



LIVRET D'ACCUEIL

DU CENTRE HOSPITALIER D'AUTUN



CENTRE HOSPITALIER D'AUTUN
7 BIS RUE DE PARPAS - 71407 AUTUN CEDEX

03 85 86 84 84 - direction@ch-autun.fr

Site internet : www.ch-autun.fr

Le mot du directeur

Bienvenue au centre hospitalier d'Autun

Madame, Monsieur,

Le présent livret a été élaboré à votre attention par un groupe de travail inscrit dans une démarche de qualité sur les Droits des Patients. Il vous est remis pour vous informer sur l'organisation du Centre Hospitalier d'Autun et surtout vous apporter différentes informations utiles au bon déroulement de votre séjour et des réponses aux questions que vous pourriez vous poser.

L'ensemble des Personnels Hospitaliers met tout en œuvre pour que votre hospitalisation soit la plus confortable possible. Vous pouvez compter sur la disponibilité et la compétence de chacun de ses membres.

Nous vous remercions de nous faire part, à la fin de votre séjour, de vos remarques à l'aide du questionnaire de sortie pour nous permettre de progresser, mais aussi d'exprimer vos remerciements, marque de reconnaissance pour les équipes hospitalières.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un excellent séjour.

LA DIRECTION

PLANS D'ORIENTATION ...

SITUATION GEOGRAPHIQUE.....	6
PLAN D'ACCES ENTRE LES DEUX SITES DU CENTRE HOSPITALIER AUTUN	6
PLANS DE MASSE DES DEUX SITES	7
SERVICES PAR ETAGES SITE PARPAS	8

LES DIFFERENTS SERVICES..

SITE PARPAS	9
• Consultations Externes.....	9
• Scanner et IRM.....	9
• Urgences – SMUR.....	9
• Bloc opératoire	9
• Médecine 1	9
• Médecine 2.....	9
• Centre de péri maternité (gynécologique, pédiatrique et obstétricale)	10
• Médecine, chirurgie ambulatoire.....	11
• Hôpital de jour Gériatrique.....	11
• Equipe mobile gériatrique (EMG)	11
SITE LATOUCHE.....	11
• Pharmacie à Usage interne (PUI).....	11
• Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)	11
• Unité de Soins de Longue Durée (USLD).....	11
• EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)	11
• Accueil de jour Gériatrique.....	11

VOTRE ADMISSION.....

VOTRE IDENTITE = VOTRE SECURITE	12
VOTRE ACCUEIL.....	13
LES DOCUMENTS QUI VOUS SERONT DEMANDES.....	13
VOUS ARRIVEZ EN URGENCE OU VOUS PASSEZ PAR LE SERVICE DES URGENCES.....	15
VOUS SOUHAITEZ METTRE A JOUR VOTRE CARTE VITALE	15
VOUS SOUHAITEZ DEMANDER UN BULLETIN DE SITUATION	15
VOTRE ARGENT ET VOS OBJETS DE VALEUR	15

VOTRE SEJOUR

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE.....	16
LES SERVICES ET LES PRESTATIONS A VOTRE DISPOSITION	18
LES CONSIGNES RELATIVES A VOTRE SECURITE ET A VOTRE CONFORT	19
LES ASSOCIATIONS QUI INTERVIENNENT AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER D'AUTUN.....	19

VOTRE SORTIE..

L'ORGANISATION DE VOTRE SORTIE	20
LES FORMALITES ADMINISTRATIVES	20
LES CAS PARTICULIERS.....	21
• <i>Autorisation de sortie temporaire</i>	21
• <i>Transfert vers un autre service ou un autre établissement</i>	21
• <i>Sortie contre avis médical</i>	21
• <i>En cas de décès</i>	21
LES FRAIS LIES A VOTRE SEJOUR : CE QUE VOUS AUREZ A PAYER	22
LES MOYENS DE TRANSPORT.....	23
LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE : VOTRE AVIS NOUS INTERESSE	23

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS..

LA PERSONNE DE CONFIANCE	24
LES DIRECTIVES ANTICIPEES	24
L'INFORMATION MEDICALE ET LE CONSENTEMENT.....	24
MON ESPACE SANTE.....	25
LA COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT.....	25
L'ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE	26
LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES	26
LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR.....	26
LES DONS D'ORGANES ET LES DONS DE VIE	26
LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS	27
• <i>L'hygiène et la lutte contre les infections nosocomiales</i>	27
• <i>L'Hygiène des mains des personnels et des usagers</i>	27
• <i>Evaluation de la qualité et de la sécurité des soins</i>	27
• <i>La Commission des Usagers (CDU)</i>	28
LES PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE	29
LES PRINCIPALES REGLES DE VIE A RESPECTER A L'HOPITAL	29

ANNEXES ..

- *Liste des médecins et cadres de santé*
- *L'Aumônerie de l'hôpital d'Autun*
- *Livret anti-douleur*
- *Information sur la personne de confiance*
- *Information sur les directives anticipées*
- *Questionnaire de sortie*
- *Composition de la CDU*
- *Liste non exhaustive des prestataires locaux (taxis, ambulances, VSL)*
- *Liste des associations*
- *Notes personnelles*
- *Documentation TV / Téléphone patient*

Plans d'orientation

Situation géographique

Situé dans le département de Saône-et-Loire, en région Bourgogne Franche-Comté, le centre hospitalier est implanté sur la commune d'Autun qui compte plus de 10 000 habitants.



Plan d'accès entre les deux sites du Centre Hospitalier Autun



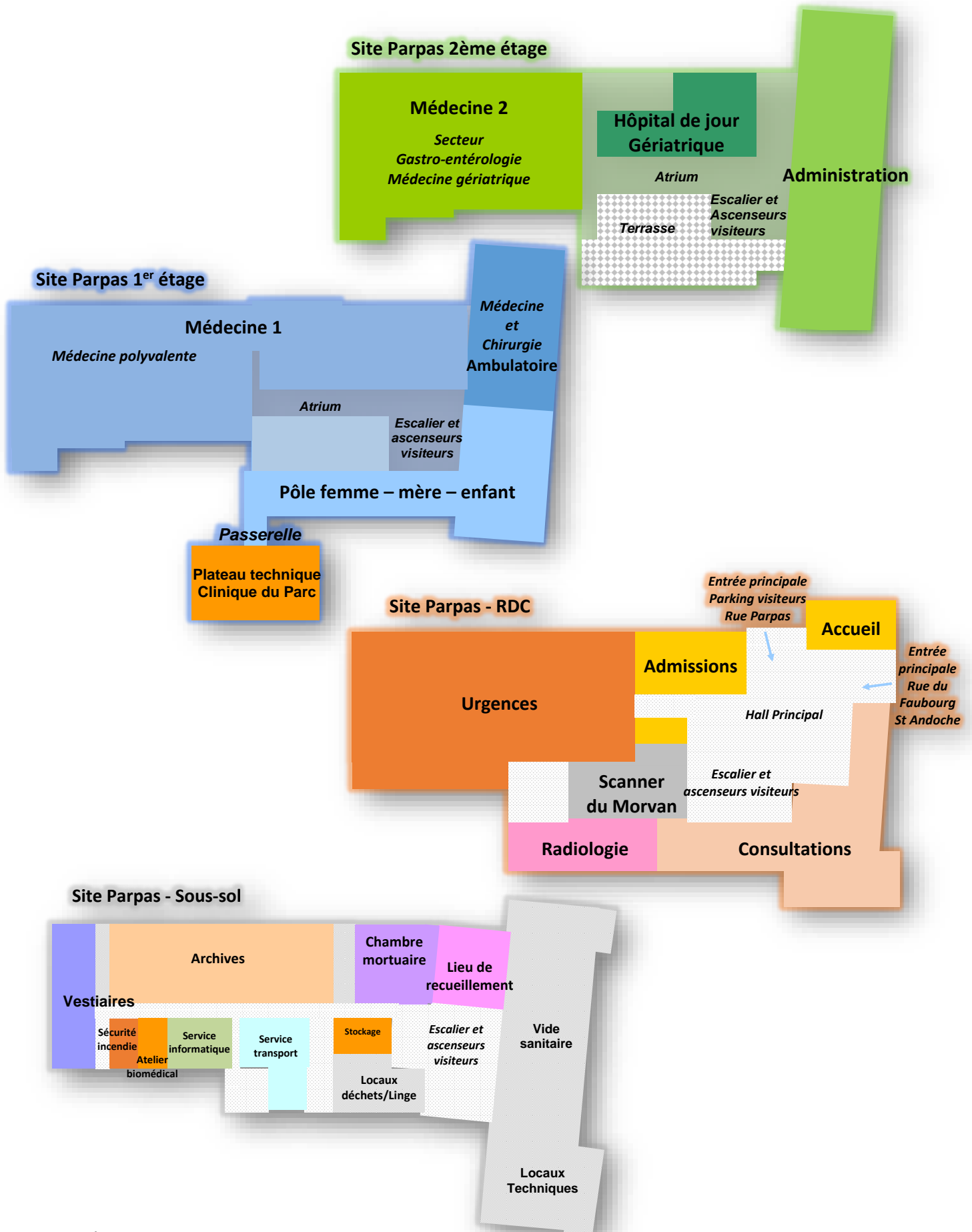
Plans d'orientation

Plans de masse des deux sites



Plans d'orientation

Services par étages site Parpas



Les différents services

Site **PARPAS**

Consultations Externes

Sont assurées des consultations d'addictologie, de chirurgie viscérale, de dermatologie, de gastroentérologie, de gynécologie, d'obstétrique, d'orthogénie, de néphrologie, de pédiatrie, de pneumologie, d'oncologie, et d'urologie, ...

Scanner et IRM

Un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) gère la réalisation d'examens d'imagerie spécialisée au Centre Hospitalier, pour les patients externes et les patients hospitalisés. Si vous êtes en consultation externe, le règlement des examens vous sera demandé directement par les secrétaires du scanner. Il en est de même pour l'IRM.

Urgences – SMUR

Le Centre Hospitalier d'Autun dispose d'un service d'urgences, d'un Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) et d'un SMUR obstétrical qui travaillent en collaboration avec les SAMU 71, 58 et 21, Centres 15.

Le service des urgences assure, 24h sur 24, l'accueil, le traitement et l'orientation des urgences médicales et chirurgicales, adultes et enfants. Le SMUR intervient hors de l'hôpital, à domicile ou sur la voie publique, pour les urgences vitales.

Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez, sur avis médical :

- Regagner votre domicile ;
- Être hospitalisé dans un service de l'hôpital ;
- Etre transféré dans un autre établissement si votre état de santé le nécessite ou si l'ensemble des lits s'avérait être occupé.



Bloc opératoire

Situé sur un plateau technique partagé avec la Clinique du Parc, il permet d'assurer les interventions gynécologiques ambulatoires et les endoscopies digestives.

Médecine 1

Ce service de 20 lits de médecine polyvalente assure la prise en charge des patients du bassin de l'Autunois Morvan, en collaboration avec des spécialistes du Centre Hospitalier de Chalon sur Saône, en présentiel ou télé-médecine.

Médecine 2

Ce service de 25 lits se compose de 2 secteurs :

- **Médecine Gériatrique** (Prise en soins des personnes de plus de 75 ans présentant une fragilité et des poly pathologies telles que chutes, trouble de la marche, maladie Alzheimer et maladie apparentées, dénutrition, affections spécifiques de la personne âgée, ...).
- **Gastro-entérologie** (Prise en soins des maladies digestives ou relevant de gestes endoscopiques, diagnostiques et thérapeutiques simples).

Les différents services

Centre de péri maternité (gynécologique, pédiatrique et obstétricale)

Le CENTRE DE PÉRI MATERNITÉ D'AUTUN vous propose une offre pluridisciplinaire complète de soins pour les suivis de grossesse, les suivis gynécologiques et pédiatriques. Vous pouvez ainsi bénéficier de :

- *Consultations programmées et d'un accompagnement à la parentalité :*
Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h et le samedi matin. Pour un rendez-vous, contacter le secrétariat : 03.85.86.84.53 (lundi au vendredi de 9h à 17h).
- *Consultations non-programmées :*
Une Sage-Femme est présente du lundi au vendredi, les week-end et jours fériés de 7h30 à 19h30.
- *Permanence téléphonique Sage-Femme :*
Une sage-femme est à votre écoute 7 jours / 7 de 7h30 à 19h30 au 03.85.86.83.74.

A noter que le centre hospitalier William Morey propose un Hébergement Temporaire Non Médicalisé (HTNM), accessible sous conditions pour les femmes enceintes. Pour bénéficier de cet hébergement, adressez-vous au secrétariat de votre lieu de consultation :

- Maternité de Chalon-sur-Saône : 03.85.91.00.64
- CPM d'Autun : 03.85.86.84.53
- CPP de Montceau-les-Mines : 03.85.67.60.04



Pour plus d'informations,
flasher le QR code

Vous trouverez au sein des deux structures d'Autun et de Château-Chinon **LES PROFESSIONNELS SUIVANTS** : gynécologues-obstétriciens, pédiatres, psychologue, sages-femmes, infirmières puéricultrices, auxiliaires de puériculture, socio-esthéticienne.

Ils proposent l'**OFFRE DE SOINS** suivante :

- Consultations de suivi de grossesse ;
- Consultation de suivi gynécologique ;
- Chirurgie gynécologique en ambulatoire ;
- Interruptions Volontaires de Grossesse médicamenteuses et chirurgicales ;
- Echographies de suivi de grossesse ;
- Echographies de suivi gynécologique ;
- Consultations pédiatriques ;
- Consultations avec une psychologue ;
- Consultations d'homéopathie ;
- Séances de préparation à la naissance classique, en piscine, yoga ;
- Séances de rééducation périnéale ;
- Accompagnement post natal de la maman et de son nouveau-né ;
- Accompagnement de l'allaitement maternel ;
- Ateliers « Mon Bébé » : massage bébé, échanges et conseils autour de la parentalité ;
- Interventions d'une socio-esthéticienne.



Pour toutes urgences, contacter le SAMU (Tél : 15) qui peut déclencher l'intervention du SMUR Obstétrical si besoin.

Les différents services

Médecine, chirurgie ambulatoire

Une activité de bilans médicaux et de soins de courte durée (ex : transfusion, endoscopie, ...) est réalisée dans des locaux adaptés dans un souci de la qualité d'accueil du patient sur la journée.

Hôpital de jour Gériatrique

L'hôpital de jour « Gériatrique » propose des bilans standardisés gériatriques pour des patients adressés au gériatre, par leur médecin généraliste.

Equipe mobile gériatrique (EMG)

Composée d'un médecin Gériatre, d'un infirmier(ère) et d'une assistante sociale, cette équipe intervient tout au long de la prise en charge des patients fragiles de plus de 75 ans, notamment aux services des urgences et de médecine. L'équipe a pour objectif d'évaluer les besoins des personnes, de donner un avis gériatrique, d'orienter les usagers dans leur prise en soins et/ou dans le cadre d'un retour à domicile. Une approche médico-psychosociale est proposée au patient et à ses proches.

Site LATOUCHE

Pharmacie à Usage interne (PUI)

Elle approvisionne les unités de soins en matériels, produits médicamenteux et rétrocession.

Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Le service comporte 24 lits répartis sur le premier étage du bâtiment « Les remparts ». Il accueille des patients provenant des services de médecine ou de chirurgie, dans le but de favoriser le retour à l'autonomie des patients. L'équipe a pour mission de poursuivre les soins ainsi que les traitements et de préparer le retour à domicile ou l'entrée en institution. Votre séjour est soumis à accord préalable de la CPAM pour une durée de 30 jours renouvelable si besoin.

Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

L'Unité de Soins de Longue Durée comporte 27 lits répartis sur le deuxième étage du bâtiment « Les remparts ». Elle a pour objectif la prise en charge des patients nécessitant des soins médico-techniques importants, le maintien de leurs fonctions vitales voire, le retour à leur autonomie.

EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)

L'EHPAD Saint Charles est un établissement public qui accueille des personnes de plus de 60 ans (hors dérogation). Il dispose de 50 places habilitées à l'aide sociale.



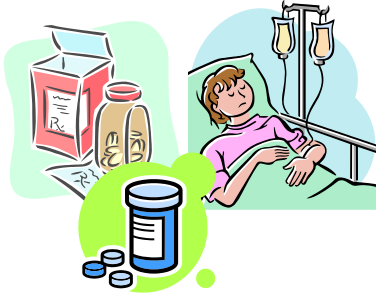
Pour plus d'informations,
flasher le QR code

Accueil de jour Gériatrique

Situé au rez-de-chaussée du bâtiment les remparts, cette unité accueille à la journée, jusqu'à six personnes présentant une maladie neurodégénérative et vivant au domicile. Ce service permet aux personnes accueillies de maintenir, stimuler, voire restaurer partiellement l'autonomie afin de conserver une qualité de vie à domicile. L'équipe veille à inscrire ses actions dans une démarche de bientraitance, de socialisation et de prévention tout en proposant un temps de répit aux aidants. La structure est ouverte 5 jours /7 et propose des activités à visée cognitive, motrice, sociale et culturelle.

Votre admission

Votre identité = votre sécurité



Lors de votre passage à l'Hôpital

Veillez nous présenter* :

- **Pièce d'identité** (Carte d'identité, Passeport ou Carte de séjour)
- **Carte Vitale** (carte européenne)
- **Carte Mutuelle**



afin de constituer ou mettre à jour votre dossier.

Merci

*Article L162-21 Code de la Sécurité Sociale



For your safety: present your passport or identity card. Your identity remains confidential



Voor uw veiligheid: bij eenbezoek aan het ziekenhuis vertoon uw paspoort of identiteitskaart en uw ziekenfonds papieren. Uw identiteit blijft confidencie

Pour votre sécurité,



Merci d'être vigilant sur tout document portant mention de votre identité et de signaler toute anomalie au personnel.



Votre accueil

Le Bureau des Admissions **SITE PARPAS** vous accueille

DU LUNDI AU VENDREDI De 08 h 30 à 17 h 00

Le Bureau des Admissions **SITE LATOUCHE** vous accueille

DU LUNDI AU VENDREDI De 08 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 15 à 17 h 00

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous présenter à **L'ACCUEIL DU SITE PARPAS**

DU LUNDI AU DIMANCHE 7 jours sur 7 et 24h/24

A votre admission, vos coordonnées seront recueillies pour constituer votre dossier.

Dans le cadre du dispositif technique pour centraliser et rapprocher les éléments d'identité présents au sein des différentes structures sanitaires médico-sociales et sociales de Bourgogne, le traitement et la sécurisation informatisée sera assurée par le Groupement de Coopération Sanitaire E-santé Bourgogne. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez accéder au contenu de vos données et pour des motifs légitimes, exercer votre droit de modification ou d'opposition en adressant votre demande au directeur de l'établissement.

Par ailleurs, vous serez sollicité pour une vérification de ces données, dont votre adresse mail qui ne sera pas communiquée à des tiers mais exclusivement utilisée par l'établissement, notamment pour participer à l'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés E-SATIS. (Information sur E-satis en fin de livret).

Les documents qui vous seront demandés

En fonction de votre situation, vous devrez fournir les justificatifs suivants :

**Vous êtes
Assuré social**

- Votre carte vitale en cours de validité (*Régime Agricole, salarié, exploitant, non salarié ou régimes spéciaux*)
- Un justificatif de domicile

**Vous êtes adhérent à une
complémentaire santé**

- Votre carte de mutualiste en cours de validité

**Vous êtes assuré social au
régime agricole ou êtes
travailleur indépendant**

- Votre carte vitale en cours de validité
- Votre dernière attestation de paiement des cotisations
- Un justificatif de domicile

**Vous êtes
demandeur d'emploi**

- Votre carte vitale en cours de validité
- Votre attestation d'inscription à Pôle Emploi
- Un justificatif de domicile

Votre admission

Vous êtes suivi en maternité

- Votre carte vitale en cours de validité
- Un justificatif de domicile
- Votre livret de famille

Vous êtes victime d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle

- Votre carte vitale en cours de validité
- La feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- Un justificatif de domicile

Vous êtes mutilé ou malade de guerre

- Votre carte vitale en cours de validité
- Votre carnet de soins
- Un justificatif de domicile

Vous êtes en Congé de Longue Maladie, de Longue Durée ou êtes bénéficiaire d'un régime d'invalidité

- Votre carte vitale en cours de validité
- La notification de la décision
- Un justificatif de domicile

Vous n'avez aucune couverture sociale

- Vous pouvez faire une demande de CMU (Complémentaire Maladie Universelle).
- De même, si vous n'avez pas d'assurance complémentaire, ni mutuelle et si vos ressources sont insuffisantes pour régler vos frais d'hospitalisation restant à votre charge, vous pouvez déposer une demande de CMU complémentaire auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
- Les agents du Bureau des Admissions peuvent vous aider dans les démarches.

Vous êtes bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S)

- Votre carte vitale en cours de validité
- Attestation de C2S
- Un justificatif de domicile

Votre admission

Vous arrivez en urgence ou vous passez par le service des urgences

Un agent d'accueil administratif ou une secrétaire des urgences se présentera à vous, ou à un membre de votre famille, afin de constituer votre dossier avec votre carte vitale, votre carte de mutuelle et une pièce d'identité. Ces documents vous seront remis à l'issue de votre séjour.

L'agent d'accueil est présent 7 jours sur 7 et 24h/24

Vous souhaitez mettre à jour votre carte vitale



Sur le site Parpas : la borne de mise à jour est située dans le hall d'accueil.

Sur le site Latouche : la borne de mise à jour se trouve dans le hall du bureau des admissions.

Vous souhaitez demander un bulletin de situation

Si vous avez besoin d'un bulletin de situation, il vous appartient d'en faire la demande auprès du Bureau des Admissions.

Votre argent et vos objets de valeur



La Direction du Centre Hospitalier d'Autun décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de valeurs non inventoriées et non déposées.

Nous vous recommandons de ne conserver avec vous ni argent, ni chéquier, ni objets précieux.

Vous pouvez les déposer au coffre du receveur comptable de l'établissement : un reçu de dépôt vous sera remis.

- **Lors de votre sortie, vous pourrez retirer les valeurs déposées, sur présentation de votre reçu et d'une pièce d'identité :**

↳ Au Bureau des Admissions, aux horaires d'ouverture du lundi au vendredi ;

- **En cas de transfert dans un autre établissement ou de décès, les valeurs sont adressées**

↳ A la Trésorerie de Chalon Sur Saône :

Coordonnées : 11 avenue Pierre Nugue – 03 85 41 71 71

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

(Fermeture le mardi après-midi)



Sachez que les objets et valeurs non réclamés, dans le délai d'un an, sont remis au Service des Domaines.

Le personnel qui vous entoure

Chaque service est sous la responsabilité d'un médecin chef de service, praticien hospitalier. Ce médecin est entouré d'une équipe pluridisciplinaire. Ainsi, l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier d'Autun est réparti en plusieurs catégories :

Le médecin : Il est responsable de la conduite diagnostique et thérapeutique. Il réalise les examens médicaux, prescrit les examens complémentaires et les traitements. Il vous informe régulièrement de votre état, et des traitements mis en place. Il est seul habilité à vous communiquer (où à la personne de confiance que vous avez désignée) les informations sur votre état de santé. (Voir aussi le chapitre « Vos Droits et Vos Devoirs », p 25 et suivantes).

Les intervenants extérieurs : des praticiens spécialistes de Chalon (cardiologue, pneumologue, neurologue), une infirmière et un médecin psychiatre du Centre Médico-psychologique d'Autun, un médecin et une infirmière de l'équipe d'alcoolologie, ou d'autres spécialistes attachés à l'hôpital peuvent intervenir à votre chevet sur demande des médecins de l'hôpital.

Les internes : Ils sont étudiants en médecine en formation et participent aux examens et aux prescriptions

Les cadres de santé : Ils sont responsables de la gestion de l'unité de soins, de l'organisation des soins et de leur qualité. Ils gèrent le personnel soignant. Et sont vos interlocuteurs pour tout problème ou interrogation concernant votre séjour.

Les sages-femmes : Elles assurent des consultations gynécologiques et de surveillance de grossesse et participent aux interventions du SMUR obstétrical.

Les infirmiers : Ils dispensent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application de leur rôle propre : 24h sur 24h, ils assurent la continuité des soins.

Les aides-soignants : Ils assistent les infirmiers dans les domaines des soins. Ils vous aident à réaliser les actes de la vie quotidienne et veillent à votre confort.

Les agents des services hospitaliers qualifiés : Ils secondent les aides-soignants dans les tâches hôtelières et sont chargés de l'hygiène des locaux.

Les brancardiers : Ils assurent la manutention des patients et leur transfert dans les différents services de l'Etablissement.

Les secrétaires médicales : Elles traitent et organisent l'ensemble des informations administratives et médicales.



Sachez également que pour contribuer à votre prise en charge dans les meilleures conditions de sécurité et de confort, d'autres catégories de personnels travaillent dans l'établissement :

Une équipe d'anesthésie-réanimation : composée de médecins de la clinique en collaboration avec les infirmiers-anesthésistes du Centre Hospitalier. Elle intervient pour les actes d'anesthésie, et en renfort éventuel dans les situations d'urgence.

Les infirmiers de bloc : Ils apportent leur collaboration aux interventions de chirurgie gynécologiques ambulatoires et d'endoscopies digestives.

L'assistante de service social : L'assistante sociale est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches lors de votre retour à domicile ou pour vous donner toutes informations administratives en lien avec la maladie. Pour la contacter, merci de vous adresser au cadre du service ou par téléphone au 03 85 86 84 58 (l'après-midi, le mardi ou le jeudi)

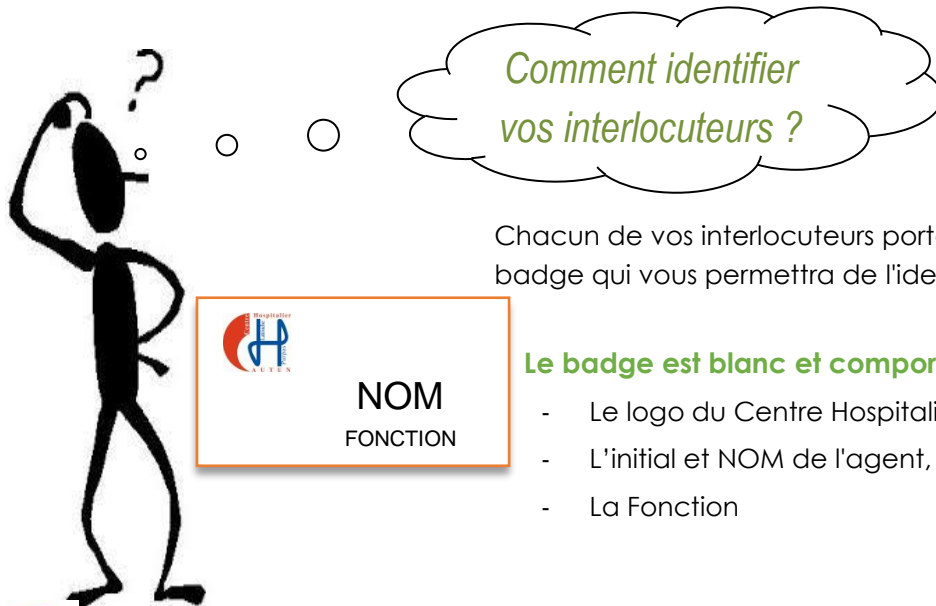
Le personnel de restauration et la diététicienne : La diététicienne prend en charge votre alimentation et établit le régime prescrit par le médecin. L'équipe de restauration compose votre menu, en fonction de ces éléments, au sein de la cuisine interne du Centre Hospitalier d'Autun.

Le personnel médicotechnique : (radiologie, pharmacie, masseurs-kinésithérapeutes, enseignants en activité physique adaptée,)

Le personnel des services administratifs, techniques et logistiques :

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation, le plus souvent, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel diplômé.

Tous les personnels qui travaillent à l'hôpital sont soumis au secret professionnel



Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse ou un badge qui vous permettra de l'identifier.

Le badge est blanc et comporte :

- Le logo du Centre Hospitalier d'Autun,
- L'initial et NOM de l'agent,
- La Fonction



Vous pouvez aussi identifier vos interlocuteurs grâce au liseré de couleur visible sur leur tenue professionnelle. Voici les couleurs associées à chacun :

- | | |
|--|---|
| - les praticiens hospitaliers | → liseré de couleur rouge , |
| - les cadres de santé | → liseré de couleur bleu foncé , |
| - les sages-femmes | → liseré de couleur rose , |
| - les infirmières | → liseré de couleur bleu clair , |
| - les aides-soignantes et les auxiliaires puéricultrices | → liseré de couleur vert foncé , |
| - les agents des services hospitaliers qualifiés | → liseré de couleur vert clair , |
| - le personnel des services médicotechniques | → liseré de couleur jaune , |
| - le personnel administratif | → liseré de couleur blanc . |

Les services et les prestations à votre disposition



Les repas

Ils sont préparés en interne par la cuisine de l'établissement. Un accompagnant peut manger auprès des patients ; Les tickets correspondants sont en vente du lundi au vendredi au bureau des admissions. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.



Le téléphone et la télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur et chaque lit d'un téléphone individuel à l'exception des urgences, et de l'EHPAD)

Pour obtenir ces services, reportez-vous au dépliant en annexe du présent livret.

Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit d'utiliser votre poste de télévision personnel (sauf en secteur EHPAD et USLD). En revanche, l'usage d'un poste transistor est toléré dans la mesure où il ne gêne pas les autres patients



Les téléphones mobiles cellulaires

L'utilisation des téléphones portables est tolérée dans la mesure où les utilisateurs veillent à respecter les activités de soins, la tranquillité de chacun et font preuve de discrétion lors de leurs communications.

Cependant, les captations audiovisuelles et photographique sont strictement interdites afin de respecter la confidentialité des personnes et des lieux.



Les distributeurs

Des distributeurs de boissons et de confiseries sont à votre disposition dans le hall du site Parpas et la salle d'attente du service des urgences.



Le vote par procuration

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre du service.



Le linge

Il vous est demandé d'apporter votre linge et votre nécessaire de toilette personnels dont l'entretien devra être assuré par votre famille.

La responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée en cas de perte. Une fiche de dépôt de valeur est prévue à cet effet.



Le courrier

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier.

L'envoi de votre courrier, que vous aurez correctement affranchi, est assuré par le personnel soignant.

Afin d'éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, veillez à ce que vos correspondants indiquent votre nom, votre prénom et le service dans lequel vous êtes admis.

Les lettres recommandées, mandats ou colis vous seront remis en main propre par le vaguemestre de l'établissement.

Le culte



L'ensemble du personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.

Si votre religion exige des rites particuliers, signalez-le à l'équipe soignante, lors de votre admission.

Par ailleurs, une aumônière catholique est présente dans l'établissement.

Pour plus de détails, vous trouverez en annexe du présent livret une documentation relative à l'Aumônerie de l'hôpital d'Autun et des autres accompagnants.

L'interprète



Chaque service possède une liste du personnel du Centre Hospitalier d'Autun parlant une langue étrangère.

Renseignez-vous auprès de l'équipe.

Les consignes relatives à votre sécurité et à votre confort

Vos médicaments personnels

Il est indispensable de remettre vos médicaments personnels – si vous les avez apportés - au médecin ou à l'infirmière, dès votre arrivée dans le service d'hospitalisation. Cela permet d'éviter que les traitements qui vous seront prescrits à l'hôpital n'interfèrent avec vos traitements personnels (risque de surdosage, d'interaction médicamenteuse, addition d'effets indésirables...). Vos médicaments personnels vous seront restitués lors de votre sortie d'hospitalisation.

Tabagisme

Le Centre Hospitalier d'Autun adhère au réseau "Hôpital sans tabac".

De ce fait, et pour des raisons de sécurité et de respect d'autrui, il est formellement interdit de fumer dans les chambres ainsi que dans l'enceinte de l'établissement (Y compris la cigarette électronique).



Sécurité incendie

Des consignes de sécurité sont affichées dans chaque service.



Si vous découvrez un départ de feu, conservez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier.

En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel. Ne revenez pas dans votre chambre sans y avoir été autorisé.

Sécurité routière

Le code de la route s'applique aussi dans l'enceinte de l'hôpital. Nous vous demandons de respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation.

Veuillez inviter vos visiteurs à respecter les zones réglementées du stationnement (Urgences/SMUR, ambulances, voies privées), ainsi que les emplacements matérialisés des parkings. Un stationnement anarchique peut compromettre et retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie.



Animaux domestiques

Pour des raisons d'hygiène, les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte de l'Etablissement.



Les Associations qui interviennent au sein du Centre Hospitalier d'Autun

L'Association VMEH

Les bénévoles de l'Association VMEH (Visite des Malades dans les établissements Hospitaliers) effectuent des visites auprès des patients dans les différents services du Centre Hospitalier d'Autun. Si vous souhaitez être visité, parlez-en à l'infirmière du service.

La bibliothèque hospitalière

Les bénévoles de l'Association de la bibliothèque des malades peuvent vous proposer des prêts gratuits de livres et de revues (Passage dans les services chaque mardi)

Une liste des associations locales vous est proposée en annexe du livret. Un planning de permanence des associations à la maison des usagers de Chalon sur Saône est affiché dans le hall de l'établissement.

L'organisation de votre sortie

Votre sortie, comme votre admission, est prononcée par le directeur, sur proposition d'un médecin de l'établissement.

La durée de votre séjour est une préoccupation constante des équipes de soins. Tout en étant adaptée à votre état de santé, votre hospitalisation ne dure que quelques jours. La date prévisionnelle de votre sortie vous sera communiquée rapidement, souvent dans les deux premiers jours. Elle vous permet, comme à votre famille, de prévoir la suite. N'hésitez pas à en parler avec le cadre et le médecin du service. La date définitive vous sera confirmée le plus souvent la veille de la sortie. La sortie se fait préférentiellement le matin, afin de rendre le lit rapidement disponible pour un autre patient. De même il pourra vous être demandé, si vous êtes valides et que vous retournez à votre domicile, d'attendre votre famille ou votre transport dans une autre pièce que la chambre.

Dans certains cas, à votre demande ou sur proposition du médecin, une admission en soins médicaux et de réadaptation (SMR) peut être envisagée. Un document spécifique vous sera remis, précisant les modalités de transfert en SMR : Le nombre de places étant limité, cette admission ne se fera pas automatiquement à Autun. Le service s'engage à transmettre, en concertation avec vous, votre dossier à trois établissements assurant le SMR. Ces établissements, après examen de votre dossier, proposeront ou non votre admission dans leur service. **En cas de réponse positive, vous vous engagez à accepter les propositions d'admissions qui vous seront faites.** En cas de refus de votre part, le Directeur de l'hôpital prononcera votre sortie avec retour à domicile.

Avant votre départ, assurez-vous de prendre :

- L'ensemble de vos affaires ;
- Les éventuelles ordonnances établies par le médecin, si vous devez poursuivre un traitement après votre sortie.

Les formalités administratives

Au moment de votre sortie, vous devez passer au bureau des admissions qui enregistrera votre départ et régularisera votre dossier. En cas de nécessité, un membre de votre famille peut le faire à votre place.

Le bureau des admissions vous remettra à ce moment, le cas échéant, les bulletins de situation nécessaires à la perception de vos indemnités journalières et qui justifient, auprès de votre employeur, votre présence à l'hôpital.

Pour assurer ces formalités, le week-end et les jours fériés, le point accueil est ouvert, sur le site Parpas, **7 jours / 7 et 24 h / 24h**

Les cas particuliers

Autorisation de sortie temporaire

Une autorisation de sortie temporaire peut vous être accordée par le médecin pour une durée de 48 heures maximum.

Dans ce cas, vous devez avoir une autorisation écrite et signée par le Directeur ou par l'administrateur de garde. Adressez-vous à l'équipe soignante pour connaître la démarche à suivre.

Transfert vers un autre service ou un autre établissement

Lorsque votre état de santé nécessite un transfert dans un autre service ou vers un autre établissement, le médecin responsable de votre suivi vous en communiquera les raisons.

Votre famille sera immédiatement informée de ce transfert.

Sortie contre avis médical

Il vous sera demandé de signer un document attestant l'information des risques médicaux liés à cette sortie prématurée.

En cas de décès

Dans ces moments douloureux, l'équipe soignante est présente pour guider et aider les familles ainsi que les proches dans les démarches administratives.

Nous vous informons également que le Centre Hospitalier d'Autun dispose d'une chambre mortuaire, dont l'accès est ouvert de 10h à 11h30 et de 16h à 17h30, sur le site Parpas.

Vous, votre personne de confiance ou votre famille, avez toute liberté dans le choix de l'entreprise funéraire agréée. Vous, votre personne de confiance ou votre famille peuvent consulter la liste à la chambre mortuaire.

Pour tout complément d'informations, vous pouvez, ainsi que votre personne de confiance ou votre famille, vous adresser à l'accueil du site Parpas.

Les frais liés à votre séjour : ce que vous aurez à payer

Les agents du bureau des admissions sont à votre disposition pour répondre à vos questions concernant les frais liés à votre séjour.

Vous êtes hospitalisé en court séjour ou en soins médicaux et de réadaptation

① Vous êtes assuré social

- Dans la plupart des cas, les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% par votre organisme de sécurité sociale.

Les 20% restants, appelés ticket modérateur, ainsi que le forfait journalier, sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Pour information, le forfait journalier représente une contribution financière aux frais occasionnés par votre séjour.

- Si votre organisme de sécurité sociale prend en charge à 100% vos frais d'hospitalisation, vous ne paierez que le forfait journalier.
- Si vous êtes affilié à une mutuelle, les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge peuvent être partiellement ou totalement payés par votre mutuelle :
 - soit vous remettez votre attestation de mutuelle au Bureau des Admissions : vous n'aurez donc pas à faire l'avance des frais ;
 - soit vous décidez de faire l'avance des frais en réglant l'hôpital et demanderez ensuite le remboursement auprès de votre mutuelle.

② Vous n'êtes pas assuré social

- Vous paierez la totalité de vos frais d'hospitalisation et le forfait journalier dû pour la toute la durée de votre hospitalisation y compris le jour de sortie.

Vous êtes hospitalisé en unité de soins de longue durée

① Vous avez plus de 60 ans

- Le tarif journalier se décompose en 3 forfaits :
 - ↳ Un **forfait soins** : il est directement pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assuré social.
 - ↳ Un **forfait hébergement** : il est à votre charge si vous ne bénéficiez pas de l'aide sociale.
 - ↳ Un **forfait dépendance** : il est variable selon votre degré d'autonomie évalué par le médecin lors de votre admission. Ce forfait peut être pris en charge partiellement par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

② Vous avez moins de 60 ans

- Le tarif journalier se décompose en 2 forfaits :
 - ↳ Un **forfait soins** : il est directement pris en charge par l'assurance maladie.
 - ↳ Un **forfait hébergement** : il est à votre charge si vous ne bénéficiez pas de l'aide sociale.

Les moyens de transport

Pour regagner votre domicile, vous pouvez :

- Soit prendre votre véhicule personnel ou demander à un membre de votre famille de venir vous chercher ;
- Soit, si votre état de santé le nécessite, et **sur prescription médicale uniquement**, faire appel à un transport sanitaire approprié : ambulance (transport allongé) ou véhicule sanitaire léger (transport assis). Dans ce cas, le médecin établira un bon de transport.



Ce transport pourra être pris en charge par votre organisme de sécurité sociale à hauteur de 65%, voire 100% selon les clauses spécifiées par la sécurité sociale. Sauf cas particuliers, les transports assis ne sont pas pris en charge à l'issue des consultations externes.

Vous aurez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport, qui sera contactée par le Centre Hospitalier d'Autun à votre attention (liste des prestataires locaux de transports annexée au livret).

Le bureau des admissions se tient à votre disposition pour tout complément d'informations lié aux frais de transport.

Par ailleurs, vous avez également la possibilité de consulter le site Internet de la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie à ce sujet (www.ameli.fr).

Le questionnaire de sortie : votre avis nous intéresse

Outre notre invitation de participer à l'enquête nationale e-Satis (information en fin de livret), vous trouverez en annexe du présent livret un questionnaire de sortie interne à notre établissement. Ce questionnaire porte sur les éléments essentiels de votre séjour, et nous y attachons une très grande importance.

N'hésitez donc pas à nous évaluer en nous faisant part de vos remarques et suggestions.

Votre participation est importante et ne peut que favoriser la qualité permanente des séjours.

Après avoir complété votre questionnaire de sortie, vous pouvez le glisser dans l'enveloppe confidentielle jointe et le remettre soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall site Parpas, soit au cadre du service.

Chaque questionnaire fait l'objet d'une exploitation et toutes les observations sont prises en considération afin d'améliorer la qualité de nos prestations ainsi que votre satisfaction.

Vous pouvez demander le bilan des questionnaires de sortie à l'accueil (Site Parpas) ou au bureau des admissions (Site Latouche).



Pour votre information, il est interdit de verser des pourboires aux agents travaillant à l'hôpital. **Mais le Centre Hospitalier, en tant que personne morale, est habilité à recevoir des dons, donations et legs.**

Si vous désirez nous faire part de votre satisfaction, exprimez-la sur votre questionnaire de sortie.

Vos droits et vos devoirs

La personne de confiance

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, 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 des 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 permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'intermédiaire privilégié du médecin.

La désignation, **par écrit** en remplissant le formulaire qui vous est proposé, vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie.

En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express (*Loi 2002-203 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, Art L.1111-6*).

La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité... (*Art L.1111-4*).

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret

Attention : Ne pas confondre la "PERSONNE DE CONFIANCE" et la "PERSONNE A PREVENIR".

Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 renforcée par la loi du 2 février 2016 (*Article L.1111-11 du Code de santé publique*) vous permettent, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret.

L'information médicale et le consentement

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre.

L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que les conséquences en cas de refus de soins.

Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination.

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 sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision.

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé. Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable **votre personne de confiance** , votre famille ou, à défaut, un de vos proches.

Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical.

Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

Mon espace santé



Mon espace santé est le service public numérique proposé par l'assurance maladie pour gérer vos données de santé.

Il vous permet de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Il a vocation à devenir le **carnet de santé numérique** interactif de tous les assurés.

Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP). Le service comprend aussi une **messagerie sécurisée** pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé. **Signaler au médecin si vous avez activé votre espace.**

Pour en savoir plus ou activer votre espace santé, RDV sur <https://www.monespacesante.fr>

La communication du dossier patient

Les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre Dossier Patient, constitué par le Centre Hospitalier dont il est dépositaire.

Après votre départ, votre Dossier Patient est archivé et sera réutilisé en cas de nouvelle hospitalisation. L'Article R.1112-7 CSP, le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre Dossier Patient remplissant les conditions ci-dessus ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit.

La loi du 4 mars 2002 vous permet, **sous certaines conditions** , d'accéder directement, à votre dossier. Nous ne répondons pas à une demande d'informations médicales vous concernant émanant d'un membre de votre famille, d'une société d'assurance, et même de la part d'un médecin ou d'un autre établissement hospitalier, sauf à votre demande expresse, exprimée par écrit et accompagnée de votre carte d'identité. *L'accès au Dossier Patient est réservé :*

- A la personne concernée ;
- Au mandataire (personne mandatée par la personne concernée : proche, médecin de votre choix...) ;
- Aux ayants droits en cas de décès de la personne (si elle ne s'y est pas expressément opposée de son vivant). Ils devront préciser le motif : connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits ;
- Pour les mineurs, à la personne ayant l'autorité parentale.

Pendant le séjour, la plupart des demandes peuvent se faire oralement dans le cadre de la relation des soins (adressez-vous au cadre de santé).

Après la sortie, la possibilité est donnée au demandeur de solliciter, tout ou partie du dossier selon les modalités ci-après. *Il importe d'adresser une demande écrite à :*

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier d'Autun, (07 bis rue de Parpas - 71407 AUTUN cedex,) accompagnée des formulaires de demandes disponibles sur le site internet et des justificatifs nécessaires pour le traitement de la demande.

Vous pouvez également choisir la modalité de communication des informations :

- Envoi de copies à votre domicile ou à un médecin que vous désignerez ;
- Consultation sur place, accompagné d'un praticien de l'établissement (soit par le praticien concerné de préférence ou de même spécialité ; soit le médecin médiateur ou son suppléant).

Après le délai dit de réflexion de 48 heures, le délai de réponse sera de 8 jours à 2 mois selon la date d'archivage (antérieure ou postérieure à 5 ans).

L'accès aux informations concernant votre état de santé

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat du service où vous êtes hospitalisé afin de connaître les horaires et les conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous a pris en charge.

La loi Informatique et Libertés

Pour l'analyse de son activité médicale, notre Etablissement est amené à traiter de manière informatique des données figurant dans votre dossier. Ces données ont vocation à être transmises, dans le respect du secret médical, au médecin responsable du Département d'Information Médicale (DIM).

La loi du 6 janvier 1978 garantit la confidentialité des informations et vous permet d'exercer un droit d'accès et de rectification en adressant un courrier à Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier d'Autun.

Pour plus d'informations concernant la protection des données (RGPD), flasher le QR code



La lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation permanente de l'équipe médicale et paramédicale. Aidez-nous à traiter votre douleur en l'évaluant aussi souvent que nécessaire. En effet, en vertu de l'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..."

Vous trouverez en annexe du présent livret, plus d'informations détaillées, dans le document intitulé "Livret anti-douleur".

Les dons d'organes et les dons de vie

Le don de vie (dons d'organes, du sang, de plaquettes, de moelle osseuse...) peut permettre de sauver une personne et/ou améliorer sa qualité de vie. En ce qui concerne les dons d'organes et de tissus, la législation en vigueur adopte le principe du consentement présumé. C'est-à-dire que toute personne est présumée consentante au don d'éléments de son corps, après sa mort, en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant, par écrit ou oralement à toute personne pouvant recueillir sa volonté (famille, proche...).

Pour tout complément d'informations, vous pouvez vous adresser au médecin qui vous soigne ou au cadre de santé.

Vos droits et vos devoirs

La qualité et la sécurité des soins

L'hygiène et la lutte contre les infections nosocomiales

Une infection associée aux soins est une infection qui s'acquiert au cours d'un séjour dans un établissement de santé.

Le Centre Hospitalier d'Autun met en œuvre un programme de prévention et de lutte contre les infections nosocomiales (procédures d'hygiène pour les soins : lavage des mains, sensibilisation et formation du personnel, évaluation des pratiques professionnelles...).

Toutes ces actions sont coordonnées par les professionnels de l'établissement. **L'infectiovigilance** consiste au suivi des infections nosocomiales dans le but de prévenir la transmission ou l'apparition de cas semblables, par la réalisation d'investigations sur l'origine de l'infection, et le cas échéant, par la mise en place de mesure correctives.

L'Hygiène des mains des personnels et des usagers

Le respect des règles d'hygiène par le personnel, mais également par les patients et leur entourage, permet de limiter la fréquence des infections nosocomiales.

Les visites de jeunes enfants sont déconseillées en milieu hospitalier

En tant que patient, vous devez vous laver régulièrement les mains et le corps.

Vos visiteurs doivent :

- Se laver rigoureusement les mains ;
- Éviter de toucher le matériel médical ;
- Respecter la propreté des locaux et utiliser les toilettes visiteurs ;
- Ne pas s'asseoir et ne rien déposer sur votre lit ;
- Éviter de vous rendre visite lorsqu'ils sont eux-mêmes malades ;
- Respecter les consignes spécifiques données par le personnel.

Evaluation de la qualité et de la sécurité des soins

Notre établissement de santé participe activement à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les différents Indicateurs de mesure de la qualité sont affichés à l'entrée de l'établissement. Vous y trouverez notamment les résultats concernant :

- La certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) ;
- Les Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) ;
- Les Indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales ;
- Les indicateurs de l'enquête nationale de la satisfaction des patient hospitalisés e-Satis ;
- Les indicateurs de satisfaction des questionnaires de sortie.

Vous pouvez également retrouver l'ensemble des évaluations nationales sur le site internet « QualiScope de la HAS »

Vos droits et vos devoirs

La Commission des Usagers (CDU)

Conformément aux Art. L. 1112-3 et L. 1114-1 et vu le décret 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, cette commission a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers ;
- Faciliter leurs démarches ;
- Leur permettre expression, observations et propositions ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Vous pouvez faire part des difficultés rencontrées lors de votre séjour au cadre de santé, au médecin responsable du service ainsi qu'au directeur.

La commission comporte des représentants des usagers que vous pouvez rencontrer en vous adressant au secrétariat de direction.

Vos droits :

Art. R. 1112-91. - 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.

Art. R. 1112-92. - 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.

Art. R. 1112-93. - 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, la 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.

Art. R. 1112-94. - 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.

Vos droits et vos devoirs

Les Principes d'intimité, de tranquillité et de confidentialité

La personne hospitalisée doit être traitée avec égard et dignité. Croyance, intimité et tranquillité doivent être également préservées.

Par ailleurs, le respect de la vie privée doit être garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la **confidentialité** des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

Les agents hospitaliers sont tenus dans leur ensemble **au secret professionnel et à la discrétion professionnelle**.

Conformément à l'article R 1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement ou sur votre état de santé. Votre demande est valable pour la durée de votre séjour. Le Centre Hospitalier s'engage à ne pas communiquer votre présence.

Si vous souhaitez limiter cette non divulgation de présence à quelques personnes, à vous de les informer. Dans ce cas, vous devez leur préciser le numéro de votre chambre ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Les principales règles de vie à respecter à l'hôpital

L'hôpital est un lieu de soins et, **dans l'intérêt de chacun**, il vous est demandé :

- Concernant l'hygiène, respecter les règles et recommandations affichées dans les services ;
- De ne pas introduire dans l'enceinte de l'établissement des médicaments, des boissons alcoolisées, des animaux ;
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, télévision, visites multiples, respect des horaires de visite) ;
- De respecter les conseils et les consignes donnés dans votre intérêt par le personnel.

Votre opinion nous intéresse !

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Nous vous remercions pour votre participation !

Quels sont les objectifs de notre démarche ?

- e-Satis est une **enquête nationale** pour recueillir votre expérience et votre satisfaction concernant votre hospitalisation.
- Ce **dispositif permanent** est mis à disposition **des patients hospitalisés en court séjour dont le SMR**, en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO).
- Il s'agit d'une **enquête en ligne** qui vous sera adressée par mail. Vos réponses sont importantes car elles permettront **d'améliorer la qualité de notre service aux patients** et de **mieux répondre à vos attentes**.
- En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité de service et vous contribuerez au calcul d'un **indicateur national, rendu public sur le site internet « Qualiscope » de la HAS**.
- Cette enquête n'est pas obligatoire et **vous pouvez refuser à tout moment** de renseigner le questionnaire.

Votre opinion nous intéresse !

Concrètement, ce que cela signifie pour vous ?

- **Entre 2 et 10 semaines après votre sortie**, vous serez **invités par mail** à donner votre point de vue sur **la qualité de votre prise en charge** via le questionnaire e-Satis en ligne.
- Il vous suffira de **cliquer sur le lien** pour répondre au questionnaire de satisfaction.
- Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :
 1. vous répondez quand vous voulez ;
 2. vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.
- Ce questionnaire est totalement **anonyme** et ne vous prendra que quelques minutes.
- Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre **accueil**, votre **prise en charge**, votre **chambre** et vos **repas** ainsi que **l'organisation de votre sortie**.
- Si vous tentez de répondre à l'étude plus de **10 semaines** après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire.

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.

- ↪ Listes des médecins et cadres des services de soins
- ↪ Information pastorale santé
- ↪ Livret anti-douleur
- ↪ Information sur la personne de confiance
- ↪ Information sur les directives anticipées
- ↪ Questionnaire de sortie
- ↪ Composition de la CDU
- ↪ Liste non exhaustive des prestataires locaux (taxis, ambulances, VSL)
- ↪ Notre engagement dans le développement durable
- ↪ Liste des associations intervenant ou assurant des permanences à la maison des usagers de Chalon sur Saône
- ↪ Notes personnelles
- ↪ Documentation TV / Téléphone patient

Liste des médecins et cadres de santé

URGENCES / SMUR		CENTRE PERINATAL DE MATERNITE	
Chef de pôle inter établissements : Dr David COREGE	Chef de service : Dr Romain MARLIER Cadre de santé : Mme M.L. LABRUYERE	Chef de pôle inter établissements : Dr Michel FRANCOISE	Cadre supérieur de santé : Mme Myriam BERSALI Sage-Femme Co. Territoriale : Sandrine TUYPENS-GOUNOT
Equipe médicale : Dr France GOEPFERT, Dr Romain MARLIER, Dr Christian MOUJAWAZ, Dr Andriantakika RANDRIAMBOLOLONA, Dr Cécile RAZAFY, Dr Samir TABYAOUI, Dr Juliana TRICTA, Dr Ema TRINH, Dr Gérard VAN HAENDEL		Equipe médicale : Dr Céline DUCARME, Dr Louis FOURNIER, Dr Michel FRANÇOISE, Dr Mohamad MOHAMAD	
COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE		HOPITAL DE JOUR GERIATRIQUE	
Chef de service : Dr Constantin KABORE	Cadre de santé : Mme Aurélie PELLETIER	Chef de pôle : Dr Constantin KABORE	Cadre de santé : Mme Aurélie PELLETIER
Equipe médicale : Dr Constantin KABORE, Dr Corinne BERNADAT, Dr Mamady KEITA		Equipe médicale : Dr Constantin KABORE, Mme Amandine GERIN	
MEDECINE 1		ACCUEIL DE JOUR GERIATRIQUE	
Chef de service : Dr Jean-François NICOLAS	FF. Cadre de santé : Mme Karine SPIEKEL	Chef de pôle : Dr Constantin KABORE	Cadre de santé : Mme Béatrice MOREAU
Equipe médicale : Dr Jean-François NICOLAS, Dr Caroline NIVET-RENARD,		Equipe médicale : Dr Constantin KABORE	
MEDECINE 2		SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION	
Chef de service : Dr Corinne BERNADAT	Cadre de santé : Mme Aurélie PELLETIER	Chef de service : Dr Laure MUNSCH	FF. Cadre de santé : Mme Céline MOREAU
Equipe médicale : Dr Corinne BERNADAT, Dr Constantin KABORE, Dr Ghazi ABDELMAJID, Dr Mamady KEITA		Equipe médicale : Dr Laure MUNSCH	
HOPITAL DE JOUR		UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE	
Chef de service : Dr Corinne BERNADAT	Infirmière référente : Mme Marie-Thérèse CARRE	Chef de service : Dr Cécile DE MEYER	Cadre de santé : Mme Aurélie TOMASZEWSKI
Equipe médicale : Dr Corinne BERNADAT, Dr Ghazi ABDELMAJID		Equipe médicale : Dr Cécile DE MEYER, Dr Zohra BAARIR	
EQUIPE MOBILE GERIATRIE (EMG)		EHPAD	
Médecin référent : Dr Constantin KABORE	Cadre de santé : Mme Aurélie PELLETIER	Médecin coordonnateur : Dr Zohra BAARIR	Cadre de santé : Mme Béatrice MOREAU
Equipe médicale : Dr Constantin KABORE		Equipe médicale : Dr Zohra BAARIR, Dr Cécile DE MEYER	

Consultations externes

Spécialité

Médecins

ADDICTOLOGIE	Dr Frédéric CHAMBRE
ALLERGOLOGIE	Dr Caroline NIVET-RENARD
CARDIOLOGIE	Dr Patrick BUTTARD
CHIRURGIE VISCERALE	Dr Marine BERT Dr Claire CHALUMEAU
DERMATOLOGIE	Télé expertise (portée par l'établissement support du GHT)
ENDOCRINOLOGIE-DIABETOLOGIE	Dr Antoine BARTHELEMY
GASTRO-ENTÉROLOGIE	Dr Ghazi ABDELMAJID
GYNÉCO-OBSTÉTRIQUE	Dr Antoine FARON Dr Louis FOURNIER (<i>Gynécologie</i>) Dr Mohamad MOHAMAD
NEPHROLOGIE	Dr Julien JOURNET
ONCOLOGIE	Dr Sylvain CAUSERET
PÉDIATRIE	Dr Céline DUCARME Dr Michel FRANCOISE
PNEUMOLOGIE TROUBLES RESPIRATOIRES DU SOMMEIL	Dr Pierre DIAZ Dr Charlotte DIGNOIRE Dr Aude RACINE
UROLOGIE	Dr Mattia CERASUOLO
Autres intervenants	
PHARMACIE A USAGE INTERNE	Dr Sandra GRILLET Responsable de service Dr Stéphanie MELINE
PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX	Dr Odile KEMPF
ANESTHESIE	Dr Lazhar BIA Dr Roberto RUSSO Dr Pieter TEN BROECKE

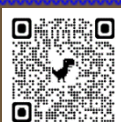
SOYEZ LES BIENVENUS

Dans votre lieu de recueillement



Situé au sous-sol, ouvert à vous tous,
quelque soit votre religion !

[Contactez nous](#)



OUVERT 24/24H



Composition

Ce service du centre hospitalier comprend une aumônière, **Caroline Pellabeuf** ainsi qu'une équipe de membres bénévoles de visiteurs de malades.

Mission

Afin de participer à la démarche « qualité des soins » du centre hospitalier, le service d'aumônerie intervient à la demande du patient et des familles, en collaboration avec le personnel soignant. Son rôle est d'apporter une écoute, d'accompagner le patient et les familles dans ce qu'ils ont à vivre et répondre aux besoins spirituels et religieux.

Le service d'aumônerie met aussi en lien avec les ministres des autres cultes.

Public concerné

- Toute personne ressentant le besoin d'être écoutée, réconfortée, accompagnée.
- Toute personne désirant être accompagnée dans sa foi, qu'elle que soit son appartenance religieuse (appel au ministre de son culte).
- Toute personne désirant recevoir la communion, le sacrement des malades, la confession ...
- Toutes personne endeuillée.
- Toute personne désirant être accompagnée à la chambre mortuaire.

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi de 10 h à 12 h site Parpas

Du lundi au vendredi de 14 h à 15 h site Latouche

Horaires de permanence

Tous les jours de 8 h à 20 h

Horaires du lieu de recueillement

Tous les jours de 8 h à 20 h

Horaires de messe

3 messes par mois, mardi ou mercredi à 15 h à l'EHPAD St Charles, les Remparts et l'Eduenne

Contacts

Tél : 03 85 86 84 84 (standard), Tél : 03 85 86 84 94 (ligne directe), poste 8494 (numéro interne)

Tél portable : 06 29 67 19 62

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'engagement

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

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



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...

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

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.

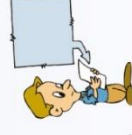


Quelles informations seront données à votre personne de confiance ?

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.



Les directives anticipées

(Article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Pourquoi et comment rédiger mes directives anticipées ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles seront donc consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Vos directives anticipées peuvent être, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre ou selon les deux modèles proposés sur le site de la haute autorité de santé (www.has-sante.fr), selon que vous êtes actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Date et lieu de naissance :

Le/...../.....NOM, Prénom et signature :

Légende :



Très bien



Bien



Moyen



Mauvais

Madame, Monsieur,

Ce questionnaire de sortie porte sur les éléments essentiels de votre séjour, et auquel nous attachons une très grande importance. **N'hésitez donc pas à nous évaluer en nous faisant part de vos remarques et suggestions.**

Votre participation est importante et ne peut que favoriser la qualité permanente des séjours.

Après avoir complété le présent questionnaire de sortie, glissez-le dans l'enveloppe confidentielle jointe et remettez-le soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet ; soit au Cadre du service.

Intitulé du service : _____ Date : _____

NOM et prénom (facultatif) : _____

Ce questionnaire est rempli par (cocher la case correspondante) :

Le patient

Le patient **avec** un parent ou un proche

un parent ou un proche

Etiez-vous dans une chambre : simple ou double

Lors de votre arrivée, avez-vous reçu un livret d'accueil et /ou une brochure d'accueil ? OUI NON

L'ACCUEIL

Au service des Urgences (Partie à renseigner seulement si vous êtes passé aux service des urgences)



Avez-vous été accueilli aimablement ? _____

Avez-vous été informé sur le délai d'attente avant à la prise en charge médicale ? _____

Les délais d'attente étaient-ils raisonnables ? _____

Vos proches ont-ils été informés sur votre hospitalisation ? _____

Au Bureau des Entrées



Avez-vous été accueilli aimablement ? _____

Les délais d'attente étaient-ils raisonnables ? _____

Avez-vous été bien informé ? _____

Dans le service



Avez-vous été accueilli aimablement ? _____

Avez-vous été informé de la vie du service ? _____

Vous êtes-vous orienté facilement dans l'Hôpital ? _____

LES CONDITIONS D'HOSPITALISATION

La chambre



Votre chambre était-elle propre ? _____

Votre chambre était-elle confortable ? _____

Votre chambre était-elle calme le jour ? _____

Votre chambre était-elle calme la nuit ? _____

🔊 Si non, précisez la nature des bruits gênants : _____

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Les repas

- Quelle est votre appréciation globale des plats qui vous ont été servis ? (*qualité, quantité*) _____
- Que pensez-vous de la qualité gustative ? _____
- Que pensez-vous de la variété des plats ? _____
- Que pensez-vous de la température des plats ? _____
- Que pensez-vous de la présentation des plats ? _____
- Etes-vous satisfait de l'aide aux repas ? _____
- Etes-vous satisfait du temps alloué au repas ? _____
- Votre régime était-il respecté ? _____

Les soins

- Avez-vous pu identifier les différentes catégories professionnelles qui se sont occupées de vous ? _____
- Des précautions ont-elles été prises pour le respect de votre intimité ? _____
- Le personnel était-il respectueux durant les soins ? _____
- Votre douleur a-t-elle été prise en compte et soulagée ? _____
- Avez-vous pu exprimer votre consentement pour les soins ? _____

Concernant les soins médicaux

- Les médecins ont-ils été disponibles ? _____
- Avez-vous obtenus, ou votre famille, les informations que vous souhaitiez sur votre état de santé, votre traitement et les examens pratiqués ? _____

Concernant les soins infirmiers (paramédicaux)

- Le personnel vous a-t-il informé du déroulement des soins ? _____
- Selon le besoin d'aide pour les activités courantes (*se laver, s'habiller, manger, se déplacer...*) avez-vous été satisfait ? _____
- Le personnel était-il aimable et disponible ? _____

SI VOUS AVEZ BÉNÉFICÉ D'EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

- L'accueil a-t-il été satisfaisant ? _____
- Les délais d'attente étaient-ils raisonnables ? _____
- Lors de vos déplacements avez-vous été transporté dans de bonnes conditions ? _____

LES CONDITIONS DE SORTIE

- Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée ? _____
- Votre dossier de sortie était-il prêt (*prescriptions médicales, arrêt de travail...*) ? _____

Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge dans l'Établissement ?



Très bien



Bien




Moyen



Mauvais

REMARQUES, COMMENTAIRE ET SUGGESTIONS

	Composition de la Commission des usagers (CDU)			
	Date d'application : 01/01/2024	Référence : FT-2011-0001	Version : 26	Page : 1/1

1. **MOTS CLES** : Commission – Usager – Représentant – CDU
2. **DOCUMENTS DE REFERENCE** : [Règlement intérieur CDU \(DO-2011-0002\)](#)
3. **RESPONSABILITE** : Président CDU
4. **DESCRIPTION** :

La commission des usagers est instituée dans chaque établissement de santé par le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 pour l'application de l'article 183 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016, elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. À ce titre, elle assure le suivi des plaintes et des réclamations. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

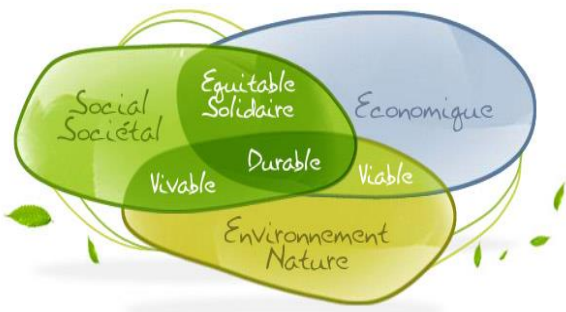
Vous pouvez contacter l'un des membres de la commission en appelant le secrétariat de direction au 03 85 86 83 10

La composition de la CDU est la suivante :

Président : M. Michel SEBASTIEN - Vice-président : à désigner

MEMBRE	NOM	DESIGNATION	ORGANE
Membres obligatoires			
Directeur ou son représentant	M. Pascal MOKZAN	Membre de droit	
Médecin médiateur et son suppléant	Modification page 24 et 25 pour intégrer l'information	Désignés parmi les médecins exerçants ou ayant exercé dans l'établissement (5 ans)	Après avis de la CME
Médiateur non médical et son suppléant	Mme à désigner (Titulaire) Mme Marie-Thérèse CARRE (suppléante)	Désignés par le directeur parmi le personnel non médical exerçant dans l'établissement	
Deux représentants des usagers et leurs suppléants	Mme Danièle DESMERGER (Titulaire 1) Mme Evelyne GUEUGNEAUD (Sup. 1) M. Michel SEBASTIEN (Titulaire 2) Mme Evelyne COMBIER (Sup. 2)	Désignés par le directeur de l'ARS	Sur proposition des associations agréées
Le responsable politique qualité	M. Joseph PALETTA	Nommé par le directeur	Assiste aux séances avec voix consultative
Membres complémentaires désignés de façon facultative			
Un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant	M. Vincent CHAUVET (Titulaire)	Choisis parmi les membres du conseil de surveillance	Au sein du CS
Président de la CME ou son représentant	Dr Philippe DUBOT		Au sein de la CME
Un représentant de la CSSI et son suppléant	Mme Marie Laure LABRUYERE (Titulaire) Mme Christèle BOIXIERE (suppléante)	Désignés par le directeur du service de soins infirmiers	Au sein de la commission du service de soins infirmiers parmi les CIS, CS, IDE, AS
Un représentant du personnel et son suppléant	Mme Adeline LBOUDIC (Titulaire) Mme Gaëlle KUPPER-GUYAUX (suppléante)	Choisis parmi les membres du comité technique d'établissement	Au sein CSE
La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour			

« Les besoins des générations actuelles doivent être satisfaits sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».



La notion de développement durable concerne tous les domaines d'activité. L'hôpital est concerné par la question car il est lui-même producteur de pollution et de déchets, il est aussi consommateur d'énergie et il emploie des personnels eux-mêmes consommateurs.

C'est à ce titre ainsi qu'en réponse aux exigences réglementaires et de la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) que l'hôpital s'engage dans une démarche de développement durable.

Le développement durable doit être à la fois économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement tolérable.

C'est dans cette logique que l'établissement a fixé les axes de développement suivants :

- ✚ Évaluer objectivement sa performance en matière de Développement Durable.
- ✚ Quantifier ses progrès en s'appuyant sur des indicateurs SMART concentrés dans le Baromètre du développement durable ou dans l'outil ANAP.
- ✚ Intégrer les enjeux du Développement Durable dans les pratiques professionnelles de ses acteurs de santé.
- ✚ Prendre en compte systématiquement les enjeux du Développement durable dans l'évaluation des projets et dans les processus de décisions.
- ✚ Amplifier les programmes de formation et les actions de sensibilisation aux enjeux et aux projets de Développement Durable.



Les actions répondent aux différents volets managériaux du développement durable faisant référence aux axes cités ci-dessus ainsi qu'aux critères d'exigences de la HAS.

Plusieurs actions ont déjà été menées. A titre d'exemple : la mise en place de détecteurs de mouvement dans les cages d'escalier l'isolations externes des bâtiments, raccordement au chauffage urbain, le remplacement systématique des ampoules par des LED. La faible consommation d'énergie et la durée de vie allongée limite les déchets et permet de libérer du temps aux agents du service technique. Le Centre Hospitalier d'Autun a également fait l'acquisition de véhicules électriques afin de réduire les gaz d'échappement pour un air plus sain.

D'autres actions sont en cours.

Liste non exhaustive des prestataires locaux (taxis, ambulances, VSL)

Taxis et Ambulances		Taxis uniquement	
Société	Téléphone (n° abrégé)	Société	Téléphone (n° abrégé)
71			
Antully		Taxi FLECHE	03 85 54 77 92 ou 06 73 86 92 05
Antully		Taxi ROCH	03 85 82 20 55 ou 06 85 63 32 54
Autun	03 85 52 15 33 (4705)	Rapid'Taxi (ALVAREZ)	06 07 24 24 35 (4701) ou 07 70 63 39 00
Autun	03 85 52 20 42 (4702)		
Autun	03 85 52 04 83		
Chagny	03 85 91 24 73	Taxi Chic	06 88 07 92 01
Dracy le Fort Transport Barjatrique	03 85 44 30 96		
Ecuisse		Taxi ROVITHIS	06.71.98.02.41
Etang sur Arroux	03 85 82 24 60 (4011)	Taxi REGNIER	06 08 62 59 71
Epinac	03 85 82 15 12 (4001)	Taxi LABONDE	03 85 82 10 94 ou 06 86 18 34 97
Givry	03 85 44 32 33		
Gueugnon		Taxi SARRAZIN	03 85 84 45 02
Le Creusot	03 85 77 14 02	SEGLA 71	06 11 41 41 76
Le Creusot	03 85 73 97 11	Creusot Taxis	06 66 59 94 04
Le Creusot	03 85 80 30 93		
Montceau		Taxi BAUDIN	03 85 57 15 95 ou 06 88 78 07 16
Montcenis		M&F DESBOIS	03 85 78 76 12 ou 06 61 69 04 37
St Rémy	03 85 41 26 39		
St Sermin du Bois		Taxi Thomas	Fabien : 06 08 27 95 57 Fabrice : 06 99 10 61 32
St Vallier	03 85 58 20 03		
Toulon Sur Arroux	03 85 79 48 46		

Liste non exhaustive des prestataires locaux (taxis, ambulances, VSL)

Taxis et Ambulances		Taxis uniquement	
Société	Téléphone	Société	Téléphone
58			
Alligny		Taxi CHRISTELLE	03 86 76 03 51 ou 06 82 52 98 06
Brassy	06 85 18 57 49 03 86 26 08 92		
Château-Chinon	DUVERNOY 03 86 85 02 83	BOIZOT Philippe	03 86 84 41 61 ou 06 86 43 22 31
Château-Chinon	AMBULANCES DU MORVAN 03 86 78 80 14 03 86 84 41 61	Taxi MORISOT	03.86.85.20.71
Château-Chinon		Taxi ROLLOT	03 86 85 16 09 ou 06 85 86 76 15
Fours		FOURS TAXI	06 33 36 44 77 ou 03 86 50 24 82
La Charité Sur Loire	03 86 69 60 60		
Lormes	03 86 22 82 69		
Luzy		Taxi DUBUC	03 86 30 02 76
Montsauche les Settons	03 86 84 56 12		
Moulins Engilbert	03 86 84 31 66	Taxi DUVIGNOT	03 86 84 31 66
	03 86 84 20 59	Taxi BONDEAU	03 86 84 20 09
Moux		Taxi BUREAU	06 37 16 70 09
21			
Arnay le Duc	03 80 90 27 03		
Dijon	03 80 29 34 30	ACCORT'TAXI	06 88 90 62 50
Genlis		ALLO TAXI SERVICE	03 80 28 62 29
Pouilly en Auxois	03 80 90 85 36		
Saulieu	03 80 64 27 51	Taxi CAPITAIN	03 80 64 11 99 ou 06 80 73 23 99



LISTE DES ASSOCIATIONS

INTERVENANTES AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER

Nom des associations	But																		
Alzheimer 71 Contact : Michel SEBASTIEN 9 Boulevard Frédéric Latouche 71400 Autun 06 43 18 68 90 - francealzheimer71@gmail.com	Le but principal de l'antenne est de rassembler et d'aider les familles des malades touchés par la maladie d'Alzheimer ou atteints de détériorations cérébrales de toutes causes : dégénératives, vasculaire ou autres.																		
VMEH Contact : Monique GRAFF 9 Boulevard Frédéric Latouche 71400 Autun 03 85 52 14 59 – 06 22 79 67 79	Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers																		
Bibliothèque hospitalière Contact : Bénédicte DE LA FAYE 9 Boulevard Frédéric Latouche 71400 Autun 06 75 03 90 81 - Ben@delafaye.eu	Les bénévoles de l'Association proposent des prêts gratuits de livres et de revues.																		
Club cœur et santé de l'autunois Contact : Jean-François PITAUD 9 Boulevard Frédéric Latouche 71400 Autun 06 71 76 80 60 - pitaud.jean-francois@range.fr	Le club Cœur et santé permet à ses adhérents de garder la forme.																		
CHPOT Contact : Priscilla DONZE Centre hospitalier William MOREY, 4 RUE CAPITAIN DRILLIEN 71321 CHALON-SUR-SAÔNE CEDEX Bureau : 03 85 91 00 93 - Astreinte H24 : 06 10 07 38 80	Coordination des Prélèvements d'Organes et de Tissus.																		
ASSOCIATION LE PONT	Association d'aides pour les SDF																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Service</th> <th>Adresse</th> <th>Téléphone</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agents de Santé</td> <td>5B, rue des Cités 71400 Autun</td> <td>03 85 86 58 43 06 85 55 51 04</td> </tr> <tr> <td>Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)</td> <td>5B, rue des Cités 71400 Autun</td> <td>06 49 01 80 85</td> </tr> <tr> <td>Hébergement d'Urgence (HU)</td> <td>5B, rue des Cités 71400 Autun</td> <td>03 85 52 12 41</td> </tr> <tr> <td>Pension de Famille</td> <td>4, rue Saint Pancrace 71400 Autun</td> <td>03 85 52 12 41</td> </tr> <tr> <td>Service d'Accueil et d'Orientation (SAO)</td> <td>5B, rue des Cités 71400 Autun</td> <td>03 85 86 58 44</td> </tr> </tbody> </table>	Service	Adresse	Téléphone	Agents de Santé	5B, rue des Cités 71400 Autun	03 85 86 58 43 06 85 55 51 04	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)	5B, rue des Cités 71400 Autun	06 49 01 80 85	Hébergement d'Urgence (HU)	5B, rue des Cités 71400 Autun	03 85 52 12 41	Pension de Famille	4, rue Saint Pancrace 71400 Autun	03 85 52 12 41	Service d'Accueil et d'Orientation (SAO)	5B, rue des Cités 71400 Autun	03 85 86 58 44	
Service	Adresse	Téléphone																	
Agents de Santé	5B, rue des Cités 71400 Autun	03 85 86 58 43 06 85 55 51 04																	
Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)	5B, rue des Cités 71400 Autun	06 49 01 80 85																	
Hébergement d'Urgence (HU)	5B, rue des Cités 71400 Autun	03 85 52 12 41																	
Pension de Famille	4, rue Saint Pancrace 71400 Autun	03 85 52 12 41																	
Service d'Accueil et d'Orientation (SAO)	5B, rue des Cités 71400 Autun	03 85 86 58 44																	

LISTE DES ASSOCIATIONS ASSURANT DES PERMANENCES

A LA MAISON DES USAGERS 03 85 91 01 35

Pour plus d'information, flashez le QR Code



Le Planning de permanences des associations à la maison des usagers de Chalon sur Saône est affiché dans le hall principal du Centre hospitalier AUTUN.

(Les permanences se situent dans le Hall du Centre hospitalier W.M. de CHALON S/SAONE)

Nom des associations	But
Addictions Alcool Vie libre Contact : Monsieur Vincent RONGET 06 09 89 71 93 - rongetproprete@gmail.com	Aide, écoute et accompagnement des personnes malades d'addictions et de leur entourage
Alcooliques anonymes Contact : Daniel L. 06 61 74 63 74 - aadaniel71@yahoo.fr	Aide, écoute et accompagnement des personnes alcooliques et de leur entourage
Association Bourguignonne contre le mélanome Contact : Monsieur Guy FREREJEAN 09 83 36 72 92 - asso.bourgogne.melanome@gmail.com	Aide et accompagnement des malades atteints du mélanome et de leurs proches
Association pour le Don d'Organes et de Tissus Humains (ADOT 71) Contact : Monsieur Georges ROLLIN 06 22 25 04 71 - rollin.g@orange.fr	Information et sensibilisation aux dons d'organes et de moelle osseuse
Association Française des Malades du Myélome Multiple (AF3M) Contact : Madame Joséphine NGASSAM 07 58 06 83 44 - ngassamjosephine@yahoo.fr	Aide et accompagnement des malades atteints du myélome et de leurs proches
Club Cœur et Santé Contact : Monsieur Roger GIROUDON 03 85 46 01 44 - coeursante.chalon@gmail.com	Entretien physique après un problème cardiaque
Dépendances 21 Contact : Monsieur Christian DESCOMBARD 06 82 47 15 12 - dependances21@wanadoo.fr	Sensibilisation, écoute et orientation concernant les addictions
Frances Acouphènes Contact : Monsieur Noël DELIVEYNE 07 88 59 63 27 - noel.deliveyne@france-acouphenes.org www.facebook.com/noel.deliveyne.3	Ecoute, information et aide à celles et ceux qui souffrent d'acouphènes, d'hyperacousie, du syndrome de Ménière ou du neurinome de l'acoustique
Ligue contre le cancer Contact : Madame Thérèse BESSETTE 03 85 46 71 99 - therese.bessette@orange.fr	Information et écoute des patients touchés par la maladie cancéreuse et de leurs proches
Pèse-plume 71 Contact : Monsieur Aurélien GOUSSARD 07 81 13 01 93 - peseplume71@gmail.com	Aide et accompagnement des personnes ayant des problèmes de surpoids ou d'obésité
France AVC 71 Contact : Monsieur Raphaël TASCOTTI 06 50 90 63 88 - franceavc71@orange.fr	Aide aux patients victimes d'AVC et à leur famille



VOS NOTES PERSONNELLES

A series of 25 horizontal dotted lines for writing personal notes.



Prestations Télévision et Téléphone



Télévision, 3 forfaits sont proposés :

Toutes les prestations sont payables à la sortie sur le site Parpas et au fils du séjour sur le site Latouche, uniquement au Bureau des admissions (une facture sera adressée en cas de départ en dehors des heures d'ouverture du bureau).

Forfait	1 jour	7 jours	14 jours
Prix	4 €	24 €	44 €
Avantage	-	1 jour gratuit	3 jours gratuits

Télévision gratuite en service de pédiatrie après accord du pédiatre

Une télécommande vous sera remise contre un chèque de caution de 30 € :

	8h30 à 17h00	17h00 à 20h00
Du lundi au vendredi	Au bureau des admissions	A l'accueil (Pour les services du site Parpas uniquement)
Week-end et jours fériés	8h à 20h00 à l'accueil site Parpas	



Téléphone, une ligne téléphonique est mise à disposition gratuitement pour les appels sur une ligne fixe en France métropolitaine.