiter votre douleur en l'évaluant aussi souvent que nécessaire. L'équipe soignante est attentive à son soulagement. **En parler est essentiel. Vous êtes le premier concerné(e).**

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

Bienveillance



L'établissement s'est inscrit dans une démarche de bienveillance. Cette thématique est inscrite régulièrement dans le plan de formation du personnel.

Un numéro national, le 3977 est à disposition afin de permettre le signalement de situation de maltraitance.

Lutte contre les infections nosocomiales



Les infections nosocomiales sont des infections acquises pendant l'hospitalisation. Le Centre hospitalier de Chagny s'est engagé 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 les Infections 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'infirmière d'hygiène de territoire.

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

LES INSTANCES

Le conseil de surveillance

Il délibère sur les grandes orientations de l'établissement. Des représentants des usagers y siègent et défendent vos intérêts.

La commission des usagers (CDU)

Cette commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle examine entre autre les plaintes qui ne présentent pas de caractère en 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. Elle se compose de :

- Stéphanie BOULNOIS, directrice déléguée,
- Docteur Johan LOUWS, médecin libéral, médiateur médical,
- Stéphanie GUTIERREZ, Responsable Qualité Gestion des Risques, médiateur non médical et présidente,
- Jean Paul GUYOT et Jean-François MICHELLI, représentants des usagers au Conseil de surveillance



Représentants des usagers :

**Jean Paul GUYOT pour
l'Union Départementale des
Familles 71**

**Jean-François MICHELLI
pour Génération
Mouvement 71**

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.



Qualité & gestion des risques

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

Par ailleurs, les résultats des indicateurs nationaux sont affichés dans le panneau « Qualité » de l'établissement et en dernière page de ce livret.

VOS MODALITES D'EXPRESSION

Plusieurs modalités d'expression sont à votre disposition pour nous faire part de vos observations positives ou négatives :

1. **Le questionnaire de sortie** qui vous sera remis à votre entrée et que vous pouvez laisser dans votre chambre à votre sortie.
2. **La possibilité de nous écrire** par courrier à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier

16, rue de la Boutière – 71150 CHAGNY

ou par mail :

3. **Les réclamations et les plaintes :**
 - à un professionnel du Centre Hospitalier
 - en utilisant le registre des plaintes et des réclamations qui est votredisposition dans le service des admissions
 - par courrier à l'attention de la direction de l'établissement.
4. **Les représentants des usagers** de l'établissement (cf page 12).

Le Centre Hospitalier de Chagny garantit la liberté de culte. Vous pouvez recevoir la visite d'un représentant d'un ministère du culte devotre choix. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



DEPOT ET VALEURS

Le patient est invité à déposer ses objets de valeurs ou/et argent entre les mains du régisseur ou de son suppléant (service des admissions) 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 patient, un autre vous sera remis et le troisième dans un coffre situé au bureau des admissions 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 (bureau des admissions).

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

RELATIONS INTERNES AU SERVICE

Les relations internes au service de médecine sont régies par le règlement intérieur que vous trouverez dans le service.

À retenir :

- ◆ le respect dû au personnel de l'établissement et des autres patients, ainsi que les locaux et équipements mis à votre disposition
- ◆ l'interdiction de fumer dans l'enceinte de l'établissement
- ◆ la sécurité de l'hôpital est assurée par un système de vidéo-surveillance
- ◆ en cas de dysfonctionnement grave à votre rencontre ou à l'égard d'un autre patient, vous pouvez adresser une réclamation auprès du directeur de l'établissement. Elle sera enregistrée dans un registre de dépôt et traitée dans les plus brefs délais.
- ◆ les animaux de compagnie sont interdits
- ◆ la sécurité incendie : les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs.
- ◆ il vous est interdit de verser au personnel toute somme d'argent soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt.

RELATIONS EXTERNES AU SERVICE

Les relations externes au service de médecine sont régies par le règlement intérieur que vous trouverez dans le service.

À retenir :

- Sauf autorisation particulière du, les visites sont permises de 13h00 à 19h45. Les matinées sont réservées aux soins.
- Vos visiteurs doivent respecter l'ensemble

du personnel et les autres patients, ainsi que les locaux et équipements mis à votre disposition.

- Aucun visiteur ne sera autorisé accompagné d'un animal de compagnie.
- Les visites doivent se dérouler sans gêne occasionnée pour les autres patients ou pour le personnel (cri, musique forte, interpellation tapageuse...).



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.

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.

L'intégralité de ce document est à votre disposition, pour consultation, au service des admissions de l'établissement.



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



www.sante.gouv.fr

Contrat d'engagement de lutte contre la douleur - V2 - Octobre 2021



La personne de confiance

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage.

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

> pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux :

ainsi pourra-t-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, consultera 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.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées⁽¹⁾ à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration expresse en ce sens)⁽²⁾. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.**

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une **recherche biomédicale** est envisagée dans les conditions prévues par la loi, **l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance**

(1) Voir la fiche concernant « Les directives anticipées »

(2) Voir la fiche concernant « Les règles d'accessibilité aux informations de santé personnelles »



Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant...

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : **personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne.**

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire **par écrit**. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Dans le cas d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission**. Mais vous pouvez également le faire **avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation**. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour toute la durée de cette hospitalisation. **Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée**, il suffit que vous le précisiez (par écrit, de préférence). Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier médical conservé au sein de l'établissement.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

Textes de références

Article L. 1111-6
du Code de la santé publique

Autres fiches disponibles

Ces fiches sont téléchargeables et imprimables sur le site Internet du ministère www.sante.gouv.fr - Rubrique : « Usagers ».

- Les directives anticipées
- Les règles d'accessibilité aux informations de santé à caractère personnel
- L'instruction des plaintes ou réclamations en établissement de santé et la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU)
- Le congé de représentation dans le système de santé

Le consentement éclairé du patient

Le respect du consentement éclairé fait partie des droits fondamentaux de tout patient pris en charge par un professionnel ou un établissement de santé.

➤ **Le principe du consentement éclairé**

Le consentement du malade aux soins est une obligation qui s'inscrit dans le cadre de la relation médecin-malade. La notion de consentement éclairé implique que le médecin est tenu de présenter clairement au patient tous les risques d'une conduite thérapeutique.

La loi du 29 juillet 1994 relative au respect du corps (modifiée par l'article 70 de la loi 99-641 du 27 juillet 1998) précise : « *Il ne peut être porté atteinte à l'intégrité du corps humain qu'en cas de nécessité médicale pour la personne. Le consentement de l'intéressé doit être recueilli préalablement hors le cas où son état rend nécessaire une intervention thérapeutique à laquelle il n'est pas à même de consentir* » (Code civil article 16-3).

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. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Cela implique, pour le médecin responsable de la prise en charge, la mise en œuvre de deux démarches essentielles:

- ✓ La délivrance d'une information loyale, claire et adaptée au degré de compréhension du patient
- ✓ Le recueil du consentement du patient, lequel doit être non seulement éclairé par l'information préalablement délivrée, mais également libre de toute pression ou contrainte.

Ainsi, le patient est en droit de recevoir une information quasi exhaustive et personnalisée sur les risques inhérents à l'intervention préconisée par le médecin. En effet, dans la mesure où l'information doit nécessairement porter sur les risques « normalement prévisibles », c'est-à-dire connus au regard de l'état de la science, soit parce qu'ils sont « graves », soit parce qu'ils sont « fréquents », seuls les risques exceptionnels sans gravité échappent finalement à l'obligation. Le médecin doit respecter le refus de soin du patient.

➤ **Les cas où le consentement peut ne pas être requis**

Le grand principe est celui du respect de la volonté du patient, principe confirmé par les différents codes de déontologie successifs et par la loi du 4 mars 2002. Toutefois, dans certains cas particuliers précisés par la loi, le patient n'a pas à exprimer sa volonté ; on lui impose une obligation de soin. C'est le cas des vaccinations obligatoires ou de l'hospitalisation d'office en service de psychiatrie.

Par ailleurs, les médecins peuvent, sans commettre de faute, pratiquer des actes indispensables à la survie du patient, même sans son consentement, à condition qu'existe un danger immédiat pour la vie du patient.

➤ **Quelles sont les personnes aptes donner leur consentement ?**

Le recueil du consentement est nécessaire mais va être différent selon l'auteur du consentement. Ainsi il est nécessaire de distinguer plusieurs situations :

- **Cas d'un majeur conscient**

Le médecin doit recueillir son consentement personnel et ne peut passer outre (article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique).

- **Cas d'un majeur inconscient**

Le médecin va apprécier l'état de conscience ou de lucidité de la personne. Si le malade ne peut manifester un consentement éclairé, le médecin va devoir alors contacter la famille, les proches, ou la personne de confiance. A travers ces contacts, le médecin va seulement rechercher les intentions supposées du malade car personne (même la famille) ne peut décider pour le malade. En cas d'urgence, les soins seront effectués sur la seule appréciation médicale.

Ainsi, lorsque le patient n'est pas en état de manifester sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

- **Cas de l'incapable majeur**

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

- **Cas du mineur**

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Le consentement sera cependant donné par le ou les titulaire(s) de l'autorité parentale si le mineur n'est pas apte à manifester sa volonté (âge, état de santé...). Même si le mineur est apte à manifester sa volonté, le médecin doit prévenir ses parents.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale :

- ✓ Si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du mineur
- ✓ Si le mineur s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Mais, si le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

➤ **Comment recueille-t-on le consentement du patient ?**

L'information due au patient doit lui être délivrée oralement à l'occasion d'une consultation, en entretien individuel, étant précisé que la personne de confiance, ou à défaut, un proche pourra bien évidemment assister à l'entretien si le patient le souhaite.

Le Code de déontologie médicale insiste tout particulièrement sur la nécessité d'une information « appropriée », le médecin devant tenir compte de « la personnalité du patient » dans ses explications et

« Veiller à leur bonne compréhension ». Seul un véritable échange entre le patient et son médecin permet de remplir ces obligations, cet échange devant avoir lieu en toute confidentialité.

Le médecin peut solliciter de la part du patient la signature d'un document écrit de consentement éclairé. Ce document reprend la plupart du temps les principales informations communiquées oralement, notamment les données relatives aux bénéfices et aux risques de la thérapeutique proposée.

Les directives anticipées en bref

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.

Indicateurs Nationaux

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Mots clés	Description	Résultats établissement	Classe de performance	Résultats antérieurs
Données 2021				
Hygiène des mains	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcooliques ICSHA 3	142%	A	Données 2018 70% C
Données 2021				
Suivi de la vaccination antigrippale du personnel hospitalier	Cet indicateur exprime le taux de personnel hospitalier vaccinés contre la grippe parmi l'ensemble du personnel hospitalier exerçant au sein de l'établissement	33.96%		Données 2020 33.96%

DOSSIER DU PATIENT MCO – Données 2021

Objectif de performance national : 80

Mots Clés	Description	Résultats établissement	Résultats 2019
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation en Médecine	70	49
Evaluation de la douleur	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	82	95

SATISFACTION ET EXPERIENCE DES PATIENTS HOSPITALISES– Données 2022

Mots Clés	Description	Résultat établissement	Classe de résultat	Résultat 2021
Note de satisfaction globale des patients hospitalisés	Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés + de 48h en Médecine et ayant participé à l'enquête e-Satis	Données insuffisantes	NA	NA

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

Grille des tarifs applicables au 1er janvier 2024

I. REPAS

Repas pour les personnes extérieures et accompagnants

Personnes extérieures et accompagnants	9.70 €
Petit déjeuner accompagnant	3.50 €
Personnes extérieures relevant des collectivités locales ou services publics	7.00 €

II. LOCATION DU STUDIO POUR LES FAMILLES OU LE PERSONNEL

par jour	40.50 €
----------	---------

III. PRESTATIONS HOTELIERES

Prestation lingerie

Tarif kg de linge lavé pour les patients en secteur sanitaire	3.50 €
---	--------

Forfait téléphone

Forfait acompte ouverture de ligne téléphonique	10.00 €
---	---------

Forfait télévision

du 1er au 7ème jour	2.65 €
du 8ème au 15ème jour	2.50 €
à partir du 16ème jour	2.30 €

Chambre particulière

Chambre particulière (lits en secteur sanitaire)	37.00 € / jour
--	----------------