



Livret d'Accueil

Centre Hospitalier Léon Bérard

Les Essarts
BP 50085
39400 Hauts de Bienne Cedex
Tél : 03 84 34 24 34

LE MOT D'ACCUEIL



Vous-même, ou l'un(e) de vos proches, venez d'être hospitalisé(e) au sein du Centre Hospitalier de Morez. L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et logistique vous souhaite la bienvenue et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.



Nous avons réalisé ce livret d'accueil à votre intention afin de vous présenter notre établissement et de vous donner des repères précis sur le fonctionnement de l'hôpital, les formalités administratives, et les informations pratiques qui vous faciliteront la vie. Il témoigne d'une de nos préoccupations principales : améliorer constamment la qualité de l'accueil dans nos services.

N'hésitez pas à nous faire part de vos avis et suggestions qui nous permettront d'améliorer la qualité des soins et des conditions d'accueil. Dans cet esprit, un questionnaire vous est remis à votre admission et nous vous demandons de bien vouloir le compléter.



Nous faisons appel à votre exigence pour le niveau de qualité que vous attendez de nous, et à votre indulgence devant l'importante variété de missions que nos équipes doivent assurer.

Nous espérons que ce séjour dans notre établissement vous donnera toute satisfaction et que vous recouvrirez au plus vite votre santé, votre autonomie et votre bien-être.

Mis à jour : Janvier 2017

Le Directeur de l'Établissement



SOMMAIRE

Présentation

L'équipe de Direction
Les Instances
L'équipe Médicale et Paramédicale

Formalités administratives

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

L'hôpital à votre écoute

Satisfaction
Charte de la personne hospitalisée

Notes

ANNEXES :

- Consultations spécialisées
- Formulaire de demande d'accès au dossier médical
- 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
- Tarifs
- Livret « Vos directives anticipées »
- Indicateurs Qualité



Fondé en 1819 située sur la route nationale 5, à proximité du village de Morbier préservant votre calme et votre sérénité.

Le Centre Hospitalier de Morez est un établissement de 10 lits de Médecine et 20 lits de Soins de Réadaptation Polyvalent et emploie 130 personnes.

L'équipe de Direction

- Directeur Général CHT Jura Sud
- Directeur opérationnel
- Directrice adjointe CHT, Directrice qualité/risque
- Directeur des Affaires Générales et Médicales
- Directrice des Soins
- Directeur des ressources humaines et affaires médicales
- Directeur des affaires financières
- Directeur des fonctions supports
- Directrice secteur médico-social en charge des personnes âgées

Les instances du Centre Hospitalier

- **DIRECTOIRE**
- **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
- **COFIL** : Comité des Vigilances et des risques
- **CDU** : Commission des Usagers
- **CLAN** : Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (niveau CHT)
- **CLUD** : Comité de LUTte contre la Douleur, (niveau CHT)
- **CVS** : Conseil de vie sociale (EHPAD)



L'équipe médicale et paramédicale

L'équipe médicale et paramédicale ainsi que l'équipe administrative, l'assistante sociale, l'ergothérapeute, le kinésithérapeute, la diététicienne et la psychologue sont à votre écoute dans les différents services de soins.

■ Service de Médecine (10 lits) (1^{er} étage)

- Médecins
- Cadre de santé
- Infirmiers diplômés d'Etat
- Aides-soignants
- Agents de service hospitalier

Situé au 1^{er} étage de l'établissement, ce service accueille, diagnostique et soigne les malades pendant la phase aiguë de la maladie. Il comprend également deux lits de soins palliatifs.

■ Service de Soins de Suite et de Réadaptation (25 lits) : (1^{er} étage)

- Médecins
- Cadre de santé
- Infirmiers diplômés d'Etat
- Aides-soignants
- Agents de service hospitalier

Egalement situé au 1^{er} étage du bâtiment, il prend en charge des malades en convalescence, rééducation, réadaptation, après une hospitalisation

dans le service de médecine ou dans un autre établissement.

■ Antenne du Service Médical d'Urgence et de Réanimation (SMUR), Consultations non programmées

- Médecins
- Cadre de santé
- Infirmiers diplômés d'Etat

L'antenne SMUR est chargée d'apporter, hors de l'enceinte hospitalière, des soins aux malades et aux blessés et de les transporter dans des conditions de réanimation satisfaisantes, en coordination avec le SAMU (Service d'Aide Médicale Urgente).

L'équipe du SMUR se déplace donc, sur appel du **CENTRE 15**, en urgence avec un(e) Infirmier(e) sur les lieux de l'intervention afin de réaliser la prise en charge adaptée.

Des consultations non programmées sont parallèlement assurées, pour des patients en situation de détresse se présentant spontanément à l'hôpital.



■ EHPAD Les Essarts et Lamartine (rez de chaussée et 2^{ème} étage)

- Médecins
- Cadre de santé
- Infirmiers diplômés d'Etat
- Aides-soignants
- Agents de service hospitalier

L'EHPAD est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Au rez-de-chaussée l'EHPAD Lamartine est composé de 29 lits. Au deuxième étage vous trouverez l'EHPAD Les Essarts qui comprend 35 lits. Un dossier d'inscription ainsi qu'un livret d'accueil spécifique sont à solliciter auprès du cadre de santé de l'EHPAD.

■ Foyer pour Personnes Agées

Un Foyer pour Personnes Agées est situé **5, La Grande Rêche 39400 Morez**. Un dossier d'inscription ainsi qu'un livret d'accueil spécifique sont à solliciter auprès du cadre de santé de l'EHPAD.

■ Radiologie / Echographie

- Médecins
- Cadre de santé
- Manipulateurs en Radiologie

Le service de radiologie est à disposition des patients hospitalisés et externes en journée.

Des consultations de radiologie et d'échographie sont assurées (cf. annexes). Vous pouvez prendre rendez-vous auprès du standard au **03.84.34.24.34**.

■ Pharmacie

- Pharmaciens
- Préparateurs en pharmacie

L'établissement dispose d'une Pharmacie à Usage Intérieure la semaine en journée pour les patients hospitalisés et en externe.



Consultations spécialisées

Des consultations sont assurées régulièrement au Centre Hospitalier de Morez par des médecins spécialistes (cf. annexes)

Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de la secrétaire médicale au **03.84.34.24.41**.

■ Psychologue

Présence dans l'établissement à temps partiel.

Pour la rencontrer, merci d'en parler avec l'équipe soignante de l'unité qui vous accueille.

■ Assistante sociale

Présence au sein de l'établissement à temps partiel.

Pour la rencontrer, vous pouvez prendre rendez-vous auprès du standard au 03.84.34.24.34.

■ Les Kinésithérapeutes :

Cabinet libéral qui intervient dans l'établissement les matins.

■ La Diététicienne

Présence dans l'établissement à temps partiel.

Pour la rencontrer, vous pouvez prendre rendez-vous auprès du standard au 03.84.34.24.34.





FORMALITES ADMINISTRATIVES

Le Bureau des Entrées / Accueil est ouvert
Du Lundi au Vendredi (8h30 - 18h30)
Le Samedi (9h30 -12h et 14h - 18h)
Le Dimanche (14h – 18h)

Documents administratifs

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

- Une pièce d'identité (carte ou passeport ou titre de séjour ou permis avec photo)
- 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,

Tout examen ou soin fait à partir d'une identité inexacte expose à une erreur de dossier et donc à un risque médical.

Merci de contrôler l'exactitude de votre nom de naissance, votre nom marital, votre prénom, et votre date de naissance sur les étiquettes qui vous seront présentées et nous signaler toutes anomalies.



Documents médicaux

Lors de votre entrée, n'oubliez pas de vous munir de :

- Vos résultats d'examen de laboratoire
- Radiographie
- Carte de groupe sanguin
- De l'ordonnance de votre médecin traitant concernant le traitement médical en cours
- Electrocardiogrammes etc...

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.

Informatique et Libertés :

Dans le strict respect du secret médical, le centre hospitalier gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'il prend en charge.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant les étapes de son séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'Arrêté du 22 Juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'Article L710-6 du code de la santé publique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, en particulier les Articles 34 et 40 de la loi du 6 Janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Toutes les adresses e-mail collectées ne seront pas communiquées à des tiers, et seront exclusivement utilisées par l'établissement de santé pour l'enquête de mesure de la satisfaction e-satis.



Modalités d'accès au dossier médical

(Loi du 4 mars 2002 et loi du 26 janvier 2016 - art.96)

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 ou au représentant légal (patient mineur ou majeur sous tutelle) d'accéder, à tout ou partie de ces informations. Votre demande doit être adressée **par écrit**, accompagnée d'un (des) justificatif(s) selon les critères définis dans le tableau suivant :

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

Votre demande doit être adressée à :

M. Le directeur du Centre Hospitalier de Morez
Les Essarts BP 50085
39400 Hauts de Biemme Cedex

S'il s'agit d'un patient décédé, et sauf volonté contraire exprimée par celui-ci avant son décès, les informations médicales peuvent être délivrées à ses ayant droit, son concubin ou son partenaire avec le lequel il est lié par un pacte civil de solidarité.

Lors de la demande écrite envoyée à l'établissement de santé, la personne doit motiver sa demande en expliquant que les informations peuvent être notamment nécessaires pour :

- connaître les causes de la mort ;
- défendre la mémoire du défunt ;
- ou faire valoir un droit.

S'il s'agit d'un mineur, les titulaires de l'autorité parentale conservent leur droit d'accès à la totalité des informations médicales concernant le mineur décédé.

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.

A noter que pour les patients décédés ce délai est de 10 ans à compter de la date du décès. Pour les mineurs, ce délai peut être de 28 ans au maximum.



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.

DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

Nous vous demandons de **respecter les horaires de visites**, d'éviter les stationnements dans les couloirs et ne pas apporter de plante en pot contenant de la terre. Seules les plantes fraîches coupées sont tolérées.

Valeurs



Comme tous les lieux publics, notre établissement n'est pas à l'abri des vols; aussi, nous vous conseillons de ne garder sur vous que le strict minimum.

Si vous souhaitez, vous pouvez déposer vos objets de valeur (sommes en numéraire, chèques et bijoux) dans le coffre de l'hôpital en vous adressant, lors de votre entrée, au bureau des admissions qui vous délivrera un reçu.

Le centre hospitalier de Morez décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non déposés au coffre.

Tabac et alcool



Conformément à la réglementation en vigueur, il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'hôpital. Toute introduction d'alcool est formellement interdite.

Entretien

Le centre hospitalier met à votre disposition des locaux propres et entretenus, qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs.



En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.

Bruit



Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'hôpital. Il vous est demandé d'écouter avec un son modéré la radio et la télévision afin de ne pas gêner les autres personnes qui vous entourent.

Satisfaction des usagers

Elle est mesurée par le biais d'un questionnaire de sortie dont les résultats sont communiqués aux membres de la CDU (Commission des Usagers).



Désignation de la personne dite de confiance

Dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 et de la loi n°2016-87 du 02/02/2016, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre vos décisions médicales.



Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permettait pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis dans le livret d'accueil.

En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord exprès.

Personne de confiance ≠ personne à prévenir

La **personne à prévenir** est celle qui est contactée en cas de besoin (démarches administratives, vêtements...), mais n'a aucune responsabilité dans votre prise en charge.

Personne à prévenir et personne de confiance peuvent être la même personne.

L'information du patient sur son état de santé



Conformément à la réglementation en vigueur (réflexion bénéfique/risque), le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés. En cas de dommage, le professionnel ou l'établissement doit vous informer sur les circonstances et les causes de ce dommage lors d'un entretien.

Consentement éclairé

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.



Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur protégé leur est délivrée, pour favoriser leur participation à la prise de décision.

Directives anticipées



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Voir Livret en Annexe.



Protection des personnes

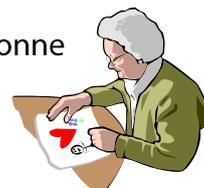
Enfants mineurs :

Tant pour des raisons pratiques que par respect du malade dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement de la ou les personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.



Majeurs protégés :

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pouvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des incapables majeurs. Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches, le juge des tutelles peut décider de votre mise sous protection.



De ce fait et selon chaque situation particulière au regard de la loi, avant toute intervention, il convient toujours de tenter d'obtenir le consentement du malade ou celui de son établissement.

Traitement des réclamations

Toute plainte doit être adressée par écrit au Directeur Général de l'Établissement qui devra donner suite et informer le plaignant.



Non divulgation de présence



Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

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 Morez 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.

Une des structures importantes en la matière est le Comité de Pilotage de la Qualité, de la Gestion des risques et de la Certification, présidé par la direction de l'établissement et pluridisciplinaire. Il se réunit au minimum une fois par trimestre et associe les représentants des usagers.

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 prise en charge du risque infectieux sur le centre hospitalier est coordonnée par le Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales (CLIN) et la commission antibiotiques. Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre et poursuivre pour prévenir l'apparition de certaines infections.

Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins ?

Une infection associée aux soins est une infection qui s'acquiert au cours d'un séjour dans un établissement de santé. Le respect des règles d'hygiène, par le personnel mais également par les patients et leur entourage, permet de limiter la fréquence de ces infections. Les équipes soignantes appliquent, dans tous les services, les protocoles et les procédures adaptées aux situations.

Vous, patient, participez aux actions de prévention en signalant à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection simple ou porteur d'une bactérie multi-résistante ou hautement résistante. Pour éviter la transmission des germes, il est important de vous laver régulièrement les mains ou d'utiliser les solutions hydro-alcooliques mises à disposition et de respecter les précautions complémentaires qui vous seront éventuellement demandées. Si vous devez subir une intervention chirurgicale, respecter soigneusement les consignes données (douche ou toilette préopératoire, ôter bijoux, vernis à ongles...).

Le personnel soignant est à votre disposition ainsi que pour votre famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.

Vos proches, visiteurs doivent :

- Réaliser une hygiène des mains les mains à l'entrée et à la sortie de l'établissement (en utilisant la solution hydro-alcoolique mise à disposition)
- Eviter de toucher le matériel médical
- Ne pas s'asseoir et ne rien déposer sur votre lit
- Ne pas apporter de fleurs ou de denrées alimentaires
- Eviter de vous rendre visite s'ils sont eux-mêmes malades
- Respecter la propreté des locaux et utiliser les toilettes visiteurs
- Respecter les consignes spécifiques données par le personnel

Comment est organisée la lutte contre les infections associées aux soins ?

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est composé de professionnels médicaux et soignants et de représentants des usagers. Il est chargé de la mise en place de recommandations pour les soins, de la surveillance des infections, de leur signalement et d'actions de prévention et de formation. Il définit, dans le cadre d'un programme actualisé chaque année, les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention des infections associées aux soins. Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (comprenant un praticien hygiéniste et une infirmière spécialisée 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.

VOTRE SEJOUR

Voici quelques renseignements d'ordre pratique qui vous seront utiles durant votre séjour.

Les effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre) et votre nécessaire de toilette (gants de toilette, savon, brosse à dents, dentifrice, rasoir, serviette de toilette et drap de bain, serviette hygiéniques).

Le Centre Hospitalier de Morez décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets non déposés au coffre.



Le linge personnel est laissé au soin des proches de la personne hospitalisée dans les services de Médecine et Soins de Suite et Réadaptation.

Le téléphone

Le patient doit payer une mise à disposition du téléphone ainsi que les communications données. Pour les tarifs, consulter la fiche annexée au livret d'accueil intitulée « Tarifs des diverses prestations ».

Les médicaments



Vous devez fournir les prescriptions de tous vos traitements en cours et remettre tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Pour des raisons de sécurité, ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie. A votre entrée, le médecin réévalue votre traitement. Votre traitement habituel peut être maintenu, modifié ou arrêté : pendant votre séjour, le nombre, la forme, la

présentation des médicaments que vous recevrez peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'horaire de prise. Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation. Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, pour avoir le temps de réapprovisionner la Pharmacie à Usage Intérieur et afin de respecter la continuité du traitement médicamenteux.

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 imposées 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. Un de vos proches peut prendre son repas avec vous. Il lui suffit juste de prévenir le service et de se présenter au bureau des entrées pour acheter ses tickets repas. Vous avez la possibilité d'avoir accès à la liste des principaux allergènes présents dans les menus. Demandez à l'équipe soignante du service.



La Télévision

Vous avez la possibilité d'avoir la télévision dans la chambre.

Pour obtenir un abonnement, munissez-vous d'une carte bancaire et composer le :

09 53 94 89 23 ou **07 86 41 76 75**

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Du samedi au dimanche de 15h à 18h

Tarifs : 2€90/jour, 17€40/semaine,
33€/mois

Les visites



Elles sont autorisées de :

- 13h00 à 20h00

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le au cadre de santé du service

de soins. Le nécessaire sera fait pour préserver votre anonymat.

Le courrier

Il est distribué par les agents du service. Si vous avez du courrier à envoyer, déposez-le avec l'affranchissement correct à l'Accueil avant 9h00 du Lundi au Vendredi.



Distributeur de boissons



principal.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et de confiseries sont à votre disposition 24/24h dans le hall d'accueil du bâtiment

Culte

Un aumônier vient rendre visite aux patients et célèbre des offices religieux pour les grandes fêtes de l'année.

Si vous souhaitez vous adresser à un représentant d'un autre culte, veuillez en faire part au cadre de santé du service, qui vous renseignera.



Une coiffeuse intervient dans l'établissement. Si vous souhaitez prendre rendez-vous, adressez-vous à une infirmière du service.

Cette prestation est à votre charge. Les tarifs sont affichés au salon de coiffure, situé au rez-de-chaussée de l'établissement. Des soins esthétiques sont également proposés.

Médiathèque

Des revues et des livres sont proposés et prêtés gratuitement aux patients. Elle dispose également de livres à gros caractères ainsi que d'enregistrements de livres.



Bénévoles



L'établissement de Morez a signé une convention avec un groupe de visiteurs bénévoles qui sont à

l'écoute des patients. Les jours et heures de leurs visites sont disponibles à l'Accueil de l'hôpital.

Bracelet d'identification

A votre arrivée, un bracelet d'identification vous est proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de l'hôpital participants à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple), d'une intervention hors de votre unité d'accueil, ou d'une urgence. Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge. Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus est consigné dans votre dossier.

A L'HÔPITAL, LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS, C'EST D'ABORD BIEN VOUS IDENTIFIER

FRAIS DE SEJOUR

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

L'HOPITAL A VOTRE ECOUTE ...

Si vous n'êtes pas satisfait(e) !

En premier lieu, vous pouvez **demander des explications au médecin qui vous a pris(e) en charge ou au cadre de santé du service.**

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 34 24 32). 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 d'un 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 (tél. 03 84.34.24.32).

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 !



A votre entrée, merci de communiquer votre adresse mail lors de votre admission, puis répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez.

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



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

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

NOTES

ANNEXES

- **Contrat de la douleur**
- **Formulaire de demande d'accès au dossier médical**
- **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**
- **Tarifs**
- **Livret « Vos directives anticipées »**
- **Indicateurs Qualité**
- **Consultations Spécialisées**

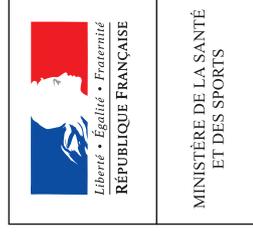
lutter contre la douleur

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 et traitée..."

Contrat
d', e n g a g e m e n t

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

lutter contre la douleur

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur



vous avez peur d'avoir mal...
 prévenir, traiter ou soulager
 votre douleur c'est possible

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

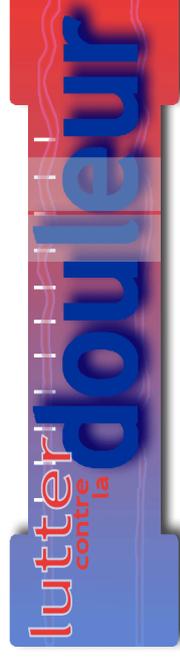
**traiter
 ou
 soulager**

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
 les douleurs après une intervention chirurgicale.
 les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
 votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider en répondant** à vos questions ;
 à **ne plus avoir mal en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
 ou à **avoir moins mal en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

vous participation est **essentielle**
 nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

IDENTITE DU PATIENT

NOM :
PRENOM :
DATE DE NAISSANCE :/...../.....
PERIODE D'HOSPITALISATION :
.....
.....
.....

IDENTITE DU DEMANDEUR

NOM :
PRENOM :
ADRESSE :
.....
.....

E-MAIL :

QUALITE DU DEMANDEUR

Afin de garantir la confidentialité des informations médicales concernant votre santé ou celle de la personne propriétaire du dossier, nous vous remercions de nous faire parvenir les documents suivants :

- Vous êtes le **propriétaire** de votre dossier : photocopie recto/verso de votre pièce d'identité,
- Vous êtes un **ayant droit** : Préciser le lien (conjoint marié, concubin, conjoint pacsé, enfant.....)

Merci de préciser le motif de votre demande :

- Connaître les causes du décès
- Défendre la mémoire du défunt (préciser obligatoirement) :
- Faire valoir ses droits (préciser obligatoirement) :

Documents à transmettre :

- photocopie recto/verso de votre pièce d'identité
- photocopie d'un document attestant votre qualité d'ayant droit (acte notarié ou acte d'Etat Civil),
- photocopie du contrat d'assurance vie dont vous êtes le bénéficiaire (en fonction du motif de votre demande)
- Vous êtes le **représentant légal** :
 - photocopie recto/verso de votre pièce d'identité
 - photocopie d'un document attestant l'exercice de la tutelle (jugement ou arrêt rendu)
- Vous êtes **mandaté** :
 - photocopie recto/verso de votre pièce d'identité
 - photocopie du mandat exprès

NATURE DE LA DEMANDE

L'ensemble des informations contenues dans ce dossier peut être consulté ou transmis (sauf pour les ayants droit). Toutefois, il ne vous est pas forcément nécessaire d'accéder à l'ensemble de ces informations. Nous vous demandons donc de préciser la nature des informations auxquelles vous souhaitez avoir accès. En l'absence de réponse de votre part, l'ensemble du dossier vous sera communiqué (sauf pour les ayants droit).

- Ensemble du dossier
- Compte-rendu d'hospitalisation
- Résultats d'examens
- Compte-rendu de consultation ou d'intervention
- Traitement
- Autres, précisez

MODALITE DE CONSULTATION SOUHAITEE

Plusieurs modalités de consultation sont possibles. Nous attirons votre attention sur le fait qu'un accompagnement médical est souhaitable lors de cette consultation de dossier, afin de vous aider à mieux comprendre les informations que vous pourrez y trouver. En l'absence de précision de votre part, nous vous proposerons par défaut une date de rendez-vous pour consultation sur place du dossier médical, en présence d'un médecin désigné par l'établissement qui pourra répondre à vos questions éventuelles.

- Consultation sur place du dossier**, sur rendez-vous. Si oui, désirez-vous :
 - un **accompagnement** par un médecin de l'établissement ?
 - une **copie** des documents qui vous seront présentés ?
- Envoi postal** d'une copie du dossier ou de pièces particulières à un **médecin** désigné par vos soins (0,18 € la photocopie + frais d'envoi) en recommandé avec accusé de réception (4 à 10 €) ou envoi simple
Nom et adresse du médecin :
.....
.....
- Envoi postal** d'une copie du dossier ou de pièces particulières à **vous-même** (0.18 € la photocopie + frais d'envoi)
 en recommandé avec accusé de réception (4 à 10 €) ou envoi simple

Date de la demande :

Signature :

LA COMMISSION DES USAGERS

Si vous n'êtes pas satisfait(e) vous pouvez, en premier lieu, demander des explications au médecin qui vous à pris(e) en charge, au chef de service ou au cadre de santé.

Vous pouvez également :

- saisir, par courrier, le Directeur de l'établissement de votre plainte ou de 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.

La mission du médiateur consiste à rencontrer le patient (ou son entourage), à sa demande, pour l'écouter, répondre à ses questions et apporter des explications complémentaires sur sa prise en charge.

La **Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge**, présidée par le Directeur de l'établissement et composée des deux médiateurs et de 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.

Composition

- **PRÉSIDENT :** M. Jean-François DEMARCHI, Directeur Opérationnel du Centre Hospitalier
- **MEDIATEUR MEDICAL :** Dr Jean-Marc BOUGAUD, Président de CME
- **MEDIATEUR NON MEDICAL :** Mme Christine GRENIER-BOLAY, Responsable des Ressources Humaines
- **REPRESENTANTS DES USAGERS :** Mme Martine PYDO (Titulaire)
M. Emmanuel CARLU (Suppléant)
- **REPRESENTANTS DU PERSONNEL :** M. Gabriel BAUD (Titulaire)
Mme Corinne BURLET (Suppléant)
Mme Colette CART-LAMY (Suppléant)
- **REPRESENTANTS DU CS :** M. Laurent PETIT (titulaire)
M. François GODIN (Suppléant)
- **AUTRES MEMBRES :** Mme Ghislaine JOSSERAND
Mme Sylvie DELVALLEE
Mme Marie LAO

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

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.



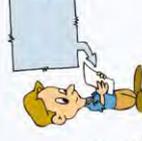
Quelles informations seront données à votre personne de confiance ?

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 Champagne
Equipe Mobile Soins Palliatifs
1, rue de Franche Comté
39302 - Champagneole 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 »

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.

2 **A quoi servent-elles ?**

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

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.

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**.

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.

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.

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.

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

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

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.

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...



QUESTIONNAIRE DE SORTIE

En répondant à ce questionnaire, vous nous aidez à améliorer nos prestations, ainsi que la qualité de l'accueil et des soins des futurs patients. Il sera exploité par la cellule qualité. À votre sortie, vous pouvez le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet à l'entrée du service ou le remettre à un membre de l'équipe soignante.

Merci de votre participation
La Direction

Nom Prénom : (Facultatif) _____ Chambre n° : _____

Votre SERVICE de soins

- Médecine
 Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
 Consultations Non Programmées (CNP)

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

Je n'ai pas reçu le livret d'accueil patient

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Votre passage par l'antenne SMUR

Je ne suis pas passé(e) par les Consultations Non Programées (CNP) ?

Que diriez-vous de l'accueil que vous avez reçu à votre arrivée **aux Consultations Non Programées (CNP) ?**

- Très satisfaisant Satisfaisant Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Quel a été votre **délai d'attente** au service des **Consultations Non Programées (CNP) ?**

- 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)

TARIFS

Centre Hospitalier Léon Bérard

HOSPITALISATION COMPLETE	Médecine	547,77 euros /jour	Arrêté n°2016-281 au 1er mai 2016
	Soins de suite	254,28 euros/jour	

TICKETS REPAS	Repas accompagnants	déjeuner 8,95 euros diner 9,35 euros	A compter du 1er janvier 2017
---------------	---------------------	---	-------------------------------------

SERVICE TELEVISION	<p>Pour obtenir un abonnement, munissez-vous d'une carte bancaire composez</p> <p>le : 09.53.94.89.23 OU le : 07.86.41.76.75</p> <p>Vous devrez nous communiquer le nombre de jours que vous souhaitez prendre (les jours réglés en trop sont remboursables le jour du départ)</p> <p>Du Lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00 Le Samedi et dimanche de 15h00 à 18h00</p>	<p>3,20 euros/jour 19,20 euros/semaine (Accès aux chaînes de la TNT) 36,00 euros /mois</p>
--------------------	--	--

Indicateurs

d'Hygiène et de Lutte contre les Infections Nosocomiales

MOREZ



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.

82% A



ICABMR

Prévention de la diffusion
des Bactéries
Multi Résistantes
aux antibiotiques

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

86% B



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.

65% C



ICSHA

Hygiène des mains

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

73% B



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

MOREZ



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 ...

87%



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.

79%



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.

96% Niveau 1

93% Niveau 2

89% 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.

87%



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

MOREZ



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 ...

83%



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.

57%



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.

90%



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.

89% Niveau 1

87% Niveau 2

87% 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.

41%





LES CONSULTATIONS EXTERNES

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

CHIRURGIE TRAUMATOLOGIE ORTHOPEDIQUE	Tous les Vendredis
DIABETOLOGIE	Le 4ème Mardi de chaque mois



Direction Opérationnelle

Secrétariat
03 84 41 33 02
direction@ch-morez.fr