service de médecine

livret d'accueil

Centre Hospitalier de Chagny

MOT DE LA DIRECTION

Ce livret d'accueil est destiné aux personnes admises dans le service médecine, mais également à destination de leurs familles ou leurs représentants légaux.

Il a été conçu pour faciliter vos démarches et vous permettre d'appréhender au mieux votre séjour.

Vous y trouverez des informations sur le Centre Hospitalier de Chagny, votre admission, votre séjour, les devoirs et les obligations de chacun, les personnes ou les commissions qui vous représentent au sein de notre établissement.

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

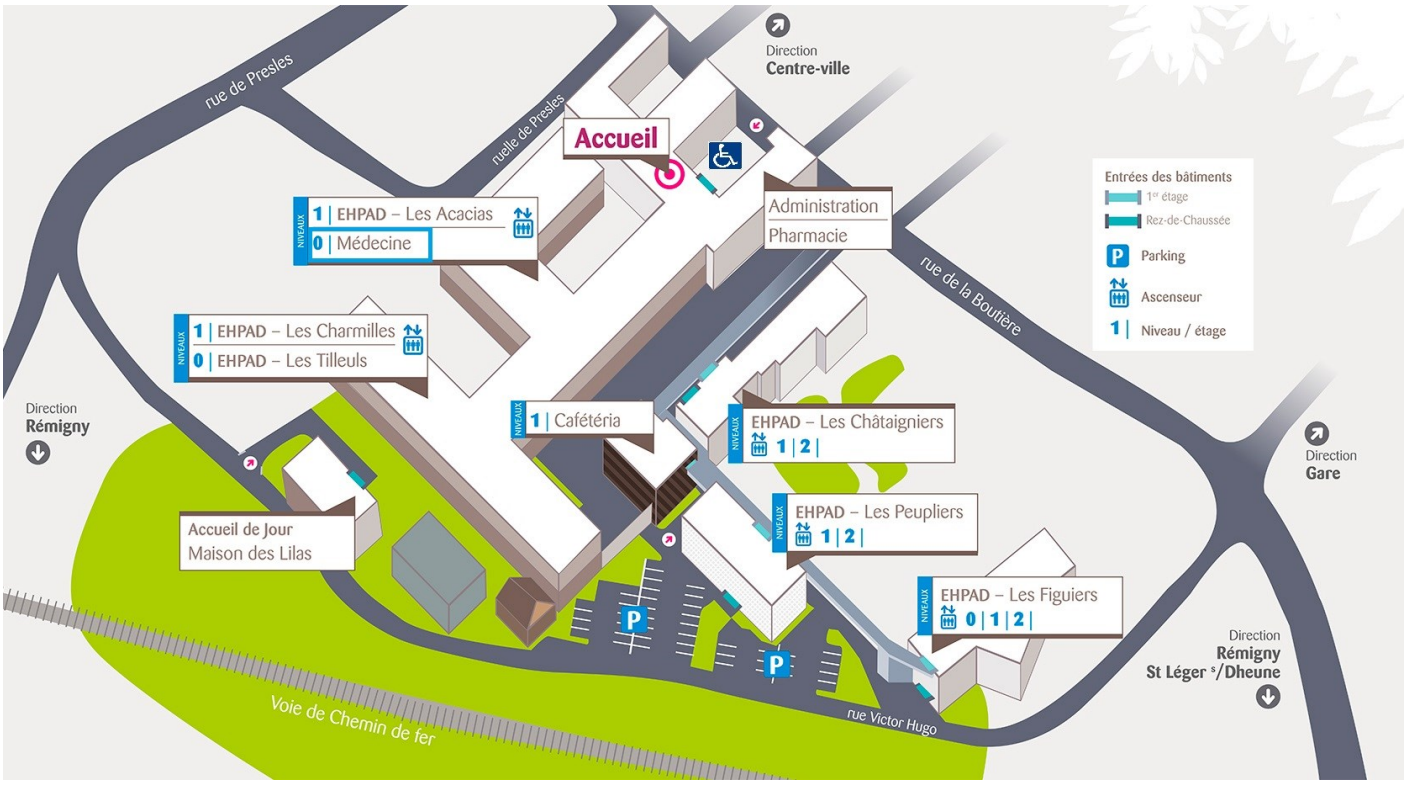
Vous pouvez joindre le service de médecine au 03 85 46 81 89

Etablissement de santé public, le Centre Hospitalier de Chagny se compose :

- d'un service de médecine de 20 lits
- d'un EHPAD de 148 lits
- d'un Accueil de Jour de 8 places
- d'un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) de 33 places
- des prestations médico-techniques et logistiques : pharmacie à usage interne (PUI), diététicienne, psychologue, kinésithérapeute, Monitrice Activité physique adaptée, blanchisserie, administration, maintenance, restauration, salon de coiffure.

Au sein des 20 lits autorisés, 3 lits sont dédiés à la prise en charge des soins palliatifs.

POUR VOUS RENDRE AU CH DE CHAGNY



La ville de Chagny se trouve à 15 km de Chalon-sur-Saône et à 15 km de Beaune.
Vous pouvez venir à l'hôpital :
- par le train, la gare est à 200 m de l'hôpital
- en voiture, dès les sorties des grands axes suivre le fléchage « Hôpital Local ».

Le stationnement des véhicules des visiteurs se fait rue Victor Hugo et pour les personnes handicapées entrée principale rue de la Boutière.

La direction
03 85 46 81 74

Cadre de Santé, référent médecine
Madame ABRY Christelle
03 85 46 81 79

Le service des admissions :
Madame PLAT Jocelyne
Madame FRATER Marion
03 85 46 81 81

Médecins intervenant en médecine :
Docteur SIMONET-LOTTEAU Isabelle
Docteur FUMAT Marianne
Docteur GUILLAUME Arnaud

Votre admission

PIECES A FOURNIR

Pour réaliser votre entrée, les documents ci-après sont indispensables :

- pièces d'identité : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour
- carte vitale avec vos droits à jour
- carte complémentaire de santé avec vos droits à jour
- les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter (qui peut être différente de la personne de confiance ; voir le chapitre « personne de confiance »).

PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Un chèque de caution de 15 € vous sera demandé pour bénéficier de ces prestations

Vous pouvez bénéficier du téléphone et de la télévision dans votre chambre. Pour activer ces prestations, vous devez demander au service des admissions à l'accueil de l'établissement, l'attribution de la ligne téléphonique et de la télécommande de la télévision. Le service des admissions est ouvert au public du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Ces prestations feront l'objet d'une facture à régler le jour de votre sortie.

Restez connecté et accédez à plus d'information sur notre site internet :

www.ch-chagny.fr

Votre séjour

VOTRE ENVIRONNEMENT

Votre chambre est meublée d'un lit, d'un chevet, d'un fauteuil, d'une chaise, d'une table et dispose d'une salle de bain.
Les repas sont pris en chambre.
Si vous le désirez, vous pouvez prendre votre déjeuner dans la cafétéria de l'établissement, du lundi au vendredi. Vous devrez le signaler à l'équipe soignante du service au moins 48 heures à l'avance.
Les prestations téléphone et télévision sont facturées en plus du forfait journalier médecine et donneront lieu à une facture à part, à régler à votre sortie.
Le chèque de caution vous sera rendu après règlement.
Vous pouvez bénéficier du service de la coiffeuse de l'établissement. Cette prestation est payante et demeure également à votre charge. **L'équipe soignante reliera votre demande auprès de la coiffeuse afin de programmer un rendez-vous.**

info

Tenue des infirmier(e)s

Tenue des aides-soignants

Tenue des agents des services hospitaliers

LES TARIFS

Le prix de journée de médecine, validé par l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche Comté, prend en charge tous les frais liés à votre séjour (soins, médicaments, hôtellerie, nettoyage…), à l'exclusion du forfait journalier et du ticket modérateur si votre prise en charge n'est pas à 100%.

Les frais annexes comme le téléphone, la télévision ou la coiffure demeurent à votre charge et font l'objet d'une facture à régler au moment de votre sortie auprès du service des admissions. Les différents tarifs des prestations hors forfait journalier sont consultables dans le panneau d'affichage général du service.

je suis accompagné

Les repas accompagnant sont possibles. Ils doivent être signalés à l'équipe soignante du service au moins 48 heures à l'avance. Les tickets sont à acheter préalablement auprès du régisseur d'avances et de recettes de l'établissement (service des admissions) durant les heures d'ouverture du service, du lundi au vendredi uniquement.

Un studio est à disposition des familles ou des accompagnants, qui souhaitent séjourner auprès de leur parent. Cette prestation est payante soit 34 €uros par jour. La location est à réaliser auprès du service des admissions.

Les frais de petit-déjeuner consommés par les personnes accompagnantes auprès du service sont à leur charge et doivent faire l'objet d'un achat de tickets au préalable auprès du service des admissions.

LES MODALITES DE VOTRE SEJOUR

Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de remettre vos médicaments apportés de votre domicile, accompagnés de l'ordonnance, à l'équipe soignante. Ils vous seront remis à votre sortie.

Tous vos repas sont pris en charge par l'établissement et livrés dans les services :

- petit déjeuner servi en chambre à partir de 8h00
- déjeuner servi en chambre à 12h00
- dîner servi en chambre à 18h30.

Seul le linge hôtelier (drap, serviettes de toilette, de table…) est pris en charge par l'établissement.

Les médecins autorisés à intervenir au Centre Hospitalier de Chagny passent du lundi au samedi matin en médecine, sur la base d'un roulement. Le samedi après-midi, le dimanche et les jours fériés sont assurés par des médecins de garde de ville.

Dans le cas de patient démuni, sans famille, sans représentant légal ou sans liens sociaux (amis…), le Centre Hospitalier de Chagny peut, à titre exceptionnel, prendre en charge le nettoyage du linge du patient par la blanchisserie de l'établissement.

Cette prestation sera payante.

Sauf autorisation particulière du cadre de santé de médecine, les visites sont permises de 13h00 à 19h45. Les matinées sont réservées aux soins.

Sur autorisation du médecin, une sortie ne pouvant excéder 48 heures, peut vous être accordée. Ce temps ne sera pas décompté de votre séjour.

Toute hospitalisation supérieure à 48 heures dans un autre établissement entraînera une sortie définitive du service de médecine de Chagny.

Dans le cadre de la facturation de votre séjour en médecine, sont pris en charge :

- Les actes d'imagerie
- Les actes de kinésithérapeute
- Les recours à une diététicienne
- Les recours à une psychologue.

Si ces actes ou consultations nécessitent un transport vers un autre établissement, les frais de transport sanitaire sont à la charge de l'établissement.

La décision de sortie est médicale. Votre sortie est programmée par l'équipe soignante et le médecin en concertation avec vous. Vous ne pouvez quitter l'établissement sans l'accord préalable de ce dernier ou en ayant signé une décharge.

Si votre sortie nécessite un transport ambulance ou VSL, vous devrez communiquer à l'équipe soignante la société de taxi ambulance de votre choix afin de planifier sa réservation.

N'oubliez pas de nous retourner le questionnaire de sortie qui vous sera remis avec l'enveloppe pré-timbrée et à l'adresse de l'hôpital.

*Dans tous les cas, lors de votre sortie **n'oubliez pas** :*

- de vérifier qu'aucun objet personnel ne demeure dans la chambre

- de demander aux infirmières l'ordonnance comportant votre traitement

- de vous présenter au service des admissions muni du bon signé par le soignant pour récupérer votre bulletin de situation nécessaire à la perception des indemnités journalières et au remboursement éventuel de votre transport en ambulance et de vous acquitter des factures de prestations complémentaires s'il y a lieu

- de récupérer auprès du Centre des Finances Publiques de Chagny les valeurs ou l'argent déposés éventuellement lors de votre admission.

CE QUE VOUS ÊTES EN DROIT DE SAVOIR

Le consentement éclairé

Instauré depuis la Loi du 4 mars 2002, le respect du consentement du patient impose :

- qu'aucun acte médical ne peut être pratiqué sans ce consentement libre et éclairé du patient ;
- le médecin doit respecter la volonté de la personne ;
- lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucun acte ne peut être réalisé, sauf urgence, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un de ses proches ait été consulté.

Pour préserver l'autonomie du patient et le responsabiliser dans sa prise de décision, son consentement aux soins proposés est :

Libre, le patient prend sa décision sans contrainte ; il peut également refuser les soins ;

Révocable, à tout moment : le patient peut retirer son consentement dès qu'il le souhaite ;

Eclairé , il fait suite à une information médicale complète sur :

- les différentes options de la conduite à tenir, car le patient doit être en mesure de participer au choix parmi celles-ci ;
- les risques fréquents ou graves et normalement prévisibles des différentes options ;
- les conséquences prévisibles en cas de refus ;

Spécifique, à chaque étape du diagnostic et du traitement du problème en cours.

Dans l'idéal, il est formulé par écrit.

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Vous pouvez, par ailleurs, vous opposer à la communication des informations concernant votre état de santé et vos soins à vos proches. Signalez le à l'équipe médicale et au cadre de santé du service

Vous avez le libre choix de désigner la personne dite de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à votre prise en charge.

Dès votre entrée en médecine, l'infirmière vous fournira un formulaire dans lequel vous inscrirez l'identité de cette personne. Après que l'information ait été saisie dans le dossier du patient informatisé, le document est classé dans votre dossier médical.

A tout moment vous avez le droit de changer de personne de confiance.

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'y accéder, en en faisant la demande auprès de la direction.

Ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix

Comment ?

1. Vous pouvez consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

2. vous pouvez demander par écrit une copie de votre dossier médical qui ne pourra vous être adressée avant 48 heures suivant votre demande, mais dans un délai maximum de 8 jours. Dans le cas où ces informations dateraient de plus de 5 ans, l'établissement a un délai de 2 mois pour répondre à votre demande.

3. La consultation de votre dossier médical sur place est gratuite. En cas d'envoi d'une copie de ce dossier, les frais de reprographie demeurent à votre charge.

La conservation de votre dossier médical est de 20 ans suivant votre dernière hospitalisation au Centre Hospitalier de Chagny.

info

Informatique et libertés

Ce service hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés*, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet établissement ou (indiquer le service concerné ou la personne désignée à cet effet).

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

***Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à 'informatique, aux fichiers et aux libertés**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée **« directives anticipées »,** afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Quelles sont les conditions pour que vos directives anticipées soient prises en compte au moment voulu ?

- vous devez être majeur pour rédiger ces directives anticipées.
- vous devez les écrire vous-même, les dater et les signer en précisant vos nom, prénom, date et lieu de naissance.
- les directives anticipées sont valables sans limite de temps.
- vous pouvez à tout instant modifier ou révoquer le contenu de vos directives anticipées, par écrit.

Un formulaire est à disposition sur internet = https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/fichedirectivesanticipe_es_10p_exev2.pdf

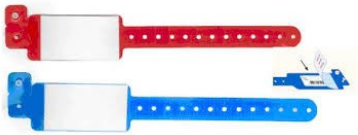
Dans le cadre de sa politique d'identitovigilance, le CH de Chagny met en œuvre plusieurs moyens pour s'assurer de votre identité et donc garantir votre sécurité :

La demande d'une pièce d'identité,

La pose d'un bracelet d'identification,

Le questionnement oral régulier.

En effet, plusieurs fois dans la journée, le personnel sera amené à vous demander votre identité. Ne soyez pas étonné, cette vérification systématique et répétée renforce la sécurité de votre identification et donc de votre prise en charge.



Pour des raisons de sécurité en lien avec votre prise en charge pour minimiser tout problème d'identité, et après avoir donné votre accord, vous serez amené à porter un bracelet d'identification tout au long de votre séjour.

L'ensemble du personnel et des intervenants extérieurs sont tenus à la discrétion et au secret professionnel.

Vous pouvez par ailleurs demander à l'équipe soignante la non divulgation de votre présence dans l'établissement.

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. L'équipe soignante est attentive à son soulagement. ***En parler est essentiel. Vous êtes le premier concerné.***

Il existe un comité de lutte contre la douleur (CLUD) qui définit, anime et suit les actions mises en place dans cette prise en charge spécifique.

L'établissement s'est inscrit dans une démarche de bientraitance. Cette thématique est inscrite régulièrement dans le plan de formation du personnel.

Un numéro national, le 3977 est à disposition afin de permettre le signalement de situation de maltraitance.

Les infections nosocomiales sont des infections acquises pendant l'hospitalisation. Le Centre hospitalier de Chagny s'est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. Ainsi, la prévention est une préoccupation majeure de l'établissement ; elle fait partie de la démarche de sécurité et de qualité des soins.

Le Centre hospitalier de Chagny dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui coordonne les actions de prévention et la surveillance des infections nosocomiales en liaison avec l'ensemble du personnel médical et paramédical. Il travaille en collaboration avec l'infirmière d'hygiène de territoire.

Il vous est demandé par ailleurs, de respecter les règles d'hygiène en vigueur dans l'établissement et de vous conformer aux consignes d'hygiène mises en

LES INSTANCES

Le conseil de surveillance

Il délibère sur les grandes orientations de l'établissement. Des représentants des usagers y siègent et défendent vos intérêts.

La commission des usagers (CDU)

Cette commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle examine entre autre les plaintes qui ne présentent pas de caractère en recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. La CDU contribue également par ses avis et propositions à la politique globale de prise en charge des personnes hospitalisées. Elle se compose de :

- Le directeur, président
- Docteur GAIMARD, médecin médiateur
- Christelle ABRY, cadre de santé et médiateur non médical
- Claudette GOURISSE, représentante des usagers au Conseil de surveillance

Représentante des usagers : Claudette GOURISSE pour l'Association de défense des Malades Hospitalisés et personnes âgées en Etablissements (AMHE)

LA QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

L'établissement s'inscrit dans une démarche qualité au travers de son Projet d'Etablissement, de son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens et de la procédure de certification auprès de la Haute Autorité de la Santé.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de la certification, sont disponibles sur internet.

Par ailleurs, les résultats des indicateurs nationaux sont affichés dans le panneau «qualité» de l'établissement.

VOS MODALITÉS D'EXPRESSION

Plusieurs modalités d'expression sont à votre disposition.

1. le questionnaire de sortie qui vous sera remis à votre sortie accompagné d'une enveloppe pré-timbrée à l'adresse du Centre Hospitalier de Chagny. Nous vous remercions de nous l'envoyer dûment renseigner si possible dans les 15 jours suivant votre sortie.

2. la possibilité de nous écrire en adressant vos courriers à :

Centre Hospitalier

16, rue de la Boutière – BP 9

71150 CHAGNY.

3. les réclamations et les plaintes :

- au cadre de santé du service

- en utilisant le registre des plaintes et des réclamations qui est votre disposition dans le service des admissions

- par courrier à l'attention de la direction de l'établissement.

4. les représentants des usagers aux différentes instances dont la liste est consultable dans les panneaux d'affichage de l'établissement.

Le Centre Hospitalier de Chagny garantit la liberté de culte. Vous pouvez recevoir la visite d'un représentant d'un ministère du culte de votre choix.

DÉPÔT ET VALEURS

Le patient est invité à déposer ses objets de valeurs ou/et argent auprès du Centre des Finances Publiques de Chagny (voir chapitre « annexes »). En cas de refus écrit et signé, l'établissement ne pourra être tenu responsable des disparitions ou vols de ces valeurs et/ou argent conservés par devers lui.

Il vous est donc proposé de les déposer entre les mains du régisseur de l'établissement ou de son suppléant, ou de l'IDE du service en dehors des horaires d'ouverture du bureau des admissions, contre reçu. (Loi du 6 juillet 1992 – Décret du 27 mars 1993).

Ce dépôt sera systématiquement transféré auprès de la Trésorerie de Chagny.

Tout retrait doit être effectué par vous-même, votre représentant légal ou toute personne mandatée par vous-même à la Trésorerie de Chagny muni de votre reçu. En cas de perte de celui-ci, le bureau des admissions vous en délivrera une copie.

RELATIONS INTERNES AU SERVICE

Les relations internes au service de médecine sont régies par le règlement intérieur que vous trouverez dans le service.

A retenir :

- le respect du personnel de l'établissement et des autres patients, ainsi que les locaux et équipements mis à votre disposition
- L'interdiction de fumer dans l'enceinte de l'établissement
- la sécurité de l'hôpital est assurée par un système de vidéo-surveillance
- en cas de dysfonctionnement grave à votre encontre ou à l'égard d'un autre patient, vous pouvez adresser une réclamation auprès du directeur de l'établissement. Elle sera enregistrée dans un registre de dépôt et traitée dans les plus brefs délais.
- les animaux de compagnie sont interdits
- La sécurité incendie : les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs.
- Il vous est interdit de verser au personnel toute somme d'argent soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt.

RELATIONS EXTERNES AU SERVICE

Les relations externes au service de médecine sont régies par le règlement intérieur que vous trouverez dans le service.

A retenir :

- Sauf autorisation particulière du cadre de santé de médecine, les visites sont permises de 13h00 à 19h45. Les matinées sont réservées aux soins..
- Vos visiteurs doivent respecter l'ensemble du personnel et les autres patients, ainsi que les locaux et équipements mis à votre disposition.
- Aucun visiteur ne sera autorisé accompagné d'un animal de compagnie.
- les visites doivent se dérouler sans gêne occasionnée pour les autres patients ou pour le personnel (cri, musique forte, interpellation tapageuse…).

Si un début d'incendie prenait naissance dans le service :

1. gardez votre sang froid
2. restez dans votre chambre et fermez la porte si vous le pouvez
3. ne quittez pas le service et surtout laissez agir le personnel et les équipes de sécurité

ANNEXES

Dépôts des objets et valeurs

Je soussigné (e) _____

Entré (e) le _____/_____/20

1. certifie avoir pris connaissance de la réglementation relative au dépôt des valeurs et argent dans l'établissement.

2. déclare (*) :

- Déposer à l'entrée et durant le séjour en Médecine ou en EHPAD, les sommes d'argent, valeurs, livrets d'épargne, chéquiers, cartes de crédit, bijoux et objets précieux auprès du Trésorier de Chagny, par l'intermédiaire du Régisseur d'avance et de recettes du Centre Hospitalier de Chagny ou de son suppléant ou de l'IDE du service en dehors des horaires d'ouverture du service des admissions,.
- N'avoir ni valeur, ni objet précieux à déposer
- Avoir été invité à cette formalité et à m'y refuser de mon plein gré, dégageant ainsi la responsabilité du Centre Hospitalier de Chagny en cas de perte ou de vol pour mes biens actuels et futurs.

(*) Rayer les deux mentions inutiles.

Fait à _____, le _____/_____/20

Le Résident	Le régisseur
Ou son représentant légal	ou son suppléant ou l'IDE

Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'intégralité de ce document est à votre disposition, pour consultation, au service des admissions de l'établissement.

Contrat d'engagement de la prise en charge de 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..."

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

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.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SPORTS

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

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**
à ne **plus avoir mal**
ou à **avoir moins mal**

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
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**

La personne de confiance

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage.

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

> **pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux** : ainsi pourra-t-elle éventuellement vous aider à prendre des décisions ;

> **dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions** : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées[1] à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration exprès en ce sens)[2]. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées.

Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, **en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision**.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une **recherche biomédicale** est envisagée dans les conditions prévues par la loi, **l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance**.

Qui puis-je désigner ?

Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant…

La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité : **personne de confiance et personne à prévenir peuvent ou non être la même personne**.

Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire **par écrit**. **Vous pouvez changer d'avis à tout moment** et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre. Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer la prise en compte de ces changements.

Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment.

Dans le cas d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance **au moment de votre admission**. Mais vous pouvez également le faire **avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation**. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré(e) de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour toute la durée de cette hospitalisation. **Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée**, il suffit que vous le précisiez (par écrit, de préférence). Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront classées dans votre dossier médical conservé au sein de l'établissement.

Dans quel cas ne puis-je pas désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

Le consentement éclairé du patient

Le respect du consentement éclairé fait partie des droits fondamentaux de tout patient pris en charge par un professionnel ou un établissement de santé.

Le principe du consentement éclairé

Le consentement du malade aux soins est une obligation qui s'inscrit dans le cadre de la relation médecin-malade. La notion de consentement éclairé implique que le médecin est tenu de présenter clairement au patient tous les risques d'une conduite thérapeutique.

La loi du 29 juillet 1994 relative au respect du corps (modifiée par l'article 70 de la loi 99-641 du 27 juillet 1998) précise : « *Il ne peut être porté atteinte à l'intégrité du corps humain qu'en cas de nécessité médicale pour la personne. Le consentement de l'intéressé doit être recueilli préalablement hors le cas où son état rend nécessaire une intervention thérapeutique à laquelle il n'est pas à même de consentir* » (Code civil article 16-3).

L'article L. 1111-4 du Code de la santé publique précise que toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Cela implique, pour le médecin responsable de la prise en charge, la mise en œuvre de deux démarches essentielles:

- la délivrance d'une information loyale, claire et adaptée au degré de compréhension du patient
- le recueil du consentement du patient, lequel doit être non seulement éclairé par l'information préalablement délivrée, mais également libre de toute pression ou contrainte.

Ainsi, le patient est en droit de recevoir une information quasi exhaustive et personnalisée sur les risques inhérents à l'intervention préconisée par le médecin. En effet, dans la mesure où l'information doit nécessairement porter sur les risques « normalement prévisibles », c'est-à-dire connus au regard de l'état de la science, soit parce qu'ils sont « graves », soit parce qu'ils sont « fréquents », seuls les risques exceptionnels sans gravité échappent finalement à l'obligation. Le médecin doit respecter le refus de soin du patient.

Les cas où le consentement peut ne pas être requis

Le grand principe est celui du respect de la volonté du patient, principe confirmé par les différents codes de déontologie successifs et par la loi du 4 mars 2002. Toutefois, dans certains cas particuliers précisés par la loi, le patient n'a pas à exprimer sa volonté ; on lui impose une obligation de soin. C'est le cas des vaccinations obligatoires ou de l'hospitalisation d'office en service de psychiatrie.

Par ailleurs, les médecins peuvent, sans commettre de faute, pratiquer des actes indispensables à la survie du patient, même sans son consentement, à condition qu'existe un danger immédiat pour la vie du patient.

Quelles sont les personnes aptes donner leur consentement ?

Le recueil du consentement est nécessaire mais va être différent selon l'auteur du consentement. Ainsi il est nécessaire de distinguer plusieurs situations :

- **Cas d'un majeur conscient**

Le médecin doit recueillir son consentement personnel et ne peut passer outre (article L. 1111-4 du Code de la Santé Publique).

- **Cas d'un majeur inconscient**

Le médecin va apprécier l'état de conscience ou de lucidité de la personne. Si le malade ne peut manifester un consentement éclairé, le médecin va devoir alors contacter la famille, les proches, ou la personne de confiance. A travers ces contacts, le médecin va seulement rechercher les intentions supposées du malade car personne (même la famille) ne peut décider pour le malade. En cas d'urgence, les soins seront effectués sur la seule appréciation médicale.

Ainsi, lorsque le patient n'est pas en état de manifester sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.

- **Cas de l'incapable majeur**

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

- **Cas du mineur**

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Le consentement sera cependant donné par le ou les titulaire(s) de l'autorité parentale si le mineur n'est pas apte à manifester sa volonté (âge, état de santé…). Même si le mineur est apte à manifester sa volonté, le médecin doit prévenir ses parents.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale :

- si le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé du mineur
- si le mineur s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Mais, si le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

Comment recueille-t-on le consentement du patient ?

L'information due au patient doit lui être délivrée oralement à l'occasion d'une consultation, en entretien individuel, étant précisé que la personne de confiance, ou à défaut, un proche pourra bien évidemment assister à l'entretien si le patient le souhaite.

Le Code de déontologie médicale insiste tout particulièrement sur la nécessité d'une information « appropriée », le médecin devant tenir compte de « la personnalité du patient » dans ses explications et « veiller à leur bonne compréhension ». Seul un véritable échange entre le patient et son médecin permet de remplir ces obligations, cet échange devant avoir lieu en toute confidentialité.

Le médecin peut solliciter de la part du patient la signature d'un document écrit de consentement éclairé. Ce document reprend la plupart du temps les principales informations communiquées oralement, notamment les données relatives aux bénéfices et aux risques de la thérapeutique proposée.

Qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ?

C'est une déclaration écrite. Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux pour votre fin de vie.

01. Comment ça marche ?

QUAND peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non.

COMMENT les rédiger ?

Vous pouvez télécharger le modèle sur le site parlons-fin-de-vie.fr
Sinon, un simple papier daté et signé suffit.

QUOI Y écrire ?

Notamment vos souhaits pour la poursuite, l'arrêt, le refus de traitements médicaux pour votre fin de vie.

02. Avec qui parler de vos directives anticipées ?

POUR DEMANDER DES CONSEILS

- Professionnels de santé
- Personne de confiance, proches ou famille
- Association de patients ou d'accompagnement
- Autres

POUR PRÉVENIR DE L'EXISTENCE de vos directives anticipées et de leur lieu de conservation

- Médecin
- Personne de confiance
- Proches, famille

03. Et après, où les conserver ?

- Dans votre dossier médical partagé en les confiant à l'Assurance Maladie.
- Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin.
- Chez votre personne de confiance / votre famille / un proche.
- Avec vous, en donnant des copies.

la fin de vie
et si on en parlait ?

parlons-fin-de-vie.fr

Indicateurs Nationaux

INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS - Années 2016- 2017

Mots clés	Intitulés	Résultats établissement	Classe de performance	Evolution par rapport à l'année précédente
ANNEE 2017				
Bon usage des antibiotiques	Indice composite de bon usage des antibiotiques ICATB 2	74/100	A	→
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques ICSHA 3	65/100	C	↘
ANNEE 2016				
Prévention des infections nosocomiales	Indice composite des activités de contre les infections nosocomiales ICALIN 2	81/100	A	→

QUALITE ET SECURITE DES SOINS (Médecine) – Années 2015-2017

Mots Clés	Intitulés	Résultat établissement	Positionnement par rapport à l'objectif national (80%)	Evolution par rapport à l'année précédente
ANNEE 2017				
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation en Médecine	42/100	C	→
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels (ancien niveau 2)	89/100	B	NA
ANNEE 2015				
Mesure de la douleur	Evaluation de la douleur	96/100	A	↗
Mesure du risque d'escarre	Evaluation de la traçabilité du risque d'escarre	30/100	Non défini	→

SATISFACTION ET EXPERIENCE DES PATIENTS HOSPITALISES– Années 2018

Mots Clés	Intitulés	Résultat établissement	Classe de résultat	Evolution par rapport à l'année précédente
ANNEE 2018				
Note de satisfaction globale des patients	Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation de + de 48h en médecine	Données insuffisantes	NA	NA

Mise à jour décembre 2018