

**Centre Hospitalier
Chalon sur Saône William Morey**

Le livret d'accueil du Centre Hospitalier

www.ch-chalon71.fr



CENTRE HOSPITALIER
CHALON SUR SAONE
William Morey



Edito

Bienvenue
Madame, Monsieur,

Au nom de tous les personnels du Centre Hospitalier Chalon sur Saône William Morey, nous vous souhaitons la bienvenue.

Ce livret d'accueil réalisé à votre intention a pour objectifs de faciliter votre quotidien au sein de l'établissement, de vous informer de vos droits et devoirs et de vous guider dans toutes vos démarches administratives liées à votre hospitalisation.

La qualité de vos soins et de votre séjour est notre priorité. Afin d'améliorer ces prestations, nous vous invitons à nous faire part de vos appréciations et suggestions en répondant à nos enquêtes de satisfaction.

Vous êtes accueilli dans un centre hospitalier moderne, référent de son territoire et notre communauté mettra tout en œuvre pour que vous soyez satisfait de votre séjour.

Le Centre Hospitalier de Chalon est le siège du Groupement Hospitalier de Territoire Saône-et-Loire Bresse Morvan. Il tend à l'amélioration constante de la prise en charge des patients grâce à un travail interdisciplinaire, à des échanges de savoir-faire, de technicité et de partenariats avec les établissements du GHT.

Avec tous nos vœux de prompt rétablissement,

Le Directeur Général
Le Président de la Commission
Médicale d'Établissement

Sommaire

■	Présentation	04
■	Accès	05
■	Plan par niveaux	06
■	Présentation du personnel	10
■	Formalités administratives	11
■	Frais de séjour	12
■	Mon séjour	13
	> Mon quotidien > Ma sécurité	
	> Mes visites > Services proposés	
■	Ma sortie	17
■	Mes droits et devoirs	18
■	La lutte contre les Infections	
■	Associées aux Soins (IAS)	21
■	CHPOT	22
■	Lutte contre la douleur	23
■	Médicaments : Ayez les bons reflexes !	24
■	Education Thérapeutique du patient	26
■	Transports sanitaires	27
■	Maison des Usagers	28
■	Charte de la laïcité	30
■	Mes notes	31
■	Charte du patient	32



Retrouvez toutes les informations
sur le site internet de l'Etablissement :
www.ch-chalon71.fr
ou flashez-moi pour accéder
directement au site :



Présentation

Le Centre Hospitalier Chalon sur Saône William Morey se situe à proximité du centre de la ville de Chalon-sur-Saône.

EHPAD

BOIS DE MENUSE

56 Chemin de la Coudre
CS 30178
71105 Chalon-sur-Saône
cedex
03 85 49 00 00

LESTERRES DE DIANE

2 Avenue de l'Europe
CS 30381
Saint-Rémy
71109 Chalon-sur-Saône
cedex
03 85 49 01 20

Il se compose de 4 sites :

- le Centre Hospitalier
- les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) du Bois de Menuse à Chalon (90 lits) et celui des Terres de Diane à Saint-Rémy (180 lits)
- l'Institut de Formation en Soins Infirmiers et Aides-Soignants (IFSI - IFAS).

L'établissement a une capacité d'accueil de 480 lits et places en Médecine, Chirurgie, Obstétrique et Alternatives à l'hospitalisation. A cela s'ajoutent 42 lits de service de soins de suite gériatrique et 270 lits d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

Le Centre Hospitalier emploie environ 2350 personnels hospitaliers dont 290 médecins et chirurgiens.

CENTRE HOSPITALIER CHALON SUR SAONE WILLIAM MOREY

4 rue Capitaine Drillien
CS 80120 / 71321 Chalon-sur-Saône cedex
T. 03 85 44 66 88 / F. 03 85 44 66 99
www.ch-chalon71.fr





Tableau des services par ordre alphabétique

Pôle - Niveau - Ascenseur

A - B

SERVICES	NIVEAU	ASCENSEUR
Addictologie	I	C
Anesthésiologie	I	B
Archives Médicales DIM	- I	A
Bloc Obstétrical	I	B
Bloc Opératoire	I	B

C - D - E

SERVICES	NIVEAU	ASCENSEUR
Cardiologie et Médecine vasculaire	3	B
Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)	2	A
Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU)	RDC	•
Chirurgie Ambulatoire	I	C
Chirurgie Gynécologie	I	B
Chirurgie Orthopédique et Traumatologique	I	A
Chirurgie Urologique	I	A
Chirurgie Vasculaire	I	A
Chirurgie Viscérale	I	A
Consultation Antirabique	2	C
Consultation et Evaluation de la douleur	I	C
Consultation mémoire	RDC	•
Consultation PMA	2	C
Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT)	I	B
Dermatologie	2	C
Diabétologie – Endocrinologie	3	C
Echographie	RDC	•
Echographie Obstétricale	2	C

G - H - I - K - L

SERVICES	NIVEAU	ASCENSEUR
Gériatrie - Gérontologie Clinique	RDC	•
Gynécologie Obstétrique	2	B
Hémato - oncologie	3	A
Hémodialyse	2	A
Hémovigilance	3	C
Hépto - Gastro - Entérologie	I	A
Hygiène Hospitalière	RDC	•
Imagerie Médicale	RDC	•
IRM	RDC	•
Kinésithérapie	- I	A
Laboratoire de Biologie Médicale	RDC	•

M - N - O

SERVICES	NIVEAU	ASCENSEUR
Maladies infectieuses	2	A
Mammographie	RDC	•
Maternité	2	B
Médecine interne	2	A
Néonatalogie	I	B
Néphrologie-hémodialyse	2	A
Neurologie et Exploration du Système Nerveux	3	B
Ophtalmologie	I	A
ORL	I	A
Orthogénie	2	C

P - R - S - U

SERVICES	NIVEAU	ASCENSEUR
Pédiatrie	I	B
Pédopsychiatrie	I	B
Pharmacie / Stérilisation	- I	B
Pneumologie	3	A
Radiologie	RDC	•
Réanimation-Surveillance Continue	3	C
Rhumatologie	2	A
Rythmologie Interventionnelle	3	C
SAMU 71 Service d'Accueil des Urgences (SAU)	RDC	•
Service Départemental de Santé Publique	RDC	•
Scanner	RDC	•
Soins Intensifs Cardiologiques	3	B
Soins Intensifs Neurologiques	3	B
Soins de Suite et Réadaptation (SSR)	RDC	•
Soins Palliatifs (UMSP)	RDC	•
Stomatologie	I	A
Unité de Médecine Ambulatoire (UMA)	3	C
Unité de Médecine d'Urgence (UMU)	RDC	•
Unité Mobile de Gériatrie (UMG)	RDC	•



Présentation du personnel

DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PERSONNEL

L'ensemble des professionnels de santé est identifié à l'aide de son nom, prénom et fonction

Le médecin

Assure votre prise en charge médicale et vous donne les informations sur votre état de santé, examens et traitements en cours.

La sage femme

A la maternité, prend en charge votre accouchement et donne les soins et informations en rapport avec votre état de santé et celui de votre enfant.

Le cadre de santé

anime et gère l'équipe soignante. Il est responsable, avec le corps médical, de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service.

L'infirmier(e)

Vous donne, sur prescription médicale, les soins nécessaires à votre état de santé, mais aussi des conseils de prévention et d'éducation.

L'aide-soignant(e) ou l'auxiliaire de puériculture

Assure en collaboration avec l'infirmier(e) vos soins d'hygiène et de confort.

L'agent des services hospitaliers

Effectue l'ensemble des tâches d'entretien au sein des services de soins.

Les assistant(e)s hôtelier(e)s

Positionné(e)s au niveau des offices alimentaires, participent à l'organisation des prestations alimentaires.

L'agent d'accueil

Positionné(e) au niveau du hall d'entrée, a pour mission de vous orienter au sein du centre hospitalier.

Le gestionnaire TV / Téléphone / Internet

Vous propose l'accès à ces services et vous informe des coûts liés à leur utilisation.

Des étudiants et élèves

peuvent participer à vos soins sous la responsabilité de l'équipe soignante.

L'Assistant(e) Médico Administrative (AMA)

Vous accueille et vous oriente dans toutes vos démarches.

L'assistant(e) social(e)

Est là pour vous aider à résoudre vos éventuelles difficultés administratives, matérielles ou familiales.

Le diététicien (ne)

Vous donne des conseils d'équilibre alimentaire et met en œuvre le régime prescrit par le médecin.

Le kinésithérapeute

Assure votre rééducation fonctionnelle sur prescription du médecin.

Un(e) psychologue

Peut également être sollicité(e).

L'équipe de brancardage

Prend en charge vos déplacements entre les différents services.

D'autres professionnels de santé concourent également à votre prise en charge

Techniciens de laboratoire, manipulateurs en électroradiologie, préparateurs en pharmacie, mais aussi les équipes des services techniques, des services logistiques et les personnels de la direction. L'ensemble de ces personnels est tenu au respect, à la discrétion et au secret professionnel.



Les formalités administratives lors de mon admission

Elles sont indispensables pour garantir le bon enregistrement de votre identité et donc la sécurité de votre prise en soins, ainsi que pour la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Pour toute admission ou pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- Votre carte d'identité ou pièce justificative d'identité,
- Votre carte vitale ou l'attestation fournie par votre caisse,
- Votre carte de mutuelle (ou une prise en charge) ou votre attestation CMU
- Votre attestation d'Aide Médicale d'Etat (AME).

En cas d'accident du travail :

le volet N° 2 de votre déclaration d'accident du travail.

Pour les ressortissants des pays membres de la Communauté Européenne et de la Suisse :

- Votre carte Européenne d'Assurance Maladie en cours de validité à la date des soins.

Pour les autres ressortissants étrangers :

- Votre carte de séjour et une prise en charge de l'organisme d'assurance,*

Pour une admission à la Maternité :

Veuillez vous référer au livret d'accueil du service. Soyez vigilants et pensez à signaler à l'Accueil Central tout changement dans votre situation (nouvelle adresse, personnes à prévenir, changement de situation familiale...)

* Si vous ne possédez pas de couverture sociale, vous devez demander au médecin de faire établir un devis par le service admission/facturation, une provision proportionnelle à la durée estimée de votre séjour vous sera demandée. [art.R716-9-I du code de la santé publique].

L'Hospitalisation Programmée

Lorsque votre hospitalisation est décidée à l'avance, il est indispensable de constituer votre dossier administratif sans attendre le jour de votre admission. Présentez-vous à l'issue de votre consultation à l'Accueil Central. Cette démarche permet de vous identifier rapidement au sein de l'établissement et facilite votre prise en charge.

L'Hospitalisation en Urgence

Vous avez été admis(e) dans le cadre d'une urgence. Un dossier administratif simplifié a été constitué et nécessite d'être complété, le plus rapidement possible, par vous-même ou un membre de votre entourage. N'oubliez pas de vous munir des pièces demandées ci-contre.

L'admission des hospitalisés se fait à l'Accueil Central aux horaires suivants :

De 8h00 à 18h00,
Du lundi au vendredi, et
De 9h00 à 14h00 le samedi.
Une antenne administrative est également située au Service d'Accueil des Urgences.

Frais de séjour

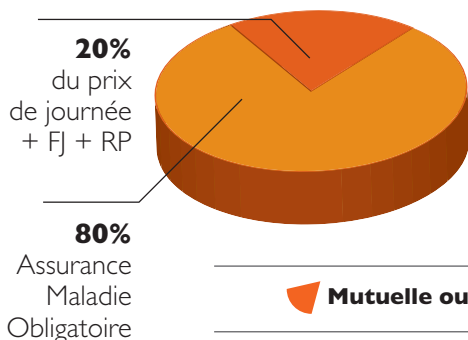
Quels frais aurai-je à régler ?

VOTRE PARTICIPATION AUX FRAIS D'HOSPITALISATION

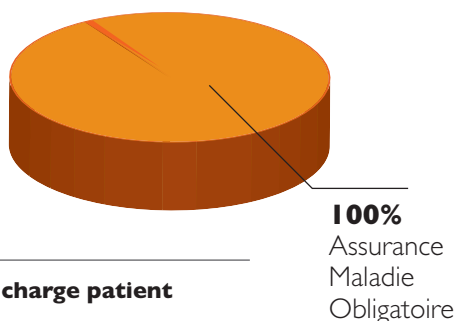
Le Bureau des Admissions est votre interlocuteur pour toutes les questions relatives aux frais liés aux prestations (hospitalisations, consultations, actes) qui vous sont délivrées et à leur prise en charge. Le coût de votre hospitalisation dépend principalement de l'importance des moyens qui sont

nécessairement mis en œuvre pour assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions possibles. Il dépend aussi des choix que vous aurez réalisés lors de votre admission (chambre particulière, téléphone, télévision, Wifi, prestations pour les accompagnants...).

Vous êtes assuré social sans exonération (ALD, invalidité, etc...)

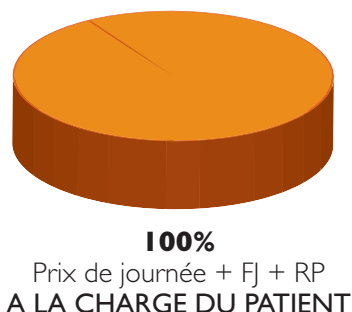


Vous êtes assuré social avec exonération (ALD, invalidité, etc...)



Mutuelle ou reste à charge patient

Vous n'êtes pas assuré social



Hospitalisation de + de 30 jours :

à compter du 31^{ème} jour, vous serez pris en charge à 100% par l'assurance maladie à l'exception du FJ.

RP : Chambre particulière à 50 euros / jour

FJ : Forfait journalier à 20 euros / jour



Télévision / Téléphone / Internet

Pour votre repos et/ou celui de votre voisin(e), nous vous remercions de limiter le volume sonore de votre téléviseur ou radio. Vous pouvez disposer de casque audio en vous adressant au Bureau des Entrées qui vous indiquera les modalités d'intervention.

Mon séjour

Mon quotidien

Votre chambre

Le Centre Hospitalier dispose de chambres à un ou deux lits équipées d'une salle de bain individuelle, d'un lit électrique et fauteuil de repos. Une armoire fermant à clef vous permet de déposer vos effets personnels en toute sécurité. En pédiatrie des chambres « mère-enfant » sont disponibles pour les parents d'enfants hospitalisés.

L'ensemble de ces locaux bénéficie d'une technologie de rafraîchissement de l'air permettant de maintenir des températures adaptées.

Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, elle pourra vous être accordée dans la mesure des disponibilités de l'établissement. Un engagement à régler vous sera remis, et une demande de prise en charge adressée à votre mutuelle. Si celle-ci ne prend pas en charge la chambre particulière en totalité, la différence vous sera facturée (Coût d'une chambre particulière : 50€ par jour)

Pour des raisons médicales ou d'organisation, vous pouvez être amené à changer de chambre en cours d'hospitalisation.

Les Chambres sont équipées d'un téléviseur et d'un téléphone.

Plusieurs prestations sont possibles :

• Forfait TV + téléphone

(5€/ jour) : accès aux chaînes TNT et téléphone (1h de communication par jour en France métropolitaine, hors n° spéciaux).

• Forfait TV + téléphone + Wifi

(7€ / jour) : accès aux chaînes TNT + téléphone (1h de communication par jour en France métropolitaine, hors n° spéciaux) + code Wifi pour une connexion sur un appareil. Si vous ne désirez aucune prestation, vous pourrez être joint par téléphone et avoir accès gratuitement à 2 chaînes de télévision

Repas-Diététique

Les menus sont élaborés par le service diététique et le service restauration. Ils s'adaptent à votre état de santé et au régime qui vous est éventuellement prescrit. Les repas sont confectionnés par l'unité centrale de production de repas du Centre Hospitalier. Le personnel soignant vous propose pour chaque repas différents menus qui couvrent vos besoins nutritionnels, tout en respectant dans la mesure du possible vos goûts et vos habitudes alimentaires. Vos proches peuvent avoir accès, s'ils le souhaitent, à un petit-déjeuner ou à un repas payant. Il suffit d'en faire la demande auprès du cadre de santé de votre service.

Nous vous rappelons également qu'il est interdit de stocker des produits alimentaires dans votre chambre sans autorisation des responsables du service. En effet, les aliments mal conservés peuvent provoquer des troubles digestifs.

Linge et effets personnels

Lors de la préparation de votre séjour, prévoyez votre nécessaire de toilette (savon,

rasoir, dentifrice, brosse à dents,...), ainsi que votre linge personnel (pyjamas ou chemises de nuit, robe de chambre, serviettes et gants de toilette, pantoufles, boîtes à prothèses – dentaires, auditives...). Il vous appartient d'en assurer l'entretien.

Dispositions relatives aux dépôts d'argent et de valeurs

Lors de votre venue, il vous est conseillé de n'apporter avec vous que des biens et objets utiles à votre séjour et de faible valeur. Si vous portez sur vous, au moment de votre venue, des biens et objets dits de valeurs ou des moyens de règlement (bijoux, monnaie, chèque, carte de crédit, papiers, clefs), vous avez la possibilité de les confier à la garde de l'établissement en vous adressant au personnel de l'unité de soins dès votre arrivée dans l'établissement. Un inventaire contradictoire sera alors réalisé lors de votre admission.

Les objets conservés auprès de vous ne seront pas considérés comme confiés à la garde de l'établissement, et la responsabilité de ce dernier ne pourra être engagée en cas de disparition ou de détério-

ration. À votre sortie, les objets déposés vous seront réglementairement restitués par le service Accueil-Admissions-Facturation. Si vous ne les réclamez pas dans un délai d'un an à compter de votre sortie, ils seront considérés comme abandonnés et remis à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Courrier

Votre courrier est distribué du lundi au vendredi dans votre chambre par le personnel de l'unité d'hospitalisation. Aussi afin d'éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, demandez à vos correspondants de mentionner les informations suivantes :

Nom - Prénom
Service dans lequel
vous êtes hospitalisé(e)
Centre Hospitalier
Chalon sur Saône William
Morey
4 rue Capitaine Drillien
CS 80 120
71 321 Chalon-sur-Saône
Cedex

Les lettres recommandées, les mandats, les colis sont remis en main propre par un agent assermenté du Centre Hospitalier. Vous pouvez également expédier votre courrier, dûment affranchi, en le remettant au personnel de l'unité d'hospitalisation.

Les repas sont, en fonction des services, servis en chambre ou en salle à manger.

Petit-déjeuner : de 7h30 à 8h15

Déjeuner : de 12h00 à 13h00

Goûter : de 15h00 à 16h00

Dîner : de 18h45 à 19h30

Ces horaires peuvent être adaptés si vous êtes retenu(e) par un soin ou un examen.



Ma sécurité

Les règles d'hygiène

Dans votre intérêt, veillez au bon respect des consignes d'hygiène :

Lavage des mains : une solution hydroalcoolique est disponible à l'entrée de votre chambre.

Port du masque si nécessaire.

Limitation des visiteurs de moins de 15 ans.

Interdiction de conserver des plantes ou des fleurs coupées dans votre chambre.

L'identitovigilance

Votre identité sera systématiquement contrôlée à toutes les étapes de votre prise en charge, avant tout soin ou geste technique ainsi qu'avant toute administration de médicament.

Il vous sera demandé de décliner vous-même votre identité

Un bracelet d'identification vous sera également proposé afin de garantir la sécurité de votre prise en charge.

Les consignes de sécurité incendie et vidéo-surveillance

Elles existent à l'entrée de chaque service. Si vous constatez une anomalie, adressez-vous aux personnels de service et suivez leurs instructions.

Vous pouvez également donner l'alerte en composant le 18.

N'OUBLIEZ PAS DE PRÉVENIR LE PERSONNEL DE SOINS LORSQUE VOUS QUITTEZ LE SERVICE AFIN QU'IL N'ENTAME PAS DE RECHERCHES INUTILES

Boissons alcoolisées, tabac et autres substances illicites



L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites n'est pas autorisée. Nous vous rappelons par ailleurs qu'il est interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, loi du 1^{er} février 2007).

Un abri fumeurs

est à votre disposition à l'extérieur du bâtiment.

Mes visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h, sauf contre-indication médicale ou aménagement spécifique (se renseigner auprès du personnel du service).

Pour le confort et la tranquillité de tous, il est demandé aux visiteurs d'observer la plus grande discrétion.

Vous pouvez refuser de recevoir des visites en prévenant le cadre de santé du service.

Vos animaux domestiques ne peuvent être admis au sein de l'hôpital



Les services proposés

Espace

Cafétéria-Boutique

Une boutique est installée au rez-de-chaussée. Cet espace est complété par un lieu de convivialité. Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi – dimanche de 12h00 à 18h00.

Distribution de boissons et d'alimentation

Des distributeurs automatiques (boissons chaudes, boissons froides, friandises) sont installés à chaque étage du Centre Hospitalier.

Espace Cultes

Les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite sur demande. Vous pouvez les solliciter par l'intermédiaire d'un membre du personnel. Un espace cultes situé au rez-de-chaussée peut vous permettre de vous recueillir seul(e) et/ou accompagné(e) quelle que soit votre confession. Il est ouvert 7j/7 et 24h/24.

La vie associative

Une Maison des Usagers, située dans le hall central, vous accueille du lundi au vendredi, selon le planning affiché la Maison des Usagers. Elle est ouverte à tous (usagers, hospitalisés, consultants, familles, professionnels de santé...) et des permanences sont assurées par des bénévoles d'associations.

Bibliothèque

« Lire à l'Hôpital »

Un service de prêt gratuit au chevet du patient, animé par les bénévoles de « Lire à l'Hôpital », vous est proposé plusieurs fois par semaine. Vous pouvez également vous rendre dans la bibliothèque située au rez-de-chaussée du lundi au vendredi de 14h à 17h.

Le Service Social

Le Service Social est à votre écoute pour vous conseiller, vous orienter et soutenir vos démarches.

A votre demande ou à celle de votre famille, le cadre de santé du service peut vous mettre en relation avec une assistante sociale.

Interprète

Se renseigner auprès du cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Espace jeux

Cet espace situé au sein du service de pédiatrie est animé par l'association « Ecoute et Soutien des enfants hospitalisés ». Les bénévoles sont présents du lundi au vendredi.

Enseignement scolaire

Un(e) enseignant(e) est présent(e) à temps plein dans le service de pédiatrie. L'objectif étant d'assurer la scolarisation pendant le temps de l'hospitalisation.

**Des fauteuils roulants
 sont disponibles
 à l'entrée principale
 de l'hôpital**

Ma sortie

Permission de sortie

En cours d'hospitalisation, si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie ne pouvant excéder 48h. Dans ce cas, les frais de transport sont à votre charge.

Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service. Avant de quitter l'établissement, vous devez vous présenter au Bureau des Admissions (Accueil Central, voir horaires d'ouverture p.11) afin de :

- Régulariser votre dossier administratif et régler les frais restant à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur, chambre seule, forfait multimédia).
- Obtenir un bulletin de situation vous permettant de justifier de votre hospitalisation.

Moyens de transport

Le médecin peut estimer nécessaire de prescrire selon votre état de santé et votre degré d'autonomie, un retour à domicile en taxi, ambulance ou VSL (Véhicule Sanitaire Léger).

Dans ce cas, il établira une prescription médicale de transport ouvrant droit à un remboursement au taux usuel de 65% par l'Assurance Maladie.

Le choix de la société d'ambulance vous appartient.

Sortie contre avis médical

Si vous quittez l'établissement contre l'avis du médecin hospitalier qui assure votre prise en charge, vous êtes averti(e) des risques encourus et vous devez signer le document qui décharge le Centre Hospitalier de toute responsabilité résultant de l'interruption des soins. En cas de refus, un procès-verbal sera établi par le médecin.

Questionnaire de satisfaction

Soucieux de l'amélioration constante de la qualité de l'accueil et des soins, l'établissement souhaite recueillir votre opinion sur votre hospitalisation. Pour cela, vous pouvez nous aider :

- En répondant au SMS (dispositif d'évaluation interne) et au mail (dispositif national d'évaluation de la satisfaction des patients) qui vous seront adressés quelques jours après votre sortie.
- En complétant le questionnaire de satisfaction papier qui vous sera remis à l'issue de votre hospitalisation (services spécifiques uniquement).
- En nous transmettant sur papier libre vos remarques et propositions d'amélioration.

LA PHARMACIE

03 85 91 01 29

Des médicaments spécifiques, à délivrance hospitalière, peuvent vous être prescrits à l'issue de votre hospitalisation. Vous pourrez vous les procurer à la pharmacie du centre hospitalier qui vous accueille :

Du lundi au vendredi

De 8h30 à 12h30 et

de 13h30 à 17h00

le samedi de 9h00 à 12h00.

Merci de ne pas oublier de vous munir de l'original de votre ordonnance et de votre carte vitale.



EFS

**Etablissement
Français du Sang
Bourgogne –
Franche-Comté,**

situé dans le Centre
Hospitalier, avec accès
extérieur

(parkings donneurs), prélève des donneurs de sang, plasma et plaquettes, procède à des autotransfusions et

saignées thérapeutiques.

Il fournit aux patients des produits sanguins, réalise des examens de laboratoire pour les transfusions et inscrit des donneurs de moelle osseuse.

Renseignements :

08 00 20 22 24

03 85 42 74 90

Collectes de sang :

www.dondusang.net

ou **08 10 15 01 50**

Mes droits et mes devoirs

Mes devoirs

Durant votre hospitalisation, vous allez côtoyer d'autres patients et des personnels de l'établissement. La vie collective et le respect des droits et des libertés impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : politesse, courtoisie, respect des locaux et du matériel,...

Mes droits

Nous veillons au **respect de votre dignité** et ne faisons aucune discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins. Nous vous assurons un droit au **respect de votre vie privée** et au secret des informations vous concernant.

Le droit à l'information

appartient au patient. Si le patient est mineur, il est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, et par le tuteur, si le patient est un majeur sous tutelle. L'ensemble des informations concernant sa santé lui sera donné au cours d'un entretien individuel avec son praticien, sauf urgence ou impossibilité de l'informer.

Les Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées ». Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez

plus communiquer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissante, il est important d'y réfléchir ; elle concerne les conditions de votre fin de vie.

Un modèle de formulaire est disponible dans l'établissement.

Le professionnel de santé doit respecter vos volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur ; elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf : en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Ces directives sont sans limitation de durée, « révisables et révocables à tout moment ».

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

Ainsi, il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

Il est strictement interdit de filmer ou photographier les professionnels de l'établissement.

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner, si elle le souhaite, une personne de confiance qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence ; cependant, elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui communiquer vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Le consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté. Dans ce cas, la personne de confiance que vous avez désignée, ou, à défaut de désignation, un membre de votre famille ou un proche, sera consulté sauf urgence (danger immédiat) ou impossibilité de contacter quiconque.

Le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale et des tuteurs d'un majeur sous tutelle est nécessaire pour toute intervention médicale, ainsi que celui du mineur ou du majeur sous tutelle s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Toutefois, lorsque la santé du mineur ou du majeur sous tutelle risque d'être compromise par le refus du représentant légal ou l'impossibilité de recueillir son consentement, le médecin donne les soins indispensables. Il est possible qu'une personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, si le traitement ou l'intervention s'impose, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale. La personne mineure devra alors se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.



L'accès au dossier médical

- Comment faire pour avoir accès à son dossier ?
Toute demande de dossier médical doit être formulée par écrit soit via le formulaire disponible sur le site internet de l'établissement (www.ch-chalon71.fr; rubrique « vos droits et devoirs ») soit par courrier adressé au Directeur.

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier Chalon sur Saône William Morey

Direction Clientèle
4 rue Capitaine Drillien - CS 80120
71321 Chalon-sur-Saône Cedex

Qui peut en faire la demande ?

- La personne concernée,
- Ses ayants droit en cas de décès de la personne,
- Pour les mineurs, la (ou les) personnes(s) ayant l'autorité parentale.

En ce qui concerne les ayants droit (successeur légal du défunt conformément au Code Civil) ; la communication d'éléments du dossier ne pourra s'effectuer qu'après avoir vérifié dans le dossier du défunt, s'il n'a pas au cours de son hospitalisation, manifesté son opposition à une telle communication. Les ayants droit ne pourront avoir accès qu'aux seuls éléments du dossier permettant de connaître les causes du décès et/ou de défendre la mémoire du défunt et/ou de faire valoir des droits.

La communication de pièces de dossier est payante.
Pour toute demande complémentaire, vous pouvez vous adresser à la Direction Clientèle de l'établissement.



Le traitement informatisé des données

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation ou votre consultation font l'objet d'un traitement et d'un hébergement informatique.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et à la réglementation européenne, vous pouvez accéder au contenu de vos données et exercer vos droits de communication et de rectification.

Dans les mêmes conditions, pour des motifs légitimes, vous pourrez exercer votre droit d'opposition au traitement et à l'hébergement de vos données.

Reclamation

Procédure générale :

Si, pour quelque raison que ce soit, vous aviez des remarques à formuler sur votre séjour au sein de l'hôpital, vous pouvez les adresser au Directeur de l'Etablissement (cf. ci-dessous).

La confidentialité et l'anonymat

Vous pourrez, lors de votre pré-admission ou de votre admission dans l'établissement, exprimer votre souhait de ne pas voir votre présence divulguée.

La Commission des Usagers (CDU)

Installée au sein de notre établissement, elle veille au respect des droits des usa-

gers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Sa mission est de faciliter vos démarches et de veiller à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre nos explications et être informés des suites de votre démarche.

La composition nominative des membres est affichée dans chaque pôle de l'établissement, ainsi que sur le site internet de l'établissement :

www.ch-chalon71.fr
Rubrique « vos droits et devoirs ».

Vous pouvez également contacter les représentants des usagers siégeant au sein des différentes instances de l'établissement.

Les coordonnées des représentants des usagers sont disponibles auprès de la direction clientèle.

Pour tout courrier, adressez-vous à :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier
Chalon sur Saône William Morey
Direction Clientèle / 4 rue Capitaine Drillien
CS 80120 / 71321 Chalon-sur-Saône Cedex



La Lutte contre les Infections Associées au Soins (IAS)

On parle d'infection nosocomiale ou maintenant, d'Infection associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, préventive ou éducative) d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Une instance hospitalière consultative appelée CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) - sous-commission de la CME - définit annuellement la politique et la stratégie de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins.

Le CLIN du Centre Hospitalier Chalon sur Saône a pour missions :

→ D'organiser et de coordonner la surveillance continue des infections nosocomiales dans notre Etablissement ainsi que leur signalement,

→ De promouvoir les actions d'informations et de formations du personnel ainsi que des patients en matière de lutte contre les infections nosocomiales,

→ De définir des recommandations visant à limiter le développement de ces infections,

→ De donner son avis à la demande de la Direction de l'Etablissement sur les aménagements de locaux et l'acquisition d'équipements.

Le Ministère de la Santé, dans le cadre du PROPIAS (Programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins) souligne combien cette lutte est primordiale, tout au long du parcours du patient (sanitaire, médico-social et ville).

Une mission « Information et Développement de la Médiation sur les Infections Associées aux Soins » ayant pour vocation d'être en contact direct avec le grand public pour répondre à son besoin d'information, renforcer le dialogue pour préserver la confiance entre les usagers, les professionnels de santé et les pouvoirs publics.



CHPOT

Le don d'organes et de tissus

Le Centre Hospitalier est investi depuis de nombreuses années dans la politique nationale de Santé relative au don, au prélèvement et à la greffe d'organes et de tissus.

Le prélèvement d'organes et de tissus peut être pratiqué dès lors que la personne n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Cet éventuel refus est recherché systématiquement par interrogation du registre national et par la rencontre des proches.

L'activité de prélèvement d'organes et de tissus est encadrée par une réglementation éthique et organisationnelle très rigoureuse relevant des lois de bioéthiques de 1994, 2004 et 2011 dont les principes généraux sont les suivants :

- Chacun a droit au respect de son corps
- L'anonymat donneur/ receveur
- La gratuité du don d'organes et de tissus
- L'obligation de garantir la sécurité sanitaire.

Notre pays doit faire face à une pénurie croissante de greffons et tout particulièrement d'organes, liés à la forte augmentation de personnes en attente de greffe. Ce sont près de 24791 personnes qui

sont en attente de greffes en 2018. Parmi celles-ci 600 vont décéder dans l'année faute de greffons. La loi de 2004 fait obligation à tous les établissements de santé et services hospitaliers de participer au recensement des donneurs potentiels et de faire partie de réseaux de prélèvement. Au Centre Hospitalier de Chalon, une équipe comprenant un médecin et des infirmiers composent la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus. Dans ce moment dramatique de la perte d'un proche, d'un être cher, vous pourrez être amené à les rencontrer. Ils viendront à vous se présenter, vous expliquer qu'un prélèvement d'organes et de tissus pour-





Notre pays doit faire face à une pénurie croissante de greffons et tout particulièrement d'organes

Lutte contre la douleur

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est possible.

La douleur, ou plutôt les douleurs, chacune se distinguant par son origine, sa durée et son intensité, n'existent pas sans raison. Rien ne sert de lui résister et d'altérer ainsi votre confort. Même si l'on ne peut vous garantir l'absence totale de douleur, des techniques et des médicaments existent, et des praticiens formés peuvent vous apporter leur aide.

Les équipes de soins s'engagent à prendre en compte votre douleur physique et psychologique par tous les moyens à leur disposition, ainsi que votre information permanente.

Vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur en la notant entre 0 et 10 ou en des termes allant « d'aucune douleur » à « douleur maximale ».

En effet, personne ne peut se mettre à votre place pour savoir si vous souffrez, et à quel degré.

Votre participation est, par conséquent, essentielle : dès l'apparition de la douleur, prévenez aussitôt l'équipe soignante.

Des consultations et un accueil en hôpital de jour sont également assurés à la Consultation d'évaluation et de traitement de la douleur. Des protocoles sont régulièrement élaborés et actualisés au sein du Centre Hospitalier depuis plusieurs années.

rait être éventuellement envisagé et expliquer la procédure correspondante. Ce sont des professionnels qui connaissent et partagent la charge émotionnelle qui est la vôtre. Ils aborderont avec compassion et sérénité le sujet, pour recueillir votre témoignage et respecter le souhait du défunt.

Ainsi nous pourrons tous peut-être permettre cet ultime geste de générosité et de sauver des vies.

Pour tout renseignement :

Contactez la Coordination Hospitalière
de Prélèvement d'Organes et de Tissus aux numéros :
09 85 91 00 93 ou 06 10 07 38 80



Médicaments :

Ayez les bons réflexes !

Avant votre hospitalisation :

- Si mon hospitalisation est programmée, je respecte bien les consignes :
 - Est-ce que je dois venir à jeun ?
 - Est-ce que je dois continuer tout mon traitement comme d'habitude ?
 - Est-ce que je dois prendre un médicament supplémentaire la veille de l'hospitalisation ?
- J'apporte toutes mes ordonnances en cours
- J'apporte tous mes médicaments
- Et tous mes bilans biologiques et mes résultats d'examen récents

A mon admission :

- A mon arrivée, je remets tous mes médicaments personnels à l'infirmière
- Je signale tout autre traitement pris à la maison (exemples : aspirine, ibuprofène...)
- Je signale mes allergies ou mes intolérances médicamenteuses

Pendant mon hospitalisation :

- Je ne dois prendre que les médicaments donnés par l'infirmière
 - Je respecte les consignes de prises des médicaments (exemple : Avant le repas..., Avec un verre d'eau...)



Pour améliorer
la coordination entre professionnels,
je peux demander
à mon pharmacien de ville
la création de mon Dossier
Pharmaceutique informatisé.

A mon retour à domicile :

- Mes médicaments ont pu changer pendant mon hospitalisation :
- J'apprends à connaître mes nouveaux médicaments
- Les génériques sont identiques
 - En cas de doute sur mon traitement, je dois demander l'avis à mon pharmacien ou à mon médecin traitant

Pour préparer ma sortie :

- L'infirmière me rend mes traitements (sauf ceux arrêtés pendant l'hospitalisation)
- Je demande les détails sur mes nouveaux traitements : dose, Heure de prise, durée du traitement, conservation (température ambiante, réfrigérateur)...
- Je m'assure de pouvoir continuer le traitement à domicile :
 - Où puis je me procurer mes médicaments : A la pharmacie de l'hôpital ou chez mon pharmacien ?
 - Est-ce que je dois prévenir mon pharmacien pour commander le médicament ?
- Je peux demander à un proche ou à ma personne de confiance d'être présente quand on me donne ces informations



JE DOIS ÊTRE ACTEUR DE MON TRAITEMENT !

- Je signale tout effet indésirable
 - Je signale les médicaments non pris
 - Je pose des questions sur mon traitement (aux médecins, aux infirmières...)
-



Education Thérapeutique du Patient

L'Education Thérapeutique du Patient (ETP) vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique. C'est aujourd'hui un enjeu important de la qualité de votre prise en charge. Nos équipes s'y sont engagées. Elles ont développé pour cela des compétences spécifiques qui leur permettent aujourd'hui de mieux vous accompagner.

Le Centre Hospitalier de Chalon-sur-Saône vous propose différents programmes d'éducation :

- Education thérapeutique des patients atteints d'une affection cardiovasculaire
- Education thérapeutique pour les personnes vivant avec le VIH et /ou une hépatite virale
- Ecole de l'asthme chez l'adulte
- Education thérapeutique pour les patientes atteintes de diabète gestationnel
- Education chez le patient diabétique de type 2
- Education thérapeutique du patient sous insulinothérapie fonctionnelle : de l'annonce de la maladie à l'observance
- Ecole de l'asthme en pédiatrie
- Prise en charge éducative du diabète de type 1 chez l'enfant
- Education thérapeutique des enfants en surpoids en service de pédiatrie
- Education thérapeutique chez les patients atteints de rhumatismes inflammatoires chroniques, polyarthrite et spondylarthrite ankylosante sous biothérapie
- Education thérapeutique pour les patients porteurs d'une sclérose en plaques « SEPas Imaginaire »
- Prise en charge éducative de l'obésité chez l'adulte
- Prise en charge éducative de l'épilepsie de l'enfant

Transports sanitaires

L'ASSURANCE MALADIE PEUT PRENDRE EN CHARGE

vos frais de transport sur prescription médicale, selon votre état de santé et votre niveau d'autonomie, et sous certaines conditions.

En général, les frais de transport sont pris en charge à 65 % (ticket modérateur de 35% à votre charge ou à la charge de votre mutuelle), mais peuvent être pris en charge à 100% en cas d'Affection de Longue Durée (ALD), d'accident du travail, de maladie professionnelle, etc.

Les frais de transport sont pris en charge dans les cas suivants :

- dans le cadre d'une hospitalisation complète, partielle ou ambulatoire,
- si vous ne pouvez pas vous déplacer seul pour recevoir des soins liés à votre ALD,
- si vous vous déplacez pour des soins liés à un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- si vous devez être allongé(e) ou sous surveillance constante,
- si vous répondez à une convocation de contrôle du service médical de l'Assurance Maladie ou d'un médecin expert.

Les conditions pour que vos frais de transport soient pris en charge :

C'est votre médecin qui, s'il estime que votre situation le justifie, prescrit le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie dans le respect du référentiel de prescription des transports.

Attention : vous ne pouvez pas demander une prescription au médecin pour régulariser un transport déjà effectué.

Les modes de transports

- voiture particulière,
- transport en commun,
- taxi conventionné,
- véhicule sanitaire léger (VSL),
- ambulance.

Transport individuel ou transport en commun

Le médecin prescrit un moyen de transport individuel (véhicule personnel) ou un transport en commun (ex : bus, train, etc.) si vous pouvez vous déplacer par vos propres moyens, sans assistance particulière, seul ou en étant accompagné par une personne de votre entourage.

Transport assis professionnalisé

Le médecin prescrit un transport assis professionnalisé (taxi conventionné ou VSL), si vous ne pouvez pas vous déplacer seul et que votre état nécessite :

- une aide technique (béquille, déambulateur...) pour vous déplacer,
- l'aide d'une tierce personne pour vous déplacer ou pour des formalités à accomplir,
- le respect des règles d'hygiène,
- ou présente des risques d'effets secondaires pendant le transport.

Transport en ambulance

Le médecin prescrit un transport en ambulance si vous ne pouvez pas vous déplacer seul et que votre état nécessite :

- un brancardage ou un portage,
- un transport en position allongée ou semi-assise,
- une surveillance par une personne qualifiée ou l'administration d'oxygène,
- un transport dans des conditions d'asepsie.

A retenir :

Dans le cas d'un transport en taxi, VSL, ambulance, vous avez le choix du transporteur.

Les listes de transporteurs sont disponibles au bureau des admissions et auprès des secrétariats médicaux.



Maison des Usagers

18 ASSOCIATIONS QUI VOUS APPORTENT AIDE ET ÉCOUTE

Association Bourguignonne contre le Mélanome

Aide et accompagnement des malades atteints
du mélanome et de leurs proches

Contact

Monsieur Guy FREREJEAN

09 83 36 72 92

asso.bourgogne.melanome@gmail.com

Association pour le Don d'Organes et de Tissus humains (France ADOT 71)

Information et sensibilisation aux dons d'organes
et de moelle osseuse

Contact

Monsieur Georges ROLLIN

T. 03 85 57 66 44 / 06 22 25 04 71

adot71@orange.fr

Association Française des Malades du Myélome Multiple (AF3M)

Aide et accompagnement des malades atteints
du myélome et de leurs proches

Contact

Madame Josephine NGASSAM

T. 07 58 06 83 44

ngassamjosephine@yahoo.fr

03 85 91 01 35 • mdu.wm@ch-chalon71.fr

Association des Familles de Victimes des Accidents de la Circulation (AFVAC 71)

Aide, écoute, soutien et conseils aux familles
victimes des accidents de la circulation

Contact

Madame Micheline ESTEBE

T. 03 85 96 68 70

afvac-71@wanadoo.fr

Alcool Assistance

Aide, écoute et soutien aux malades alcooliques
et à leur entourage

Contact

Jean-Jacques / Jean-Claude

T. 03 85 96 53 17 / 06 87 60 22 80

06 75 59 04 69

Alcooliques Anonymes

Aide, écoute et soutien aux malades alcooliques
et à leur entourage

Contact

Daniel / Arlette

T. 03 85 48 32 74 / 06 61 74 63 74

Alzheimer 71

Aide, écoute et soutien aux malades atteints de la maladie d'Alzheimer et à leur entourage

Contact

Madame Bernadette COLLONGE

06 03 09 03 50

bernadette.collonge@bbox.fr

Association de défense des Malades Hospitalisés et des personnes âgées en Etablissement (AMHE)

Défense des malades hospitalisés et des personnes âgées en établissement

Contact

Madame Maryse BECKZKOWSKI

T. 03 85 48 77 91

amhe@orange.fr

AVC 71

Aide aux patients et à leurs familles concernant les Accidents Vasculaires Cérébraux

Contact

Monsieur Raphaël TASCOTTI

T. 06 71 45 39 58

franceavc71@orange.fr

Club Cœur & Santé

Entretien physique après un problème cardiaque

Contact

Monsieur Roger GIROUDON

T. 03 85 46 01 44

coeuretsante.chalon@gmail.com

Dépendances 21

Sensibilisation, écoute et orientation concernant les addictions

Contact

Mr Christian DECOMBARD

T. 03 80 30 54 13 / 06 82 47 15 12

06 69 72 52 79

dependances21@wanadoo.fr

Jonathan Pierres Vivantes

Aide, écoute et soutien aux parents et frères et sœurs endeuillés

Contact

Madame Catherine PINETTE

T. 06 82 32 96 08

catherinepinette@gmail.com

Ligue contre le cancer

Information, écoute des patients touchés par la maladie cancéreuse et de leurs proches

Contact

Madame Thérèse BESSETTE

T. 03 85 46 71 99

therese.bessette@orange.fr

Pèse-Plume 71

Aide et accompagnement des personnes ayant des problèmes de surpoids ou d'obésité

Contact

Monsieur Aurélien GOUSSARD

T. 07 81 13 01 93

peseplume71@gmail.com

SOS Hépatites Bourgogne

Aide, écoute, soutien et information aux personnes atteintes par les différents virus des hépatites et leur entourage. Prévention, sensibilisation tout public

Contact

Madame Laurence GARBET

T. 03 80 42 97 39

soshepatitesbourgogne@yahoo.fr

Toujours Femme

Aide, écoute et soutien aux femmes atteintes de cancer

Contact

Madame Claude CHANUT

T. 03 85 94 08 42

toujoursfemme@wanadoo.fr

Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

Représentation et défense des intérêts matériels et moraux des usagers de la santé

Contact

Madame Annick GIRAUDET

T. 03 85 44 33 44

giraudet.annick@wanadoo.fr

Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers (VMEH)

Visite et animation auprès des personnes âgées au sein des établissements de santé

Contact

Madame Annick GROISON

T. 06 75 59 26 53

annick.groison@yahoo.fr

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

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

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

Mes notes

Adresses • Rendez-vous...

Usagers, vos droits

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 :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.