



Service de médecine polyvalente



Livret d'accueil

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	Page 4
POUR VOUS DEPLACER AU SEIN DU CH DE CHAGNY	Page 5
LES TARIFS / PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	Pages 6 et 7
LES PIECES A FOURNIR A VOTRE ADMISSION	Page 8
VOTRE ENVIRONNEMENT	Page 8
LES MODALITES DE VOTRE SEJOUR	Pages 8 et 9
LES DEPOTS DE VALEURS	Page 10
VOTRE SORTIE	Page 10
QUELQUES REGLES A RESPECTER	Page 11
3 MESURES DE SECURITE IMPORTANTES	Page 11
VOS DROITS	Page 12
LE CONSENTEMENT LIBRE ET ECLAIRE	Page 13
LA PERSONNE DE CONFIANCE	Pages 14 et 15
LA PERSONNE A PREVENIR	Page 16
LES DIRECTIVES ANTICIPEES	Pages 16 et 17
LA BIENTRAITANCE	Page 18
LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE	Page 18
LA POLITIQUE D'IDENTITOVIGILANCE	Page 20
LE DOSSIER MEDICAL	Page 20
MON ESPACE SANTE	Pages 21 et 22
INFORMATIQUE ET LIBERTES, PROTECTION DES DONNEES, e-CONSENTEMENT	Page 23
LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	Page 24
LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	Pages 24 et 25
VOS MODALITES D'EXPRESSION	Pages 26 et 27
LA QUALITE ET LA GESTION DES RISQUES	Pages 28 et 29

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

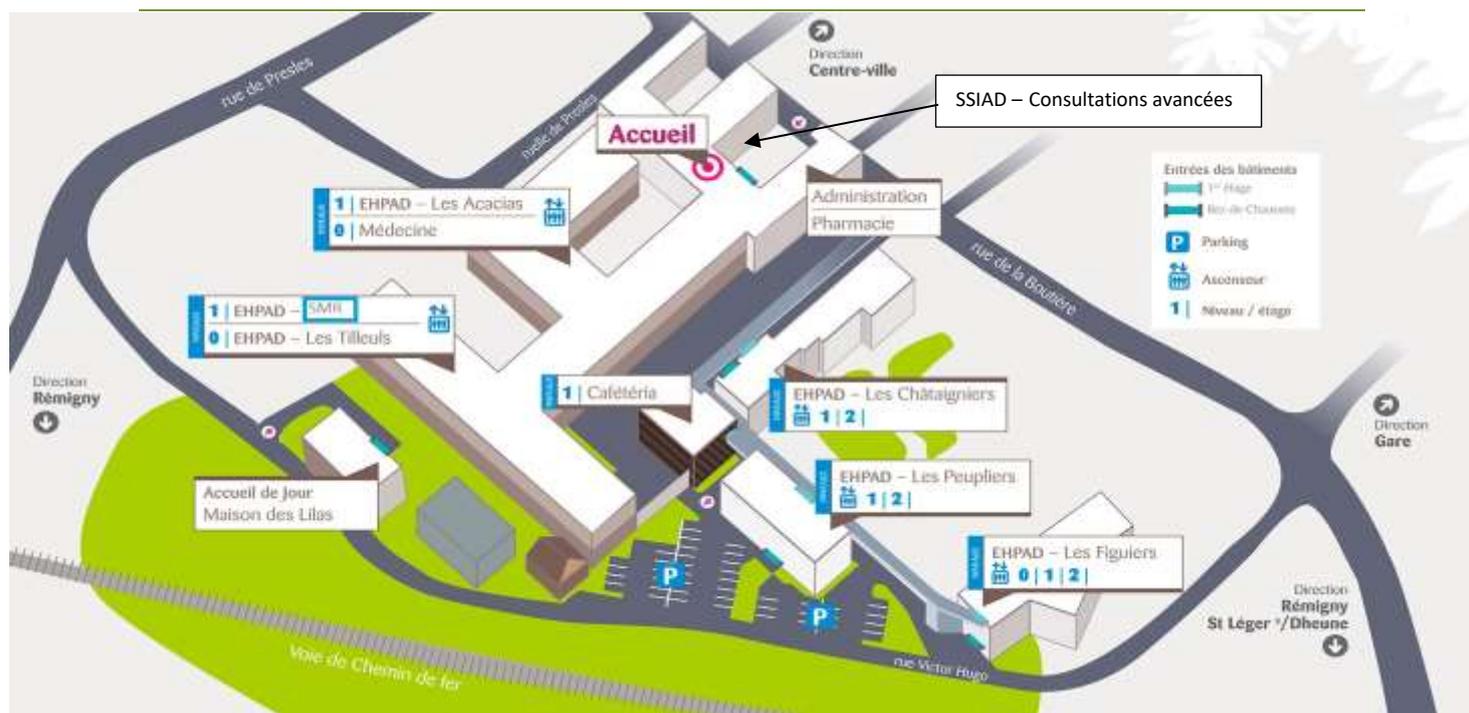
Le Centre Hospitalier de Chagny travaille en collaboration étroite avec le Centre Hospitalier de Chalon sur Saône grâce, notamment, à une convention de direction commune. L'hôpital est membre du Groupement Hospitalier de Territoire « Saône et Loire Bresse Morvan ».

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

- d'un service de médecine polyvalente 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 EHPAD de 118 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
- des consultations avancées en gynécologie médicale et 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 DU 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
Mme Emeline BRULLEZ
03 85 46 81 74
secretariat.medical@ch-chagny.fr

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

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

Médecins :

M. le Docteur Jérémy L'HABITANT, responsable du service
M. le Docteur Jordan MAUCLAIR-RICHALET
Mme le Dr Elodie BOUCHOIR-LHABITANT
assistés d'un interne ou d'un externe

La Cadre de Santé du service médecine
Mme Blandine GUICHARD
03 85 46 81 81 (poste 179) - cadre.medecine@ch-chagny.fr

Le Service Social
Mme Léna BAUDUIN
03 85 46 81 81 (poste 874)
service.social@ch-chagny.fr

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. 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 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 8 h15 à 12h30 et de 13h15 à 17h15 (sauf jours fériés et contraintes de service).

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, du ticket modérateur si votre prise en charge n'est pas à 100% et de la chambre particulière.

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 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 1^{er} janvier 2025

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	3.60 €
--	--------

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 1 ^{er} au 7 ^{eme} jour	2.70 €
du 8 ^{eme} au 15 ^{eme} jour	2.60 €
à partir du 16 ^{eme} jour	2.30 €

Chambre particulière

Chambre particulière (lits en secteur sanitaire)	37.70 €
--	---------

Votre séjour

LES PIÈCES 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 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 :

- ◆ Le nécessaire à votre toilette (savon, dentifrice ...)
- ◆ Tout appareillage dont vous avez usage à domicile.

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

Dans le cas d'un patient sans famille proche et 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.

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, une conseillère en économie sociale et familiale (métier proche d'assistante sociale) est présente les mardis et les jeudis après-midi dans le service. Elle est joignable au 03.85.46.98.74.



Les matinées sont réservées aux soins. Sauf autorisation particulière demandée auprès de l'infirmière, les visites sont permises de 13h00 à 19h45. 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 hospitalisé **hors informations médicales** vous pouvez contacter les professionnels de santé au 03.85.46.81.89.



Un médecin salarié du Centre Hospitalier est présent au sein du service de médecine du lundi au vendredi. Pour faire un point d'ordre médical avec le médecin ou l'interne référent, vous devez contacter le secrétariat au 03.85.46.81.74 du lundi au vendredi de 08h30 à 16h20.

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.

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 (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 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

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. Les frais de transport ne sont pas réglés par l'hôpital.

Dans tous les cas, **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, pour récupérer votre bulletin de situation nécessaire à certaines démarches administratives (ex : APA), 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.

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 équipements mis à votre disposition ;
- ◆ l'interdiction de fumer 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 soit 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



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits de corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le 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 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 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.

Elle peut si vous le souhaitez :

- 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 vos 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).

Elle 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.

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.

la fin de vie
et si on en parlait ?

parlons-fin-de-vie.fr



La bientraitance



L'établissement s'est inscrit 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
- maltraitements matériels 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.



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'utilisateur.

2

Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale (selon ses connaissances et ses compétences)

3

Garantir à l'utilisateur 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'utilisateur.

5

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

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 utilisateurs 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.

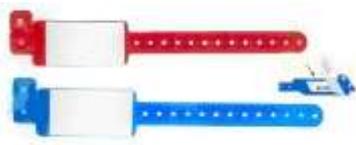
La politique d'identitovigilance



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.

Le dossier médical

Un dossier médical 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, 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 sont également gratuits.
4. La conservation de votre dossier médical est de 20 ans suivant votre dernière hospitalisation au Centre Hospitalier de Chagny.



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 réglementation, 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 ne pourront pas faire l'objet d'une suppression par l'hôpital.



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 6 janvier 1978 (Lil) modifiée par ce nouveau 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 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.

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 suit les 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



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

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 situées 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 :

Représentants des usagers :

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

et

Monsieur Jean-François MICHELLI
pour Génération Mouvement 71

**Pour les contacter, écrivez à la Responsable Qualité qui transmettra
(voir page 5)**

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 autre 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.

A partir de janvier 2025, elle se compose de :

- Monsieur Jean Paul GUYOT, représentant des usagers désigné par l'Agence Régionale de Santé,
- Monsieur Jean-François MICHELLI, représentant des usagers désigné par l'Agence Régionale de Santé
- 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, présidente de la CDU
- Madame Léna BAUDUIN, travailleur social, médiateur non médical suppléant
- Madame Delphine SAVARY, représentant le Conseil de surveillance (Adjointe au maire de Chagny),
- Monsieur Louis BERTHIER, représentant le Conseil de surveillance (personnalité qualifiée - UFC Que Choisir),
- 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 Blandine GUICHARD, cadre de santé sur les services médecine et SMR,
- Madame Suzanne BANCHEREAU, représentant des personnels

Le Centre Hospitalier de Chagny 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.**

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.



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.

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'Évènement 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 2023

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS - Données 2022

Intitulé	Description	Résultats établissement	Classe de performance	Résultats 2021
Indicateur de consommation des solutions hydroalcooliques	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	106%	A	142% A
Couverture vaccinale 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	34.4%		33.96%

DOSSIER DU PATIENT MCO – Données 2022

Intitulé	Description	Résultats établissement	Résultats 2021
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (facultatif)	Cet indicateur mesure la conformité des critères demandés dans la lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation	84	70
Evaluation de la douleur (facultatif)	Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	52	82
Taux de patients hospitalisés ayant une prescription d'antibiotiques inférieure ou égale 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	89%	

SATISFACTION ET EXPERIENCE DES PATIENTS HOSPITALISES – Données 2023

Intitulé	Description	Résultat établissement	Classe de résultat	Résultat 2022
E-satis	Cet indicateur mesure la satisfaction, l'expérience des patients hospitalisés + de 48h en Médecine et ayant participé à l'enquête e-Satis	Données insuffisantes	NA	NA

Mise à jour avril 2024



N'oubliez pas de remplir le questionnaire de sortie qui vous est remis.

Vous pouvez nous le transmettre par courrier ou le déposer dans la boîte aux lettres située à côté du panneau d'affichage dans le service.

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