



Livret d'Accueil

Site de Champagnole

1, rue de Franche-Comté
BP 110
39302 CHAMPAGNOLE Cedex
Tél : 03 84 53 02 02

LE MOT D'ACCUEIL



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) au Centre Hospitalier Jura Sud – Site de Champagnole.

Pour vous accompagner dans vos démarches tout au long de votre séjour nous avons conçu le présent guide pratique.

Le livret d'accueil est destiné à vous faire connaître les services de l'établissement ainsi que l'ensemble des prestations qui vous sont offertes. Il a été préparé à votre intention dans le but de vous fournir les renseignements et les conseils nécessaires à votre séjour et de vous guider dans vos démarches.

Ce livret met l'accent sur les règles qu'il est nécessaire, pour chacun, de respecter dans un lieu recevant des patients, ouvert au public et aux familles.

L'ensemble des équipes - médecins, personnel soignant, administratif, hôtelier, technique et logistique - est à votre disposition pour rendre votre séjour aussi agréable que possible. Nous veillerons à ce qu'il se déroule dans les meilleures conditions.

Pour nous aider à progresser dans la voie de la qualité, vos critiques, vos suggestions, nous seront précieuses. Aussi, n'hésitez pas à renseigner avant votre départ le questionnaire de satisfaction inséré dans ce livret.

Au nom des professionnels qui font vivre le Centre Hospitalier et en mon nom propre, je vous remercie de votre confiance et vous adresse mes vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur de l'Établissement





SOMMAIRE

Présentation

L'équipe de Direction
Les Instances
Plan de l'établissement
L'équipe Médicale et Paramédicale

Votre admission

Documents Administratifs
Documents Médicaux
Dossier Médical

Droits et Devoirs du patient

Informations Générales

Démarche Qualité
Le développement durable
Prise en charge de la douleur
Hygiène

Votre séjour

Frais de séjour

Le Centre Hospitalier à votre écoute

Satisfaction
Charte de la personne hospitalisée

Notes

ANNEXES :

- Contrat de la douleur
- Composition de la CDU
- Information à remettre à la personne de confiance
- Formulaire de désignation de la personne de confiance
- Formulaire de recueil de vos directives anticipées
- Questionnaire de satisfaction



Le Centre Hospitalier Jura Sud – Site de Champagnole est un établissement public de santé, doté de l'autonomie juridique et financière. Il est administré par un Conseil de Surveillance (assemblée qui remplace le Conseil d'Administration depuis 2010). Le Conseil de Surveillance comprend 9 membres répartis en 3 collèges où siègent des représentants des collectivités territoriales, des représentants des personnels de l'établissement et des personnalités qualifiées, dont deux représentants des usagers. Il est présidé par un élu, actuellement Monsieur Guy SAILLARD, Maire de Champagnole. Ses missions sont recentrées sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Le Centre Hospitalier Jura Sud – Site de Champagnole fait partie de la Communauté Hospitalière de Territoire Jura Sud (CHT), qui regroupe les sites de Lons-le-Saunier, Champagnole, Morez, Saint-Claude et d'Orgelet, Arinthod et Saint-Julien.

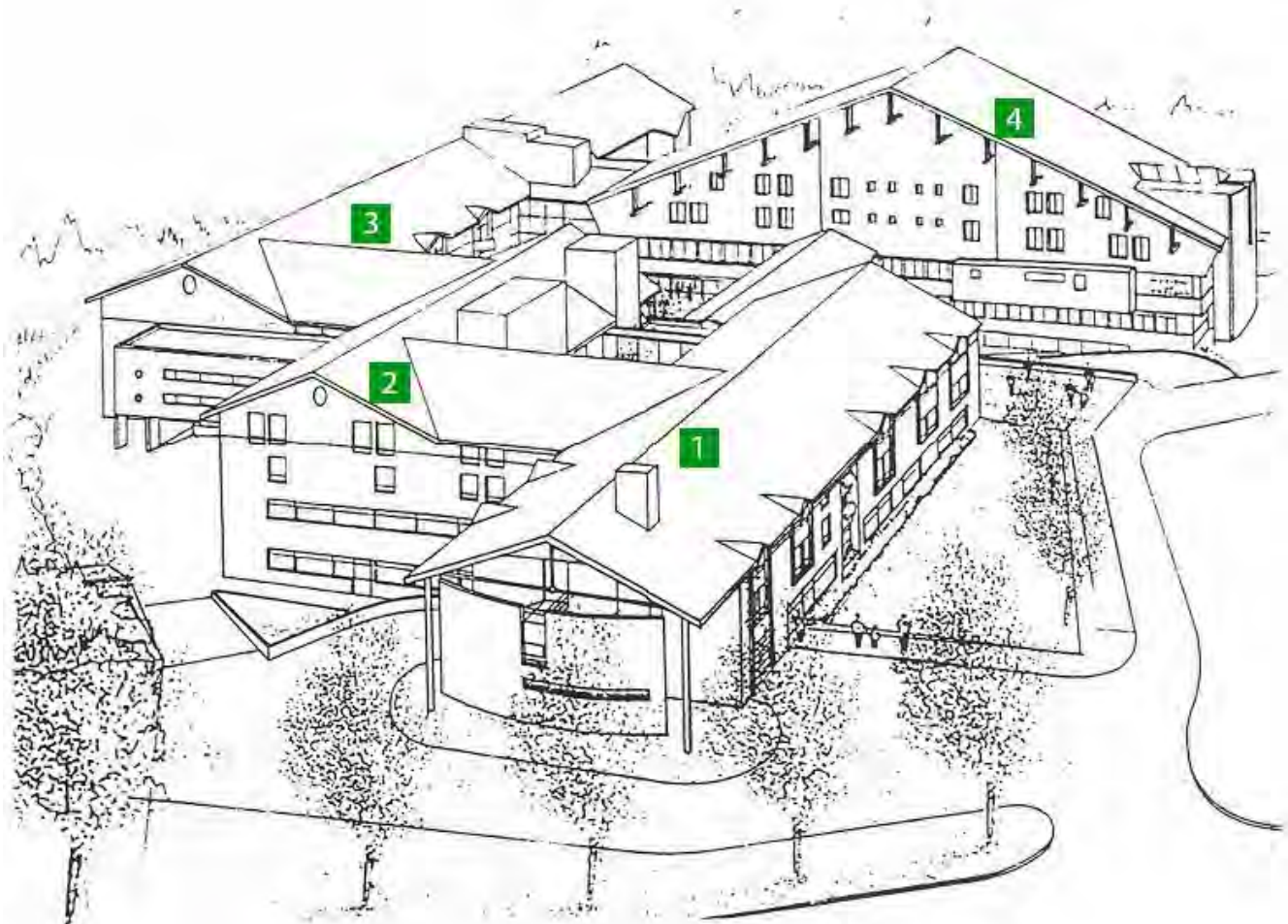
L'ensemble du corps médical et du personnel soignant, médical, technique, administratif

L'équipe de Direction

- **M. PIGNARD**, Administrateur Provisoire
- **Mme WILHELM**, Administrateur Provisoire
- **Dr FELLINGER**, Administrateur Provisoire
- **M. RICHARD**, Directeur opérationnel
- **M. BRAULT**, Directeur Stratégie, Ressources Médicales et Communication
- **MME LE NAOUR**, Directrice des soins
- **Mme REDJALA**, Directrice du Pilotage Medico Economique
- **M. BENANNI**, Directeur des Fonctions Supports

Les instances du site de Champagnole

- **DIRECTOIRE** : Président opérationnel et par délégation M. Didier RICHARD
- **CS** : Conseil de Surveillance
- **CTE** : Comité Technique d'Etablissement
- **CME** : Commission Médicale d'Etablissement
- **CHSCT** : Comité d'Hygiène de Sécurité et de Conditions de Travail
- **CLIN** : Comité de Lutte contre le risque Infectieux
- **COMEDIMS** : Comité du Médicament
- **COVIRIS** : Coordination des Vigilances Règlementaires et des RISques
- **CDU** : Commission des Usagers
- **CLAN** : Comité de Liaison Alimentation et Nutrition
- **CVS** : Conseil de Vie Sociale



Bâtiment 1

Rez-de-Chaussée

1^{er} étage

2^{ème} étage

- Accueil - Secrétariats - Consultations Non Programmées

- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

Bâtiment 2

- Unité Technique Médicale, Pharmacie, Lingerie, Radiologie

Bâtiment 3

Rez-de-Chaussée

1^{er} étage

2^{ème} étage

" Le Logis des Bords de L'Ain "

- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

- EHPAD

- EHPAD

Bâtiment 4

1^{er} étage

- Médecine Polyvalente

L'équipe médicale et paramédicale

Le Centre Hospitalier Jura Sud – Site de Champagnole comprend l'accueil des Consultations Non Programmées, les consultations et soins externes, l'électroradiologie, une pharmacie à usage intérieur (PUI), le service de Médecine polyvalente (orientation pneumologie et cardiologie), les soins de suite et de réadaptation (SSR), l'unité de soins de longue durée (USLD), l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), les services logistiques (restauration, lingerie, équipe technique), les services administratifs, l'Institut de Formation d'Aides-Soignants (IFAS).

Sa capacité fonctionnelle est actuellement de 31 lits de Médecine polyvalente, 40 lits de Soins de Suite, 30 lits d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et 60 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

■ Médecine à orientation pneumologie

Dr Norbert PIPART, Praticien Hospitalier
M. Stéphane BEAU, Cadre de santé
Tél. secrétariat : 03.84.53.02.13

■ Médecine à orientation cardiologie

Dr Didier BOUMAL, Praticien Hospitalier
M. Stéphane BEAU, Cadre de santé
Tél. secrétariat : 03.84.53.02.30

■ Soins de suite et de réadaptation

Dr Kamen CHENG-FRAISIER
Praticien Hospitalier
Dr Mouhamad YOUNES
Praticien attaché associé
Mme Isabelle BARBIER
Faisant Fonction de Cadre de santé
Tél. secrétariat : 03 84 53 02 04

■ Dépôt de sang (relais – urgences vitales)

Dr Antoine LABOTH, Médecin référent
M. Stéphane BEAU, Cadre de santé

■ Unité de soins de longue durée (USLD)

Dr Geneviève GUFFROY
Praticien Hospitalier
Mme Cécile CHAVANNE, Cadre de santé
Tél. secrétariat : 03.84.53.04.59

■ EHPAD

Dr Céline GRESSET
Médecin coordonnateur
Mme Cécile CHAVANNE, Cadre de santé
Tél. secrétariat : 03.84.53.04.59

■ Pharmacie centrale

Dr Catherine HABERBUSCH
Praticien Hospitalier
Tél. : 03.84.53.02.00

■ Département d'information médicale :

Dr Jean-François BOKAN

■ Institut de Formation Aide Soignants (IFAS)

Mme Elisabeth LHEUREUX
Directrice
Secrétariat : 03.84.53.06.19



LES CONSULTATIONS EXTERNES

Dans le cadre de la coopération entre établissements de santé des praticiens hospitaliers sont mis à disposition du Site de Champagnole afin d'organiser des consultations externes. Ces consultations participent à l'offre de soins de proximité pour la population.

ORL • Docteur Christian GROS • Docteur Jean-Pierre CHEMELLE • Docteur Vincent ROQUEL • Docteur Benjamin SCHMITT	Lundi, Mardi et Mercredi
UROLOGIE • Docteur Jean-Pierre GRIMALDI	Vendredi
NEUROLOGIE	Mardi
RHUMATOLOGIE • Docteur Jérôme GILLARD	Mercredi
ORTHOPEDIE • Docteur Jérôme LECLERC	Jeudi
GYNECOLOGIE - OBSTETRIQUE • Docteur Sandrine REVIRON	Jeudi
DIABETOLOGIE • Docteur François MOUGEL	2 ^{ème} mardi de chaque mois
PETITS GESTES CHIRURGICAUX • Docteur Michel BARTHE	Mercredi
PNEUMOLOGIE • Docteur Norbert PIPART	Mardi et Vendredi
CARDIOLOGIE • Docteur Didier BOUMAL	Mardi, Mercredi et Vendredi
SOINS PALLIATIFS	Jeudi
NEUROPSYCHOLOGIE • Mme Laura MEURIOT	Lundi



VOTRE ADMISSION

Le bureau des Admissions est situé au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil de l'Hôpital.
Le personnel du Bureau des Admissions vous accueillera et vous informera sur les formalités et les démarches administratives à accomplir.

Heures d'ouverture : Tous les jours de 7h00 à 21h00 sans interruption

Pièces à produire

Dans tous les cas :

- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour)
- Carte d'assuré social (carte vitale actualisée ou attestation papier ou justificatif de prise en charge par un organisme d'assurance maladie à jour de droits)
- Carte de mutuelle ou d'assurance privée ou attestation d'affiliation à une assurance complémentaire en cours de validité le cas échéant
- Pour les bénéficiaires de la CMU, votre attestation en cours de validité et votre attestation complémentaire CMU le cas échéant
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'Etat) : attestation en cours de validité.

Nous vous prions de bien vouloir vous présenter à l'accueil, muni de :

- Une pièce d'identité (carte, passeport, titre de séjour...)
- Votre carte vitale en cours de validité,
- Carte de mutuelle,
- Attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), éventuellement
- La carte européenne d'Assurance Maladie pour les ressortissants étrangers de la communauté européenne,
- Pour les frontaliers votre carte d'assurance privée



Cas particulier :

Vous êtes accidenté(e) du travail

Présenter le volet n° 2 de la déclaration d'accident de travail délivrée par votre employeur

Vous bénéficiez de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre

Présenter le Carnet de soins gratuits

Vous êtes non résident (e) en France, dans tous les cas

Présenter votre passeport et la prise en charge de votre assurance.

Vous êtes ressortissant(e) de l'Union Européenne

Présenter votre carte européenne d'assurance maladie et l'imprimé E112 ou E123 demandé dans le pays d'origine. Les frais d'une partie du séjour (ticket modérateur et forfait journalier) pourront vous être réclamés lors de votre sortie.

Vous êtes ressortissant(e) d'un pays hors CEE

Présenter votre attestation d'affiliation à une assurance. Conformément à l'article R6145-4 du Code de la santé publique, le paiement préalable du montant estimatif de votre séjour pourra vous être demandé le cas échéant.

Admissions en urgence

Les soins vous sont donnés en priorité. Un premier recueil d'information sera effectué par le personnel des Consultations Non Programmées (CNP). Vous-même ou un membre de votre famille êtes invités à vous présenter dans les meilleurs délais au Bureau des Admissions afin de compléter votre dossier administratif.

Dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé et contient :

- Une fiche d'identification du malade,
- Un document médical indiquant le ou les motifs de l'hospitalisation,
- Les conclusions de l'examen clinique initial et des examens cliniques successifs par tout médecin appelé au chevet du patient
- Les comptes rendus des explorations et résultats des examens d'anatomie et de cytologie pathologique,
- Le ou les comptes rendus opératoires,
- Les prescriptions thérapeutiques,
- Le dossier de soins infirmiers,
- Le compte rendu d'hospitalisation avec le diagnostic de sortie,
- Les prescriptions établies à votre sortie

Ce dossier est couvert par le secret médical. Toutefois, il pourra être communiqué selon les dispositions décrites dans la fiche droits et devoirs du patient.



Modalités d'accès au dossier médical (Loi du 4 mars 2002)

Les informations de santé vous concernant sont intégrées dans un **dossier médical**, constitué par le Centre Hospitalier dont il est dépositaire.

La loi permet toutefois au patient (à son représentant légal ou, sous certaines conditions, ses ayants droit) d'accéder, à tout ou partie de ces informations.



Le volume d'un dossier médical pouvant être important et **les frais de reproduction et d'envoi** de ses éléments étant **à votre charge**, nous vous conseillons de **cibler votre demande** sur les documents utiles à votre démarche.

Votre demande doit être adressée **par écrit**, accompagnée d'un justificatif d'identité à :

M. Le Directeur du Centre Hospitalier Jura Sud
Site de Champagnole
1, rue de Franche-Comté BP 110
39302 CHAMPAIGNOLE Cedex

N.B. : Un dossier médical est conservé 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement (dernier séjour ou dernière consultation externe), conformément à la réglementation.

Vous êtes ...	Patient	Ayant droit	Représentant légal	
			d'un mineur	d'un majeur sous tutelle
Copies à fournir				
Pièce d'identité	×	×	×	×
Livret de famille ou certificat d'hérédité		×	×	
Jugement du tribunal vous désignant comme tel				×

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Les objets de valeur



Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur, des bijoux, des sommes d'argent importantes. Conformément à l'article L 1113-5 du Code de la Santé Publique, l'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des biens que vous aurez conservés auprès de vous.

Si toutefois, vous en apportez, il est donc conseillé de faire une demande de dépôt auprès du Régisseur de Recettes contre reçu. Ces biens vous seront restitués à votre départ par le bureau des Admissions entre 8h30 et 16h00 du lundi au vendredi.

L'alcool

L'introduction de boissons alcoolisées ou de médicaments est strictement interdite.

Le bruit



Pour préserver le repos de vos voisins de chambre, nous vous demandons de limiter les visites bruyantes ou en trop grand nombre; il convient également de veiller au niveau sonore de vos appareils de radio, téléphone ou télévision.

Les pourboires

Les personnels ne sont pas autorisés à recevoir des gratifications ou pourboires. Pour manifester votre satisfaction ou votre mécontentement, veuillez compléter le questionnaire de sortie qui vous est remis. Il est important de disposer de ces informations pour que nous corrigions et améliorions le fonctionnement de notre établissement.

Le respect

Nous attirons votre attention sur la nécessité de respecter les personnels, les matériels et les locaux mis à votre disposition.

Le démarchage

Le démarchage est interdit. Prévenez immédiatement le cadre de santé si vous êtes importuné(e).

Le tabac



Conformément à la réglementation en vigueur et pour des raisons de santé et de sécurité évidentes, il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux de l'établissement.

L'Hôpital est un lieu de soin qui participe à l'objectif : « Hôpital sans tabac ».

Sécurité incendie : consignes à suivre

La sécurité est l'affaire de tous. De ce fait, les consignes suivantes doivent être respectées :

Il est interdit :

De fumer à l'intérieur des locaux de l'établissement

D'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue

De se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation (télévision, résistance ...)

Il est recommandé :

En présence d'un début d'incendie non encore décelé, d'éteindre si possible avec des moyens simples, et d'avertir discrètement mais immédiatement le personnel et de suivre ses instructions.

Si l'ordre d'évacuation est donné, de se conformer aux indications accompagnant cet ordre.

D'éviter toute panique et de ne jamais perdre de vue que la stricte observation des ordres donnés ne peut que faciliter l'évacuation des malades alités.

D'éviter à tout prix toute attitude ou commentaire susceptible de provoquer l'affolement. De conserver en tout état de cause son sang froid qui est le meilleur moyen d'une lutte efficace.

Le Centre Hospitalier Jura Sud – Site de Champagnole affiche son attachement aux principes de la Charte de la Personne Hospitalisée. Vous trouverez en annexe au présent dossier le résumé de cette charte.

Désignation de la personne dite de confiance et de la personne à prévenir



En application de l'article L 111-6 du Code de la Santé Publique, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, le cas échéant, l'information sur votre état de santé.

La « Personne de Confiance » ne doit pas être confondue avec « La Personne à Prévenir ». En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la personne de confiance sont les mêmes que celles qui le sont au patient. Cette désignation se fait par écrit auprès du médecin et vous serez libre de modifier voire de révoquer, par écrit, cette désignation au cours de votre séjour.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin, la personne de confiance sera obligatoirement consultée par l'équipe de prise en charge.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne antérieurement désignée, soit la révoquer.

Confidentialité

L'ensemble du personnel de l'hôpital est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il aura connaissance dans le cadre de son travail.

Les informations concernant les personnes hospitalisées sont conservées de manière à assurer leur confidentialité.

Consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hors le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir. Ce consentement doit être libre et renouvelé pour tout acte médical ultérieur. Il doit être éclairé, c'est-à-dire que le patient doit avoir été préalablement informé des actes qu'il va subir, des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

Vous serez informé de façon claire, loyale et transparente sur votre état de santé. Votre consentement aux soins sera requis.

Les soins palliatifs et vos droits

La personne de confiance

1 La personne de confiance, c'est quoi ?

Ce que dit la loi du 22 avril 2005 : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui sera consultée au cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Cette désignation est faite par écrit. **Elle est révocable à tout moment.** Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

2 Comment désigner une personne de confiance ?

Toute personne majeure ne faisant pas l'objet d'une tutelle peut désigner une personne de confiance. Cette désignation se fait par écrit pour une durée laissée à l'appréciation du patient et est révocable à tout moment par écrit. La personne de confiance désignée peut être un parent, un proche, le médecin traitant. Cette personne doit avoir accepté cette désignation et être majeure.

3 Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches, vous assister lors de vos entretiens médicaux et sera consultée dans le cas où vous ne seriez en état d'exprimer votre volonté et ainsi recevoir les informations nécessaires.

Directives anticipées



La loi du 22 avril 2005 dite « Loi Léonetti » relative aux droits des patients en fin de vie complétée par le décret du 6 février 2006 autorise toute personne majeure à rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement. Elles doivent être écrites, datées de moins de trois ans, signées, être l'expression d'une volonté libre et éclairée. Elles peuvent être modifiées à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision.

Laïcité et neutralité

Toute personne dispose d'un égal accès aux soins, sans distinction de sexe, de race, d'ethnie, d'origine, de religion ou de croyance philosophique.

L'expression des convictions religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des personnes hospitalisées et au fonctionnement régulier du service.

Informatique et liberté



Loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés.

Des données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi. Ces données sont transmises au médecin responsable du département d'information médicale (DIM) et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez, par l'intermédiaire d'un médecin, exercer votre droit d'accès et de rectification sur les données contenues dans votre fichier informatisé. Vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par l'article 38 de la loi ci-dessus.

Laïcité
et gestion
du fait religieux
dans les
établissements
publics
de santé



Dons d'organes

« Se prononcer pour ou contre le don d'éléments de son corps après la mort est très important car de nombreux malades attendent une greffe. C'est leur grand espoir. Notre solidarité peut faire qu'il devienne réalité. Il est très important que vous y réfléchissiez, que vous preniez position et l'indiquiez à votre famille. ».

Se mobiliser pour réduire l'attente d'un malade avant de recevoir le greffon qui lui est nécessaire est une priorité nationale de santé publique. Sous l'égide de l'Etablissement Français des Greffes, le Centre Hospitalier de Champagnole participe à cette chaîne de solidarité en vous informant de la possibilité de devenir « donneur d'organes ».

QUAND PEUT-ON ETRE DONNEUR D'ORGANES ?

Dans une situation très rare, qui est la mort encéphalique (aussi appelée mort cérébrale). Le cerveau est irrémédiablement détruit, mais pendant quelques heures, l'activité cardiaque peut être maintenue artificiellement en service de réanimation. Il n'y a pas d'âge limite, c'est la qualité fonctionnelle des organes qui importe. Actuellement en France, on prélève certains organes chez les donneurs jusqu'à 80 ans. D'autres pays vont plus loin avec succès. Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse,) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

La loi « bioéthique » du 7 juillet 2011 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante. La loi donne à chacun le droit de décider personnellement. Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur un fichier national.

Quel que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

Pour plus de renseignements, pour obtenir votre carte de donneur, vous pouvez contacter :

ADOT 39 - Jura
BP 127 - 39004 LONS LE SAUNIER
Tél. : 03 84 24 12 38
http://www.france-adot.org/adot/adot_departementale_39_jura.html

Pour vous inscrire sur le Registre National du Refus, si vous êtes contre le don, écrivez au :
Registre National du Refus
BP 2331
13213 MARSEILLE CEDEX 02

Don du corps à la science

Il s'agit de donner l'ensemble de son corps, après sa mort, pour permettre des recherches médicales et chirurgicales, soit pour l'enseignement des étudiants, soit pour les chirurgiens désirant répéter une opération difficile.

Vous pouvez vous adresser à la Faculté de médecine
(Laboratoire d'anatomie – Place St Jacques – 25000 BESANCON – 03 81 66 56 19).

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez vous adresser à :

Agence de Biomédecine
www.agence-biomedecine.fr

N° vert 0 800 20 22 24

INFORMATIONS GENERALES

Démarche qualité

L'exigence de la qualité du service rendu au patient est au cœur des préoccupations de l'établissement.

Il est engagé dans des **actions permanentes et systématiques d'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins dispensés**. Par une observation et une analyse régulière de son organisation et des remarques des usagers, le Centre Hospitalier vérifie que son niveau de performance est conforme à celui défini par la **Haute Autorité de Santé**.



La **Certification** : Par une observation et une analyse régulière de son organisation et des remarques des usagers, le Centre Hospitalier vérifie que son niveau de performance est conforme à celui défini par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La démarche de Certification, par cette autorité indépendante, consacre le niveau de qualité atteint par l'établissement. Le rapport de Certification du Centre Hospitalier est disponible sur le site www.has-sante.fr

Prévention et Gestion des risques, sécurité des soins

La sécurité des soins et la prévention des risques sont au cœur des démarches qualité. L'établissement dispose d'un système global de vigilance, de prévention et de gestion de l'ensemble des risques inhérents à l'activité d'un établissement de santé :

- risques associés aux soins : prise de médicaments, examen, infection liée à l'hospitalisation...
- autres risques : technique, informatique, alimentaire...

Pour compléter ce dispositif, un système de signalement et de gestion des événements indésirables permet de connaître les dysfonctionnements et de mettre en place des actions correctrices.

Le développement durable

« Soigner sans nuire à l'environnement » s'inscrit logiquement dans la politique de prévention et se traduit dans le quotidien par :

- Un tri des déchets sélectif
- La maîtrise de nos consommations d'eau et d'énergie
- L'optimisation de nos impressions
- De gestes simples pour protéger l'environnement



Prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité : « 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 et traitée... » (Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique) »

Le personnel du service est à votre disposition pour vous écouter, vous soulager et vous renseigner. Si vous avez mal... osez en parler !

Une brochure intitulée « contrat d'engagement contre la douleur » et élaborée avec le soutien du Ministère de la Santé est à votre disposition dans ce livret d'accueil.



Hygiène

La LUTTE contre les INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le Centre Hospitalier est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui définit, dans le cadre d'un programme actualisé chaque année, les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention des infections nosocomiales.

Le CLIN est composé de professionnels médicaux et soignants et de représentants des usagers.

Il a pour missions de prévenir et surveiller les infections nosocomiales pouvant survenir chez les patients et le personnel soignant, rédiger des protocoles, former le personnel au respect des règles d'hygiène, évaluer la bonne observance des procédures.

En collaboration avec les structures régionales et nationales, le CLIN est donc amené à réaliser des enquêtes, pour lesquelles votre participation peut être sollicitée.

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (comprenant un praticien hygiéniste, une infirmière et une aide-soignante spécialisées en hygiène hospitalière) seconde le CLIN dans la mise en œuvre de ses missions. Elle travaille en collaboration avec les correspondants en hygiène de chaque service.

Par ailleurs, dans le cadre du programme national de lutte contre les infections nosocomiales élaboré par le Ministère de la Santé, il est prévu que chaque établissement de santé public ou privé produise des indicateurs, intégrés dans un tableau de bord, que vous retrouvez en annexe.



VOTRE SEJOUR

Dès votre arrivée, n'oubliez pas de prévenir votre employeur, si vous êtes salarié. Un bulletin de situation vous permettra de lui confirmer votre hospitalisation.

Les visites



Les horaires des visites sont établis pour chaque service.

Soins de Suite : 11h00 – 20h00

Médecine : 12h00 – 20h00

Services de gériatrie : visites jusqu'à 19h00.

Des dérogations peuvent être accordées par le médecin et le cadre du service dans des situations particulières. Toutefois, dans l'intérêt des malades, les horaires peuvent être plus restrictifs.

Il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Pour cela n'hésitez pas à vous adresser au personnel du service.

Chambres particulières

Le site de Champagnole met, sous réserve des possibilités du moment, à votre disposition des lits en chambre seule. Le tarif de cette prestation est de 28 € par jour. Il peut être pris en charge éventuellement par votre mutuelle.

Les repas



Les repas sont préparés en fonction de votre état de santé, de votre régime et de vos croyances. Le service de restauration veille à assurer les différentes règles d'hygiène imposée par la législation. Une diététicienne est chargée de l'équilibre nutritionnel des menus et peut venir vous rencontrer à votre demande ou à celle du médecin du service.

Les repas sont servis à horaires réguliers définis pour chaque service.

Sauf cas dérogatoire sur autorisation, il est demandé aux familles de ne pas apporter de nourriture dans les chambres lors des visites.

Le linge

Le linge de lit est fourni par l'établissement.

Les effets personnels

Il vous est demandé d'apporter votre nécessaire de toilette, y compris serviette et gants ainsi que votre linge personnel (vêtements, pyjama, serviettes de table, mouchoirs ...) dont vous assurez le nettoyage et le renouvellement. Les prothèses dentaires et lunettes sont sous la responsabilité du patient et/ou son entourage

En service EHPAD et USLD l'entretien du linge personnel est assuré par l'établissement. Néanmoins toutes les pièces doivent être marquées au nom du résident. Il est vivement conseillé d'éviter les textiles délicats qui pourraient subir des détériorations lors du lavage.

Le téléphone



Vous avez la possibilité d'avoir le téléphone dans votre chambre. Un numéro individualisé vous est attribué et vous permet d'être appelé directement de l'extérieur. Le numéro de la ligne est précisé sur le poste. Vous avez également la possibilité de demander une ouverture de ligne pour appeler l'extérieur. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des Admissions ou du Cadre du service de soins. Les nouveaux moyens de communication (téléphone tablette ordi...) sont sous la responsabilité du patient et/ou son entourage

Le règlement de vos communications est effectué auprès du bureau des admissions.

Le courrier



Vous pouvez recevoir votre courrier à l'hôpital. Pour faciliter la distribution, indiquez à vos correspondants le nom de votre service et votre numéro de chambre.

Le courrier départ est expédié du lundi au vendredi à 15h00 (le remettre au personnel du service).

La télévision

Il vous est possible d'avoir la télévision dans votre chambre, moyennant paiement. Le service des admissions vous donnera toutes les informations nécessaires pour louer ce service.

Les distributeurs

Des distributeurs automatiques de boissons et de friandises sont à votre disposition dans les deux halls d'entrée et sont gérés par un prestataire extérieur.

Le culte

Le respect de la liberté de conscience à l'intérieur de l'hôpital constitue une règle fondamentale. Si vous en exprimez le désir, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite. Le représentant de l'aumônerie, accompagnée d'une équipe de bénévoles est à votre disposition.

L'accueil des étrangers

Si vous avez des difficultés pour comprendre et parler le français, les compétences de certains personnels sont à votre disposition.

Coiffeur

Si vous souhaitez une prestation coiffure, il convient d'en faire la demande auprès du cadre du service. Le coiffeur de votre choix peut intervenir, le règlement est à votre charge.



Votre sortie

La date de départ est fixée par le médecin du service.

Si votre santé le nécessite, le médecin vous prescrira un transport adapté.

Avant de quitter l'établissement assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre.

Vous êtes invité (e) à vous présenter au bureau des admissions afin :

De régulariser votre dossier, régler les frais qui restent à votre charge

Récupérer les objets déposés au coffre

Demander des bulletins d'hospitalisation destinés à votre caisse d'assurance maladie et à votre employeur si vous travaillez.

Sortie contre avis médical.

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité par l'unité de soins.

FRAIS DE SEJOUR

Vos frais d'hospitalisation en court séjour (Médecine et Soins de Suite et de Réadaptation) sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- d'un tarif journalier de prestation arrêté par l'Agence Régionale de Santé de Franche Comté. Ce tarif varie selon la spécialité médicale. Il correspond au coût des soins (notamment médicaments, personnel, examens).
- d'un forfait journalier, fixé par le Ministère de la Santé Il correspond à votre participation aux dépenses d'hospitalisation (notamment hébergement, restauration, entretien des chambres).

Frais non couverts par l'assurance maladie

La prise en charge des frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de la carte Vitale (tiers payant) dans les conditions définies par la réglementation de sécurité sociale.

La part des frais non couverte par l'assurance maladie reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle. Dans certains cas, l'exonération de ces frais est prévue par le code de la sécurité sociale. Cette part peut également être facturée en tiers payant.

N'hésitez pas à contacter votre complémentaire santé avant votre hospitalisation pour connaître les prestations qui seront remboursées. L'établissement s'occupe d'établir les demandes de prise en charge auprès des mutuelles.

À l'issue de votre consultation ou de votre hospitalisation, une partie des frais peut demeurer à votre charge. Dans ce cas, vous pourrez payer à votre sortie du Centre Hospitalier. A défaut, nous vous adresserons votre facture.

Si vous n'êtes pas résident, ni assuré social en France :

- **vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union européenne ou de l'espace économique européen (UE - EEE):** sur présentation de votre CEAM (carte européenne d'assurance maladie), vos soins seront pris en charge dans les mêmes conditions que les assurés à un régime de sécurité sociale français (cf. ci-dessus)
- **vous êtes ressortissant d'un autre pays, hors UE - EEE:** vous devrez régler l'intégralité de vos frais de soins

Le remboursement

Selon votre couverture sociale, l'établissement s'adresse directement à votre caisse de sécurité sociale et à votre mutuelle.

Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80 %, en règle générale, et à 100 % dans certains cas.

La partie qui n'est pas prise en charge (20 %) est appelée « Le ticket modérateur ». Ce ticket peut être réglé directement par les organismes mutualistes.

LE CENTRE HOSPITALIER A VOTRE ECOUTE...

Si vous n'êtes pas satisfait(e) !

En premier lieu, vous pouvez **demandeur des explications** au médecin qui vous à pris(e) en charge ou au cadre de santé.

Vous pouvez également :

- saisir, par **courrier**, le **Directeur** de l'établissement de votre plainte ou votre réclamation, qui fera l'objet d'un traitement personnalisé ;
- et/ou solliciter un rendez-vous auprès du **médiateur**, en contactant le secrétariat de la Direction (Tél. 03 84 53 02 24). Sa mission consiste à rencontrer le patient (ou son entourage), pour l'écouter, répondre à ses questions et lui apporter des explications complémentaires sur les circonstances de sa prise en charge.

La **Commission des Usagers**, présidée par le Directeur de l'établissement, composée de 1 médiateur et de deux représentants des usagers, pourra alors être saisie de votre plainte pour l'étudier, veiller au respect de vos droits et vous informer sur les voies de recours qui vous sont offertes.

Cette Commission contribue par son action à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur entourage.

Si vous souhaitez contacter le (ou les) représentant(s) des usagers de l'établissement, vous pouvez obtenir leurs coordonnées auprès du secrétariat de direction de l'établissement.

Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice (accident médical, infection nosocomiale) atteignant un certain seuil de gravité, la **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation** est chargée des procédures de règlement amiable des litiges. La commission compétente pour notre région, est la

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation de Franche-Comté

10 Viaduc Kennedy - BP 40340

54006 NANCY Cedex

www.commissions-crci.fr

(Tél: 03 83 57 46 00 Fax: 03 83 57 46 09)



Votre avis nous intéresse !

Avant votre sortie, n'oubliez pas de remplir le **questionnaire de sortie** annexé à ce livret. Vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres du service.

L'analyse des résultats permettra d'évaluer votre satisfaction et d'améliorer la qualité des soins et de la prise en charge des patients.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

NOTES

ANNEXES

- **Contrat de la douleur**
- **Composition de la CDU**
- **Information à remettre à la personne de confiance**
- **Formulaire de désignation d'une personne de confiance**
- **Formulaire de recueil de vos directives anticipées**
- **Questionnaire de satisfaction**
- **Indicateurs Qualité**

Comment la désigner ?

Il vous sera proposé lors de votre pré-admission ou de votre admission de désigner une personne de confiance. Ce choix ne doit pas se faire dans la précipitation. **Vous pouvez**, si vous le souhaitez, **disposer d'un délai de réflexion**.

La désignation se fera par écrit à l'aide du formulaire joint avec ce dépliant. Il vous suffira de le redonner complété et signé à l'équipe de soins.



Si vous ne souhaitez pas désigner une personne de confiance, n'oubliez pas de remplir le formulaire pour en informer l'équipe de soins.



Pour quelle durée ?

La désignation de votre personne de confiance est **en principe valable pour la durée de votre hospitalisation**.

Vous pouvez cependant la désigner pour plusieurs hospitalisations.

Vous avez la **possibilité de révoquer votre personne de confiance à tout moment**. Dans ce cas, vous déciderez d'en désigner une autre ou de ne plus avoir de personne de confiance.

La personne de confiance

Vous venez d'être admis à l'hôpital
et allez y séjourner.

Vous êtes le principal acteur de votre santé

Vous avez la possibilité de désigner une personne
de confiance sauf si vous êtes mineur ou sous tutelle.

Cette personne peut être une aide précieuse pour
les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?

À l'occasion d'une hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance.

Il s'agit pour vous d'une **possibilité** et non d'une **obligation**.

C'est une personne majeure, à qui vous faites confiance, et avec laquelle vous avez parlé de vos convictions et de vos choix concernant votre santé.

Il peut s'agir d'un **membre de votre famille**, d'un **proche** (voisin, ami) ou de votre **médecin traitant**.

Le fait de désigner une personne de confiance ne signifie pas que vous n'avez confiance qu'en une seule personne.

La personne de confiance pourra :

- Avec votre accord, **vous assister et vous accompagner lors des entretiens médicaux.**
- **Être consultée, si votre état ne vous permet pas de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis** ou les décisions que vous souhaitez prendre concernant votre santé. L'avis de votre personne de confiance ne sera que consultatif. **Elle ne décidera pas à votre place ni à la place de l'équipe de soins**, et s'efforcera de refléter au mieux votre volonté.

L'avis de votre personne de confiance sera prépondérant sur le reste de votre entourage, qui sera en principe aussi consulté avant toute intervention ou décision médicale importante vous concernant.

Quelle est la différence avec la personne à prévenir ?

Vous ne pouvez désigner qu'une seule personne de confiance, dont la mission principale sera de vous assister et d'éclairer l'équipe de soins sur votre façon de voir les choses.

Vous pourrez également désigner une ou plusieurs personnes à prévenir, qui pourront être très utiles à l'équipe de soins pour les actes de la vie courante (ex : démarches administratives).

Une personne de votre entourage pourra être à la fois personne à prévenir et personne de confiance.

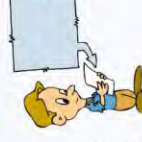
Quelles informations seront données à votre personne de confiance ?



Toutes les décisions que vous prendrez concernant votre santé figureront dans votre dossier médical. **Votre personne de confiance n'a aucun droit d'accès à votre dossier médical.**

Vous serez libre de décider que certaines informations que vous considérez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe de soins à votre personne de confiance. Vous devrez alors l'indiquer précisément à l'équipe de soins.

Que devez-vous dire à votre personne de confiance ?



Vous devez vous assurer que la personne que vous souhaitez désigner accepte d'être votre personne de confiance.

Nous vous encourageons à discuter avec votre personne de confiance de votre façon de voir les choses (choix thérapeutiques, refus d'un traitement). Cela permettra à votre personne de confiance de guider au mieux l'équipe de soins en cas de besoin.

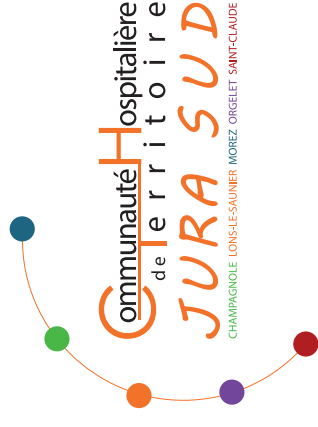
Pensez à lui remettre le mot d'information joint avec ce dépliant.

Droits des patients:

Principes fondamentaux

- Droit à l'information
- La volonté éclairée du patient doit être respectée (droit de refuser tout traitement ou examen...)
- Devoir du médecin de tout mettre en œuvre pour soulager la douleur et les symptômes pénibles.
- L'obstination déraisonnable est interdite (acharnement thérapeutique)
- La loi interdit de donner délibérément la mort
- La dignité du patient doit être préservée

Pour toutes informations complémentaires, ou si vous avez des questions, l'**Equipe Mobile des Soins Palliatifs** ou toute autre équipe soignante est à votre disposition pour vous aider...
N'hésitez pas à en parler...



CONTACT

Centre Hospitalier de Champagnole
Equipe Mobile Soins Palliatifs

1, rue de Franche Comté
39302 - Champagnole Cedex
Tél. : 03 84 53 02 30

Centre Hospitalier de Lons-le-Saunier
Equipe Mobile Soins Palliatifs

55, rue du Dr Jean Michel
CS 50264 - 39016 - Lons-le-Saunier Cedex
Tél. : 03 84 35 60 78

Centre Hospitalier Louis-Jaillon
Equipe Mobile Soins Palliatifs

2, rue de l'hôpital
BP 153 - 39206 Saint Claude Cedex
Tél. : 03 84 41 33 39

Flash Code



Les directives anticipées

*Ce que nous dit la Loi Léonetti
(Décret n° 2006-119 du 6 Février 2006)*



« L'expression de ses souhaits, fondatrice d'une relation de confiance »

Réalisation : Equipe Mobile de Soins Palliatifs / Communication - Septembre 2013

1 Qu'est ce que c'est ?

C'est un **document écrit officiel** qui indique vos souhaits concernant uniquement les conditions de **la limitation** et/ou de **l'arrêt des traitements** en fin de vie.

1

2 A quoi servent-elles ?

Elles permettent au médecin de connaître **vos souhaits** si vous n'êtes plus en état de vous exprimer.

2

3 Qui est concerné ?

Toute personne majeure, malade ou bien-portante qui souhaite, faire connaître sa volonté libre et éclairée concernant les conditions de sa fin de vie.

3

4 Comment les rédiger ?

Déclaration écrite par vos soins **sur papier libre** mentionnant votre **nom et prénom**, votre **date et lieu de naissance**. Document **daté, signé**.

4

5 Si la personne ne peut écrire elle-même, que faire ?

Elle peut demander à **deux témoins** d'attester que le document qu'elle n'a pas pu rédiger elle-même est l'expression de sa **volonté libre et éclairée**. Les témoins indiquent leur nom et qualité et joignent leur attestation aux directives anticipées.

5

6 Comment les transmettre et les conserver ?

La loi réserve à la personne l'initiative de faire connaître l'**existence** de ses directives anticipées et leur **lieu de conservation** qui doit être aisément accessible pour que tout médecin puisse en prendre connaissance.

6

7 Combien de temps sont-elles valables ?

Elles sont valables **3 ans** à compter de leur date de rédaction, au terme desquels il est nécessaire de les renouveler.

7

8 Est-ce que je peux changer d'avis ?

OUI à tout moment, le document peut être modifié ou révoqué sans formalité.

8

9 Quelle est la portée des directives anticipées ?

Elles seront **consultées et prises en compte par l'équipe médicale** pour argumenter toute décision de limitation et/ou d'arrêt de traitement, en situation de fin de vie, si vous ne pouvez plus vous exprimer. Les directives anticipées ont valeur de **souhaits** mais la décision reste médicale.

9

10 Quand les rédiger ?

La loi insiste sur le caractère non obligatoire de la rédaction des directives anticipées et ne donne pas d'indication sur le moment de la rédaction. Vous êtes libre de les rédiger si vous le souhaitez et quand vous le souhaitez...

10

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

En répondant à ce questionnaire vous nous aider à améliorer nos prestations ainsi que la qualité de l'accueil et des soins des futurs patients. Il sera exploité par la Direction et les différents services. A votre sortie, vous pouvez le laisser dans le service, à l'accueil de l'établissement, ou au cadre de santé du service.

Nom Prénom : _____ Chambre n° : _____

Votre SERVICE de soins

- ☐ Médecine
- ☐ Soins de Suite et de Réadaptation
- ☐ Consultations Non Programmées

Votre ACCUEIL

- Que diriez-vous de l'accueil que vous avez reçu **au Bureau des Entrées** ?

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Peu satisfaisant
- ☐ Pas du tout satisfaisant

- Que diriez-vous de l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée **dans le service de soins** ?

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Peu satisfaisant
- ☐ Pas du tout satisfaisant

Votre passage par le service des CONSULTATIONS NON PROGRAMMEES

☐ **Je ne suis pas passé(e) par les Consultations Non Programmées**

Que diriez-vous de l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée **aux Consultations Non Programmées**

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Satisfaisant
- ☐ Peu satisfaisant
- ☐ Pas du tout satisfaisant

Quel a été votre **délai d'attente** au service des **Urgences** ?

- ☐ Moins d'1 heure
- ☐ entre 1h et 2h
- ☐ + de 2 heures
- ☐ Je ne sais pas

Votre INFORMATION

Avez-vous reçu des **explications** à propos de votre état de santé et de votre prise en charge (**médicaments, soins, ...**) ?

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Jamais

Avez-vous été obligé(e) de **les demander** ?

- ☐ Jamais
- ☐ Parfois
- ☐ Souvent
- ☐ Toujours

La DISPONIBILITE du personnel

Si vous aviez eu besoin d'aide pour les activités courantes (**vous laver, aller aux toilettes, manger, ...**) :

☐ **Je n'ai pas eu besoin d'aide**

- **l'avez-vous obtenue ?**

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Jamais

- **sous quel délai ?**

- ☐ Sans attendre
- ☐ En attendant peu
- ☐ En attendant longtemps

Votre DOULEUR

Vous a-t-on demandé pendant votre séjour si vous aviez des **douleurs** ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, le traitement mis en place vous-a-t-il **soulagé(e)** ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pas de douleur(s)

Vos CONDITIONS de SEJOUR

Que pensez-vous du **CONFORT** de votre chambre ?

- ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Pas du tout satisfaisant

Que pensez-vous de la **PROPRETE** de votre chambre ?

- ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Pas du tout satisfaisant

Avez-vous été gêné(e) par du **BRUIT** (couloirs, extérieurs...)?

- ☐
- Jamais
- ☐
- Parfois
- ☐
- Assez souvent
- ☐
- Très souvent

Que pensez-vous des REPAS servis ? ☐ Je n'ai pas pris de repas

- ☒ Très bons ☐ Bons ☐ Passables ☐ Mauvais

Votre SORTIE

Que pensez-vous de l'organisation de votre sortie (*annonce de la date, modalités de transport...*) ?

- ☐ Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐ Pas du tout satisfaisante

Que pensez-vous de l'information donnée sur votre traitement après votre sortie (médicaments, soins à domicile, kinésithérapie...) ?

- ☐ Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐ Pas du tout satisfaisante

- ☐
- Je ne suis pas concerné(e)

Votre OPINION GENERALE

Quelle est votre **opinion générale** sur votre séjour ? (0 = pas du tout satisfait(e) - 10 = très satisfait(e))

- ☐
- 0
- ☐
- 1
- ☐
- 2
- ☐
- 3
- ☐
- 4
- ☐
- 5
- ☐
- 6
- ☐
- 7
- ☐
- 8
- ☐
- 9
- ☐
- 10

Recommanderiez-vous notre établissement à un proche devant être hospitalisé pour le même motif ?

- ☐ Certainement ☐ Probablement ☐ Peut-être ☐ Certainement pas

OBSERVATIONS / PROPOSITIONS :

Indicateurs

d'Hygiène et de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CHAMPAGNOLE



ICATB

Indicateur
du bon usage
des AnTiBiotiques

Cet indicateur reflète l'engagement et les mesures prises par l'hôpital pour préserver l'efficacité des antibiotiques.

30% E



ICABMR

Prévention de la diffusion
des Bactéries
Multi Résistantes
aux antibiotiques

Cet indicateur évalue les moyens mis en place pour prévenir la diffusion des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques. (Bactérie qui résistent à de nombreux antibiotiques).

100% A



Données 2015 pour la campagne 2016



ICALIN

Lutte contre
les infections
nosocomiales

Cet indicateur évalue l'organisation pour lutter contre les infections nosocomiales, les moyens mobilisés et les actions mises en oeuvre.

74% B



ICSHA

Hygiène des mains

Cet indicateur évalue la consommation de produit désinfectant pour se laver les mains (solution hydroalcoolique ou SHA) dans l'hôpital.

51% C



ICALISO

Infections
Post-Opératoires

Cet indicateur évalue les moyens et actions mis en oeuvre pour prévenir et surveiller les infections de la zone opérée.

N.C.

Données 2014 pour la campagne 2015

Indicateurs

Qualité du Dossier Patient

Médecine - Chirurgie - Obstétrique

CHAMPAIGNOLE



Tenue du dossier patient

La qualité du dossier patient est évaluée notamment au travers de l'observation médicale à l'entrée, les médicaments prescrits, le compte rendu d'hospitalisation, le traitement de sortie ...

81%



Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Cet indicateur évalue le contenu du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi au médecin traitant qui doit être inférieur à 8 jours.

65%



Dépistage des troubles nutritionnels

Le poids du patient doit être mesuré dans les 48 premières heures du séjour et noté dans le dossier afin de prévenir les troubles nutritionnels.

99% Niveau 1

98% Niveau 2

50% Niveau 3



Traçabilité de la douleur

La douleur doit être évaluée à l'aide d'une échelle adaptée à l'âge du patient et notée dans son dossier patient.

69%



Tenue du dossier anesthésie

Le dossier d'anesthésie doit permettre d'assurer la sécurité du patient. Cet indicateur évalue la qualité des informations recueillies à chaque étape de l'anesthésie.

N.C.



Conformité des réunions de concertation pluridisciplinaire en cancérologie

Une proposition de traitement doit être émise et tracée par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer.

N.C.

N.C.

Indicateurs

Qualité du Dossier Patient

Soins de Suite et de Réadaptation

CHAMPAGNOLE



Tenue du dossier patient

La qualité du dossier patient est évaluée notamment au travers de l'observation médicale à l'entrée, les médicaments prescrits, le compte rendu d'hospitalisation, le traitement de sortie ...

78%



Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Cet indicateur évalue le contenu du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi au médecin traitant qui doit être inférieur à 8 jours.

69%



Traçabilité de la douleur

La douleur doit être évaluée à l'aide d'une échelle adaptée à l'âge du patient et notée dans son dossier patient.

51%



Dépistage des troubles nutritionnels

Le poids du patient doit être mesuré dans les 48 premières heures du séjour et noté dans le dossier afin de prévenir les troubles nutritionnels.

100% Niveau 1

100% Niveau 2

78% Niveau 3



Traçabilité du risques d'escarres

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre dans les 2 jours suivant l'admission chez le patient adulte.

31%





Direction Générale

Secrétariat

03 84 35 60 01

direction.generale@ch-lons.fr