

Centre Hospitalier
Chalon sur Saône William Morey

Le livret d'accueil du Centre Hospitalier

www.ch-chalon71.fr



CENTRE HOSPITALIER
CHALON SUR SAONE
William Morey



Edito

Bienvenue

Madame, Monsieur,

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

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

La qualité de vos soins et de votre séjour est notre priorité. Afin d'améliorer ces prestations, nous vous invitons à nous faire part de vos appréciations et suggestions en remplissant le questionnaire de sortie.

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

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

Avec tous nos vœux de prompt rétablissement,

Le Directeur Général

Le Président de la Commission Médicale d'Établissement

Sommaire

■	Présentation	04
■	Accès	05
■	Plan par niveaux	06
■	Présentation du personnel	10
■	Formalités administratives	11
■	Frais de séjour	12
■	Ma sortie	13
■	Pharmacie	13
■	Mon séjour	14
	> Mon confort > Mon quotidien	
	> Visites et règles d'hygiène > Services proposés	
■	Mes droits et devoirs	19
■	Consultations externes	22
■	La lutte contre les Infections Associées aux Soins (IAS)	24
■	CHPOT	25
■	Lutte contre la douleur	25
■	Médicaments : Ayez les bons reflexes !	26
■	Education Thérapeutique du patient	27
■	Transports sanitaires	28
■	Maison des Usagers	29
■	Charte de la laïcité	30
■	Mes notes	31
■	Charte du patient	32



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



Présentation

EHPAD

BOIS DE MENUSE

56 Chemin de la Coudre
CS 30178
71 105 Chalon-sur-Saône cedex
T. 03 85 49 00 00

LES TERRES DE DIANE

2 Avenue de l'Europe
CS 30381
Saint-Rémy
71 109 Chalon-sur-Saône cedex
T. 03 85 49 01 20

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

Il se compose de 4 sites :

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

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

Le Centre Hospitalier emploie environ 2300 personnels hospitaliers dont 270 médecins et chirurgiens.

CENTRE HOSPITALIER CHALON SUR SAONE WILLIAM MOREY

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

Accès

ENTRÉE VISITEURS ET URGENCES
4 RUE CAPITAINE DRILLIEN

ENTRÉE DES PERSONNELS ET LIVRAISONS
93 RUE DES LIEUTENANTS CHAUVEAU

N° DU STANDARD DE L'HÔPITAL
03 85 44 66 88

SITE DE L'HÔPITAL
www.ch-chalon71.fr



Transports en commun

Le Centre Hospitalier est desservi par la ligne 2 du bus du réseau de transport du Grand Chalon.

Ouverture

Les portes du Centre Hospitalier sont ouvertes de 6h00 à 21h00. En dehors de ces horaires vous devez vous adresser aux Urgences.



Tableau des services par ordre alphabétique

Pôle - Niveau - Ascenseur

A - B

SERVICES	PÔLE	NIVEAU	ASCENSEUR
Addictologie	2	I	C
Anesthésiologie	7	I	B
Archives Médicales DIM	9	- I	A
Bloc Obstétrical	5	I	B
Bloc Opératoire	7	I	B

C - D - E

SERVICES	PÔLE	NIVEAU	ASCENSEUR
Cardiologie et Médecine vasculaire	1	3	B
Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)	4	2	A
Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU)	6	RDC	•
Chirurgie Ambulatoire	7	1	C
Chirurgie Gynécologie	5	1	B
Chirurgie Orthopédique et Traumatologique	7	1	A
Chirurgie Urologique	2	1	A
Chirurgie Vasculaire	2	1	A
Chirurgie Viscérale	2	1	A
Consultation Antirabique	4	2	C
Consultation et Evaluation de la douleur	7	1	C
Consultation mémoire	8	RDC	•
Consultation PMA	5	2	C
Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT)	7	1	B
Dermatologie	4	2	C
Diabétologie – Endocrinologie	1	3	C
Echographie	9	RDC	•
Echographie Obstétricale	5	2	C

G - H - I - K - L

SERVICES	PÔLE	NIVEAU	ASCENSEUR
Gériatrie - Gérontologie Clinique	8	RDC	•
Gynécologie Obstétrique	5	2	B
Hémato - oncologie	3	3	A
Hémodialyse	4	2	A
Hémovigilance	7	3	C
Hépto - Gastro - Entérologie	2	1	A
Hygiène Hospitalière	9	RDC	•
Imagerie Médicale	9	RDC	•
IRM	9	RDC	•
Kinésithérapie	9	- 1	A
Laboratoire de Biologie Médicale	9	RDC	•

M - N - O

SERVICES	PÔLE	NIVEAU	ASCENSEUR
Maladies infectieuses	4	2	A
Mammographie	9	RDC	•
Maternité	5	2	B
Médecine interne	4	2	A
Néonatalogie	5	1	B
Néphrologie-hémodialyse	4	2	A
Neurologie et Exploration du Système Nerveux	1	3	B
Ophtalmologie	2	1	A
ORL	2	1	A
Orthogénie	5	2	C

P - R - S - U

SERVICES	PÔLE	NIVEAU	ASCENSEUR
Pédiatrie	5	I	B
Pédopsychiatrie	5	I	B
Pharmacie / Stérilisation	9	- I	B
Pneumologie	2	3	A
Radiologie	9	RDC	•
Réanimation-Surveillance Continue	7	3	C
Rhumatologie	4	2	A
Rythmologie Interventionnelle	1	3	C
SAMU 71 Service d'Accueil des Urgences (SAU)	6	RDC	•
Service Départemental de Santé Publique	3	RDC	•
Scanner	9	RDC	•
Soins Intensifs Cardiologiques	1	3	B
Soins Intensifs Neurologiques	1	3	B
Soins de Suite et Réadaptation (SSR)	7	RDC	•
Soins Palliatifs (UMSP)	4	RDC	•
Stomatologie	2	I	A
Unité de Médecine Ambulatoire (UMA)	4	3	C
Unité de Médecine d'Urgence (UMU)	6	RDC	•
Unité Mobile de Gériatrie (UMG)	8	RDC	•



Présentation du personnel

DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE PERSONNEL

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

Le médecin

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

La sage femme

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

Le cadre de santé

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

L'infirmier(e)

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

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

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

L'agent des services hospitaliers

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

Les assistant(e)s hôtelier(e)s

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

L'agent d'accueil

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

Le gestionnaire TV - Téléphone - Internet

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

Des étudiants et élèves

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

L'Assistant(e) Médico Administrative (AMA)

Vous accueille et vous oriente dans toutes vos démarches.

L'assistant(e) social(e)

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

Le diététicien (ne)

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

Le kinésithérapeute

Assure votre rééducation fonctionnelle sur prescription du médecin.

Un(e) psychologue

Peut également être sollicité(e).

L'équipe de brancardage

Prend en charge vos déplacements entre les différents services.

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

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



Les formalités administratives lors de mon admission

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

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

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

En cas d'accident du travail :

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

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

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

Pour les autres ressortissants étrangers :

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

Pour une admission à la Maternité :

Veuillez vous référer au livret d'accueil du service.

Soyez vigilants et pensez à signaler à l'Accueil Central tout changement dans votre situation (nouvelle adresse, personnes à prévenir, changement de situation familiale...)

*Si vous ne possédez pas de couverture sociale, vous devez demander au médecin de faire établir un devis par le service admission/facturation, une provision proportionnelle à la durée estimée de votre séjour vous sera demandée. [art.R716-9-1 du code de la santé publique]

L'Hospitalisation Programmée

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

L'Hospitalisation en Urgence

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

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

De 8h00 à 18h00,

Du lundi au vendredi, et

De 9h00 à 14h00 le samedi.

Une antenne administrative

est également située au

Service d'Accueil des Urgences.

Frais de séjour

Quels frais aurai-je à régler ?

VOTRE PARTICIPATION AUX FRAIS D'HOSPITALISATION

Le Bureau des Admissions est votre interlocuteur pour toutes les questions relatives aux frais liés aux prestations (hospitalisations, consultations, actes) qui vous sont délivrées et à leur prise en charge. Il travaille en étroite collaboration avec le Service Social.

Le coût de votre hospitalisation dépend principalement de l'importance des moyens qui sont nécessairement mis en œuvre pour assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions possibles. Il dépend aussi des choix que vous aurez réalisés lors de votre admission (chambre particulière, terminal multimédia, prestations pour les accompagnants...).

Vous êtes assuré(e) sociale(e) :

Après la participation de l'Assurance Maladie, il restera à votre charge 20% des frais de séjour (ticket modérateur), ainsi que le forfait journalier.

- Si vous êtes adhérent(e) à une mutuelle complémentaire, les frais restant à votre charge pourront être payés en totalité ou en partie par cet organisme.
- Si vous n'êtes pas adhérent(e) à une mutuelle complémentaire, les frais restant à votre charge seront à régler le jour de votre sortie à la régie des recettes située à l'Accueil Central.
- Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule, elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités, et un accord de prise en charge par votre mutuelle ou un engagement de payer devra être remis le jour de votre admission.

Vous serez pris(e) en charge à 100% par l'Assurance Maladie dans les cas suivants :

- A compter du 31^e jour d'hospitalisation (le forfait journalier restera à votre charge) ;
 - Si un acte supérieur à 120€ est réalisé au cours du séjour, il demeure néanmoins une participation forfaitaire (ticket modérateur de 18€) ;
 - Si votre hospitalisation est en rapport avec une Affection de Longue Durée (forfait journalier à régler) ;
- Le forfait journalier est pris en charge par l'Assurance Maladie :
- Si votre hospitalisation fait suite à un Accident du Travail ou maladies professionnelles ;
 - Si vous êtes pensionné(e) de guerre ;
 - Si vous êtes hospitalisé(e) au titre de la Maternité ou pour toutes hospitalisation à compter du 6^e mois de grossesse ;
 - Pour les nouveau-nés pendant les 30 jours qui suivent la naissance.

Vous ne bénéficiez pas d'une affiliation à un régime de sécurité sociale :

L'ensemble des frais demeure à votre charge. Lors de vos formalités d'admission, vous devez verser une provision calculée sur la durée estimée de votre séjour et sera renouvelable (art. R716.9.1 du code de la Santé Publique).

FORFAIT JOURNALIER

+

PRIX DE JOURNÉE DU SERVICE
OU VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E),
MULTIPLIÉ PAR LE NOMBRE DE JOURS
D'HOSPITALISATION

+

PRESTATIONS ANNEXES :
RÉGIME PARTICULIER, SELON
LES DISPONIBILITÉS
(CHAMBRE INDIVIDUELLE) ;
PRESTATIONS POUR
LES ACCOMPAGNANTS (REPAS)

+

PARTICIPATION FORFAITAIRE
DANS LE CAS D'UN ACTE PRATIQUÉ
SUPÉRIEUR À 120€

Règles applicables à l'activité libérale des praticiens

Certains praticiens ont la faculté d'exercer à titre libéral au sein du Centre Hospitalier, en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementaires.

Si vous souhaitez être hospitalisé(e) au titre de l'activité libérale, vous devez exprimer ce choix par écrit après entente avec le praticien concerné.

Vous serez informé(e) des conséquences de ce choix notamment en ce qui concerne le montant des honoraires. La qualité des soins et du service est identique, que vous soyez hospitalisé(e) au titre de l'activité publique ou privée.

Les tarifs concernant l'activité libérale sont affichés dans les salles d'attente des médecins.



Ma sortie

Votre sortie

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

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

Moyens de transport

Le médecin peut estimer nécessaire de prescrire selon votre état de santé et votre degré d'autonomie, un retour à domicile en taxi, ambulance ou VSL (Véhicule Sanitaire Léger). Dans ce cas, il établira une prescription médicale de transport ouvrant droit à un remboursement au taux usuel de 65% par l'Assurance Maladie. Le choix de la société d'ambulance vous appartient.

Sortie contre avis médical

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

Questionnaire de satisfaction

Nous cherchons à améliorer constamment la qualité de l'accueil et des soins que l'Etablissement souhaite offrir, et vous pouvez nous aider de deux façons :

- D'une part en nous transmettant soit sur Terminal Multimédia (TMM) ou sur papier libre vos remarques et propositions d'amélioration et en le remettant à un agent du service.
- Parallèlement, l'Etablissement souhaite recueillir votre opinion sur votre hospitalisation ; pour cela, votre adresse mail vous sera demandé avec votre consentement lors des formalités administratives. Un questionnaire totalement anonyme vous sera adressé par mail dans les 15 jours suivant votre sortie et ne vous prendra que quelques minutes. Vos réponses sont importantes car elles nous permettront d'améliorer la qualité de notre service. Vous contribuerez ainsi au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients.

LA PHARMACIE

T. 03 85 91 01 29

F. 03 85 91 01 88

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

Du lundi au vendredi
8h30 - 12h30 et 13h30 - 17h00
le samedi 9h00 - 12h00.
Merci de ne pas oublier de vous munir de l'original de votre ordonnance et de votre carte vitale.



ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

EFS

Etablissement Français du Sang Bourgogne – Franche-Comté,

situé dans le Centre Hospitalier, avec accès extérieur (parkings donateurs), prélève des donateurs de sang, plasma et plaquettes, procède à des autotransfusions et saignées thérapeutiques. Il fournit aux patients des produits sanguins de qualité (leucémies, hémorragies, accidents...), réalise des examens de laboratoire pour les transfusions, inscrit des donateurs de moelle osseuse. Renseignements :
08 00 20 22 24
03 85 42 74 90
Collectes de sang :
www.dondusang.net ou
08 10 15 01 50



Mon séjour Mon quotidien

Votre chambre

Le Centre Hospitalier dispose de chambres à un ou deux lits équipées d'une salle de bain individuelle, d'un lit électrique et fauteuil de repose.

Une armoire fermant à clef vous permet de déposer vos effets personnels en toute sécurité. En pédiatrie des chambres « mère-enfant » sont disponibles pour les parents d'enfants hospitalisés.

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

Radio / TV

Il est interdit d'utiliser votre récepteur personnel, votre responsabilité pourrait être engagée en cas d'accident.

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

Télévision - Téléphone - Internet

Les Chambres sont équipées d'un dispositif multimédia – TMM (Terminal Multi Média) qui donne accès à la télévision, au téléphone et à internet.

Plusieurs prestations sont possibles :

- Si vous prenez une chambre particulière (50€), un engagement à régler vous est remis, et une demande de prise en charge est adressée à votre mutuelle. Si celle-ci ne prend pas en charge la chambre particulière en totalité, la différence vous sera facturée. Cette prestation vous donne l'accès à la télévision, internet et téléphone (1h de communication par jour en France métropolitaine, hors n° spéciaux).
- Si vous ne souhaitez pas bénéficier d'une chambre particulière ou si votre mutuelle ne prévoit pas la prise en charge de cette prestation, un forfait multimédia, pour un montant de 7€ par jour, vous est proposé – comprenant la télévision, l'accès à internet et le téléphone (1h de communication par jour en France métropolitaine, hors n° spéciaux).
- Si vous ne désirez aucune prestation, vous pourrez être joint par téléphone et avoir accès gratuitement à trois chaînes de télévision et dix stations de radio.

Repas-Diététique

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

Linge et effets personnels

Lors de la préparation de votre séjour, prévoyez votre nécessaire de toilette (savon, rasoir, dentifrice, brosse à dents,...), ainsi que votre linge personnel (pyjamas ou chemises de nuit, robe de chambre, serviettes et gants de toilette, pantoufles, boîtes à prothèses – dentaires, auditives...).

Des trousseaux types vous seront transmis lors de votre consultation, vous pouvez également vous les procurer en ligne sur le site internet du Centre Hospitalier. Il vous appartient d'en assurer l'entretien. Il est conseillé d'éviter d'apporter des objets de valeurs (cf.p.18 : les dépôts d'objets et de valeurs).

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

Petit-déjeuner : 7h30 - 8h15

Déjeuner : 12h00 - 13h00

Goûter : 15h00 - 16h00

Dîner : 18h45 - 19h30

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



Courrier

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

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

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

Boissons alcoolisées, tabac et autres substances illicites



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

Un abri fumeurs

est à votre disposition à l'extérieur du bâtiment.

Règles hygiéno-diététiques

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

Mon séjour Mon quotidien

La vie associative

Une Maison des Usagers, située dans le hall central, vous accueille du lundi au vendredi, selon le planning affiché à la Maison des Usagers. La Maison des Usagers est ouverte à tous (usagers, hospitalisés, consultants, familles, professionnels de santé...).

Des permanences sont assurées par des bénévoles d'associations. Ce lieu d'accueil, d'information et d'écoute permet de s'informer sur un problème de santé, sur ses droits, de se renseigner pour mieux vivre avec une maladie ou un handicap et d'entretenir sa santé.



Le Service Social

Toute difficulté d'accès aux soins repérée dans le service d'urgence ou au cours d'une hospitalisation peut être signalée en contactant le service social. Les assistants sociaux remédient en priorité aux défauts de couverture sociale (CMU, AME, Droits communs) et d'accès aux mutuelles, mais essaient également de répondre à l'absence de logement (sans abri), aux difficultés pour se nourrir ou se vêtir, à l'isolement social.

Les visites et règles d'hygiène

Dans votre intérêt, veillez au bon respect des consignes d'hygiène précisées par le personnel (lavage des mains, port du masque...).

Les visites

- Vos parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h, sauf contre-indication médicale ou aménagement spécifique (se renseigner auprès du personnel du service).
- Les soins sont régulièrement faits le matin, il faut donc éviter toute présence à ce moment-là.
- Pour le confort et la tranquillité de tous, il est demandé aux visiteurs de ne pas faire de bruit, de ne pas venir trop nombreux aux mêmes heures et d'observer la plus grande discrétion dans les couloirs.
- Vous pouvez refuser de recevoir des visites en prévenant le cadre de santé du service.
- L'octroi des gratifications

Le personnel n'est pas autorisé à en recevoir. Vous pouvez manifester votre satisfaction en remplissant le questionnaire de sortie.

Les règles d'hygiène

- Toutes affections rhinopharyngées (grippe, rhume) se transmettent, il est donc conseillé de ne pas rendre visite à un malade si l'on est soi-même malade.
- Un trop grand nombre de personnes dans la chambre augmente le risque infectieux. Si plus de 2 personnes, demandez l'autorisation au personnel et suivez ses consignes.
- Nous vous conseillons de limiter l'accès des enfants en tant que visiteurs. En effet, jusqu'à l'âge de 15 ans, les maladies contagieuses sont fréquentes.
- De plus, il est demandé à votre entourage de ne pas s'asseoir et de ne rien déposer sur votre lit, tout objet pouvant être salissant (sac, vêtement...), de ne pas manger dans votre chambre, d'éviter d'aller voir d'autres malades simultanément... Les dispositifs médicaux stériles ou décontaminés (perfusion, sondes urinaires, tubulures...) peuvent devenir source de contamination, il faut donc éviter de les manipuler.
- Les mains peuvent transmettre des microbes. Nous vous invitons donc, ainsi que vos proches, à vous renseigner auprès du personnel pour connaître les lieux possibles pour effectuer une désinfection avec une solution hydro-alcoolique ou un lavage soigneux des mains. Les proches peuvent utiliser la solution hydroalcoolique disponible à l'entrée de la chambre du patient.
- Animaux, Plantes :
 - Vos animaux domestiques ne peuvent être admis au sein de l'hôpital, car ils sont porteurs de germes et sources de prolifération d'insectes (puces, tiques...).
 - L'eau où baignent les fleurs coupées, ainsi que les plantes sont sources de multiplications de germes, c'est pourquoi elles sont interdites au sein de l'établissement. Prévenez vos familles et vos proches.



Les services proposés

Durant votre séjour, vous serez amené (e) à partager des espaces soumis à quelques règles élémentaires de vie, d'hygiène et de sécurité. Le respect des personnes par la parole et les gestes fait partie de nos valeurs hospitalières.

Espace Cafétéria-Boutique

Une boutique, installée au rez-de-chaussée, propose à la vente des articles de presse, des livres, des jouets, des produits d'hygiène, et des produits de restauration (aliments, boissons...). Cet espace est complété par un lieu de convivialité vous permettant de consommer sur place avec vos proches. Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi – dimanche de 12h00 à 18h00.

Distribution de boissons et d'alimentation

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

Les consignes de sécurité incendie et vidéosurveillance

Elles existent à l'entrée de chaque service. Si vous constatez une anomalie, adressez-vous aux personnels de service et suivez leurs instructions. Vous pouvez également donner l'alerte en composant le 18.

Espace Cultes

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

Espace fumeur public

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte du bâtiment. Un abri fumeur est à votre disposition à l'extérieur du bâtiment.

Bibliothèque « Lire à l'Hôpital »

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

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





Mon séjour Mon quotidien

Interprète

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

Permission de sortie

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

Promenade

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'établissement après demande d'autorisation. N'oubliez pas de prévenir le personnel de soins lorsque vous quittez le service afin qu'il n'y ait pas de recherches inutiles.

Dispositions relatives aux dépôts d'argent et de valeurs

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

Un inventaire contradictoire sera alors réalisé lors de votre admission.

Les objets conservés auprès de vous ne seront pas considérés comme confiés à la garde de l'établissement, et la responsabilité de ce dernier ne pourra être engagée en cas de disparition ou de détérioration. A votre sortie, les objets déposés vous seront réglementairement restitués par le service Accueil-Admissions-Facturation. Si vous ne les réclamez pas dans un délai d'un an à compter de votre sortie, ils seront considérés comme abandonnés et remis à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Espace jeux

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

Enseignement scolaire

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



Mes droits et mes devoirs

Pour en savoir plus

Nous veillons au respect de votre dignité et ne faisons aucune discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins.

Nous vous assurons un droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant.

Le droit à l'information

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

Les Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées », mais ce n'est pas une obligation. Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave.

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

Un modèle de formulaire est disponible dans l'établissement.

Le professionnel de santé doit respecter vos volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur ; elles s'imposent au médecin pour toute décision



d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf :

- en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation
- et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Ces directives sont sans limitation de durée, « révisables et révocables à tout moment et par tout moyen ».

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

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

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner, si elle le souhaite, une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

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

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

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

Mes droits et mes devoirs

Le consentement éclairé

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

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



L'accès au dossier médical

- Comment faire pour avoir accès à son dossier ?

Vous pouvez avoir accès au dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous avez désigné.

Toute demande de pièces de dossier est payante. La demande doit se faire par écrit. Il peut s'agir d'un courrier adressé au Directeur ou d'un formulaire disponible sur le site internet de l'établissement (www.ch-chalon71.fr; rubrique « vos droits et devoirs »). Toute demande doit être adressée au Directeur du Centre Hospitalier (cf ci-dessous).

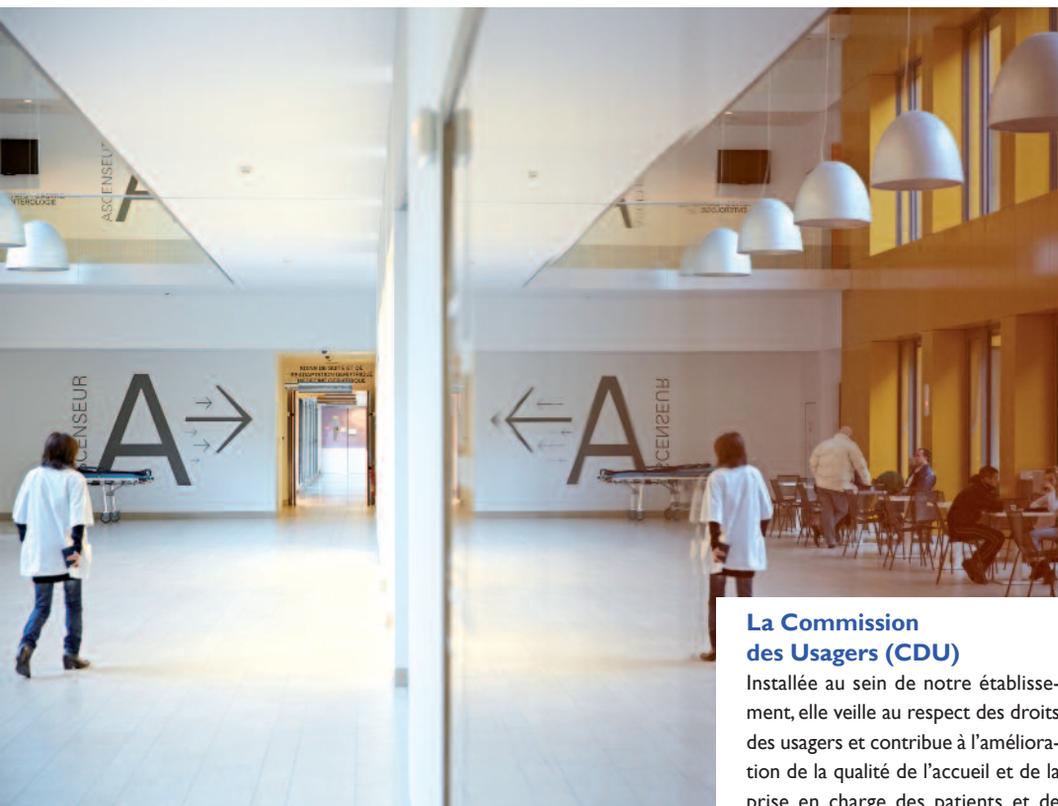
Qui peut en faire la demande ?

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

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

Pour tout courrier, adressez-vous à :

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



Le traitement informatisé des données

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les informations recueillies lors de votre hospitalisation ou votre consultation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage de votre médecin. Votre médecin traitant se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toutes informations nécessaires sur votre état de santé.

Pour tout courrier, adressez-vous à :
Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier
Chalon sur Saône William Morey
Direction Clientèle
4 rue Capitaine Drillien - CS 80120
71321 Chalon-sur-Saône Cedex

Réclamation Procédure générale :

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

La confidentialité et l'anonymat

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

La Commission des Usagers (CDU)

Installée au sein de notre établissement, elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

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

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

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

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

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

Consultations externes

Du lundi au vendredi : 8h – 18h (selon les services)

SERVICES	PÔLES	PRATICIENS	NUMÉROS
Addictologie	Pôle 2 Niveau 1	Dr BALLAND-DEPREZ Dr GUILLAUME Dr WAUTOT	Dr CUSEY-SAGNOL Dr SOUPISON 03 85 91 00 31 Tabacologie 03 85 91 00 30/34 Alcoologie
Anesthésiologie	Pôle 7 Niveau 1	Dr CHARLOT Dr GAUDRAY Dr JAVELIER Dr PARIS Dr SAKOU	Dr GANTHERET Dr GUILLOT Dr KUMELOWSKI Dr MARIOTTE Dr RACLE Dr VAN MALDEREN 03 85 91 00 94
Cardiologie et Médecine Vasculaire	Pôle 1 Niveau 3	Dr BILLARD-PHILIP Dr BULTE Dr CUSEY-SAGNOL Dr FAYARD Dr HASSAM Dr NOURISSAT Dr PHILIP Dr SAGNOL	Dr BONALDI Dr BUTTARD Dr DELLINGER Dr GIRARDOT Dr HUMEAU Dr NGUYEN Dr RICHELET Dr SKIBA 03 85 91 00 22
Centre de planification	Pôle 5 Niveau 2	Dr BULOT Dr PROST	 03 85 48 25 44
Chirurgie, Orthopédique Traumatologique	Pôle 7 Rdc	Dr DEMANGEL Dr IZAC Dr ROELLAND	Dr EL SAIR Dr KRAEMER Dr SIJELMASSI 03 85 91 00 99
Chirurgie Viscérale, générale, Vasculaire	Pôle 2 Niveau 1	Dr FERNOUX Dr MARTELLONI Dr ROUSSEAU	Dr CHALUMEAU Dr LAGOUTTE Dr MERCIER 03 85 91 00 31
Consultations Anti-rabique	Pôle 4 Niveau 2	Dr MARTHA	 03 85 91 00 52
Consultations d'évaluation et de traitement de la douleur	Pôle 7 Niveau 1	Dr MARIOTTE Dr TOURONT	 03 85 91 00 94
Consultations Mémoire	Pôle 8 Rdc	Dr BRECHARD Dr KHARDOUCHE	 03 85 91 02 51
Dermatologie	Pôle 4 Niveau 2	Dr FRIEDEL Dr JOURNET- TOLLHUPP	Dr GOUJON Dr LELEU 03 85 91 00 53
Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic	Pôle 4 Niveau 2		 03 85 91 00 57
Diabétologie Endocrinologie	Pôle 1 Niveau 3	Dr BRISARD Dr PERSONENI	Dr MERABET 03 85 91 00 23
Héмато-Oncologie	Pôle 3 Niveau 3	Dr BOUDRANT Dr FAVENNEC Dr JANORAY Dr SCHIPMAN	Dr BOUTELOUP Dr HENNEQUIN Dr RAMBACH Dr VOILLAT 03 85 91 00 40
Hémato - Gastro - Entérologie	Pôle 2 Niveau 1	Dr GRIMAULT- DUYTSCHÉ A.	Dr GUILLAUME Dr SOUPISON Dr STOICA 03 85 91 00 34
Imagerie Médicale (Radiologie)	Pôle 9 Rdc	Dr ALLAL Dr LATOMBE Dr MUGNIER	Dr RAICEA Dr ROUAYROUX Dr TUETÉY 03 85 91 01 22
IRM			 03 85 91 03 03

Equipe médicale au 1^{er} juillet 2016

Nous vous rappelons que suivant le praticien, vous pouvez obtenir un rendez-vous en consultations externes publiques ou privées

SERVICES	PÔLES	PRATICIENS	NUMÉROS
Laboratoire de Biologie Médicale	Pôle 9 Rdc	Dr GOUX Dr KIRCHGESNER	Dr OGIER-DESSERTY Dr PODAC Dr VION 03 85 91 01 26
Maternité, Gynécologie obstétrique, Chirurgie gynécologique, orthogénie	Pôle 5 Niveau 2	Dr BULOT Dr DURAND-MAISON Dr HENAFF Dr MANGIN - MEYNIEL Dr MOHAMAD Dr PROST Dr SERRAND Dr TUISON	Dr DUPONT - DUCROISET Dr FOURNIER Dr LENTZ Dr MIRAS Dr MURGER Dr SCHMUTZ Dr SMAIL Dr VASSEL 03 85 91 00 64
Médecine interne	Pôle 4 Niveau 2	Dr MAUSSERVEY	Dr MONARD Dr VINIT 03 85 91 00 52
Maladies Infectieuses		Dr FILLION Dr MARTHA B.	Dr KARSENTY
Rhumatologie		Dr CHEVILLOTTE Dr FORTUNET	Dr DELLINGER E. Dr RICHARD
Néphrologie Hémodialyse	Pôle 4 Niveau 2	Dr ABOKASEM Dr DUBOT Dr SAHAR	Dr BEMRAH Dr JOURNET Dr YAZJI 03 85 91 00 50/52 Néphrologie 03 85 91 00 56 Hémodialyse
Neurologie et Explorations Fonctionnelles du Système Nerveux	Pôle 1 Niveau 2	Dr ABADIE Dr CALMANO Dr CATTEAU-VINIT Dr GIROUD Dr RUSU	Dr CAILLIER-MINIER Dr CASULLI Dr FAYARD Dr MINIER Dr VION 03 85 91 00 25
Ostéodensitométrie	Pôle 9 Rdc	Dr CHEVILLOTE Dr DELLINGER E.	Dr RICHARD 03 85 91 00 52
Pédiatrie Néonatalogie	Pôle 5 Niveau 1	Dr BARAT Dr FADDOUL Dr FAILLETTAZ Dr GALLO Dr GHOSN Dr MATTA Dr THIEBLEMONT	Dr BRIERE - GOUTCHKOFF Dr FRANÇOISE Dr GAY Dr KUCHARSKI Dr MARTHA S.A Dr MOCHON Dr PIOT 03 85 91 00 65 Pédiatrie 03 85 91 00 71 Néonatalogie
Pneumologie	Pôle 3 Niveau 3	Dr DIAZ Dr MERABET-FERAL Dr QUILLLOT Dr RAKOTO	Dr FEILLET Dr NGUYEN - BARANOFF Dr TOUBOUL 03 85 91 00 40
Spécialités Chirurgicales	Pôle 2 Niveau 1	Dr FLECK	Dr RAZAKARIVONY 03 85 91 00 35
• Ophtalmologie • Orthoptiste • Oculariste • Dentiste • ORL et Chirurgie cervico-faciale		Mme BOUILLLOUX M. MANKA Dr FABIE-HOLDERBACH Dr GUYON	Dr MAKHOU
Unité Mobile de Gérontologie	Pôle 8 Rdc	Dr CARILLON Dr PRIEUR	03 85 91 03 62
Unité Mobile de Soins Palliatifs	Pôle 4 Rdc	Dr GRIMAUULT-GAUTHIER T. Dr HADDAD-GUICHARD	03 85 91 00 48
Urologie	Pôle 2 Niveau 1	Dr BASSARD Dr KOUTLIDIS	03 85 91 00 31

Le consultant doit amener sa convocation à l'accueil central au moins 20 mn avant l'heure de son Rendez-vous



La Lutte contre les Infections Associées au Soins (IAS)

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

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

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

- D'organiser et de coordonner la surveillance continue des infections nosocomiales dans notre Etablissement ainsi que leur signalement,
- De promouvoir les actions d'informations et de formations du personnel ainsi que des patients en matière de lutte contre les infections nosocomiales,
- De définir des recommandations visant à limiter le développement de ces infections,
- De donner son avis à la demande de la Direction de l'Établissement sur les aménagements de locaux et l'acquisition d'équipements.

Le Ministère de la Santé, dans le cadre du PROPIAS (Programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins) souligne combien cette lutte est primordiale, tout au long du parcours du patient (sanitaire, médico-social et ville). Pour chaque établissement de santé, un tableau de bord de surveillance des Infections Nosocomiales a été élaboré : le score ICALIN (Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales) en est l'un des indicateurs principaux. Les résultats de ces indicateurs de surveillance sont consultables sur le site du Ministère de la Santé (www.sante.gouv.fr) et sur le site de l'établissement : www.ch-chalon71.fr

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



CHPOT

Le don d'organes et de tissus

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

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

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

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

Notre pays doit faire face à une pénurie croissante de greffons et tout particulièrement d'organes, liés à la forte augmentation de personnes en attente de greffe. Ce sont près de 14 000 personnes qui sont en attente de greffes. Parmi celles-ci 300 vont décéder dans l'année faute de greffons. La loi de 2004 fait obligation à tous les établissements de santé et services hospitaliers de participer au recensement des donneurs potentiels et de faire partie de réseaux de prélèvement. Au Centre Hospitalier de Chalon, une équipe comprenant un médecin et des infirmiers composent la Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus. Dans ce moment dramatique de la perte d'un proche, d'un être cher, vous pourrez être amené à les rencontrer. Ils viendront à vous se présenter, vous expliquer qu'un prélèvement d'organes et de tissus pourrait être éventuellement envisagé et expliquer la procédure correspondante. Ce sont des professionnels qui connaissent et partagent la charge émotionnelle qui est la vôtre. Ils aborderont avec compassion et sérénité le sujet, pour recueillir votre témoignage et respecter le souhait du défunt.

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

Pour tout renseignement :

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

Lutte contre la douleur

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

Les équipes de soins s'engagent à prendre en compte votre douleur physique et psychologique par tous les moyens à leur disposition, ainsi que votre information permanente. Vous pouvez par exemple nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette. En effet, personne ne peut se mettre à votre place pour savoir si vous souffrez, et à quel degré. Votre participation est, en conséquence, essentielle : dès l'apparition de la douleur, prévenez aussitôt l'équipe soignante.

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



Médicaments :

Ayez les bons réflexes !

Avant votre hospitalisation :

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

A mon admission :

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

Pendant mon hospitalisation :

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



JE DOIS ÊTRE ACTEUR DE MON TRAITEMENT !

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

Pour préparer ma sortie :

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

A mon retour à domicile :

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

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



Education Thérapeutique du Patient

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

Les équipes du Centre Hospitalier de Chalon-sur-Saône vous proposent différents programmes d'éducation :

- Prise en charge des patients insuffisants cardiaques
- Education thérapeutique pour les personnes vivant avec le VIH et /ou une hépatite virale
- Ecole de l'asthme chez l'adulte
- Education diabète gestationnel
- Semaine d'éducation : diabète de type 2
- Education thérapeutique du patient sous insulinothérapie fonctionnelle : de l'annonce de la maladie à l'observance
- Ecole de l'asthme en pédiatrie
- Prise en charge éducative du diabète de type I chez l'enfant
- Education thérapeutique des enfants en surpoids en service de pédiatrie
- Education thérapeutique chez les patients atteints de rhumatismes inflammatoires chroniques, polyarthrite et spondylarthrite ankylosante sous biothérapie.

Transports sanitaires

L'ASSURANCE MALADIE PEUT PRENDRE EN CHARGE

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

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

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

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

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

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

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

Les modes de transports

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

Transport individuel ou transport en commun

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

Transport assis professionnalisé

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

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

Transport en ambulance

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

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

A retenir :

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

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

Maison des Usagers

18 ASSOCIATIONS QUI VOUS APPORTENT AIDE ET ÉCOUTE

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

Association AIDES

Aide, écoute, soutien, information aux personnes atteintes du VIH et à leur entourage. Prévention, sensibilisation tout public.

Ludovic ANGLADE • 03 85 48 98 75
delegation71@aides.org

Alcooliques Anonymes

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

Joël / Arlette • 03 85 41 62 11
ou 03 85 93 60 00

Alcool Assistance

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

Jean-Jacques / Jean -Claude
03 85 96 53 17 ou
06 87 60 22 80 / 06 75 59 04 69

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

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

Georges ROLLIN • 03 85 57 66 44
ou 06 22 25 04 71
adot71@voila.fr

Association Française des Diabétiques de Saône-et-Loire (AFD 71)

Aide, écoute, soutien et information aux patients diabétiques et à leurs proches.

Jean-Marc RAVEAUD
03 85 96 00 44 ou 03 85 35 12 95
AFD-71@orange.fr ou
jm.raveaud@hotmail.fr

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

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

Micheline ESTEBE • 03 85 96 68 70
afvac-71@wanadoo.fr

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

Défense des malades hospitalisés et des personnes âgées en établissement

Maryse BECZKOWSKI
03 85 48 77 91 • amhe@orange.fr

Club Cœur et Santé

Entretien physique après un problème cardiaque

Roger GIROUDON • 03 85 46 01 44
coeursante.chalon@gmail.com

Dépendances 21

Sensibilisation, écoute et orientation concernant les addictions

Christian DECOMBARD
03 85 30 54 13
06 82 47 15 12 / 06 69 72 52 79
dependances21@wanadoo.fr

France Alzheimer 71

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

Mireille MAHE • 03 85 96 14 16
mireille.mahe@wanadoo.fr

France AVC 71

Aide aux patients et à leurs familles dédiée aux accidents vasculaires cérébraux.

Philippe MANIEZ • 06 71 45 39 58
franceavc71@orange.fr

Les Papillons Blancs

Information concernant la prise en charge des enfants et des adultes porteurs d'handicap mental et polyhandicap

Ghislaine FAUVEY • 09 54 63 49 32
siege@lespapillonsblancs71.org

Ligue contre le Cancer

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

Thérèse BESSETTE • 06 81 92 42 65
therese.bessette@orange.fr



Pèse-Plume 71

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

Françoise VIOLET • 07 81 13 01 93
peseplume71@gmail.com

SOS Hépatites Bourgogne

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

Annie MONTENOT • 03 80 42 97 39
soshepatitesbourgogne@yahoo.fr

Toujours Femme

Aide, écoute et soutien aux femmes atteintes de cancer.

Claude CHANUT • 03 85 94 08 42
toujoursfemme@wanadoo.fr

Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

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

Annick GIRAUDET • 03 85 44 33 44
giraudet.annick@wanadoo.fr

Visite des Malades en Établissements Hospitaliers (VMEH)

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

Simone DUCREUX • 03 85 91 63 05
simone.ducieux17@orange.fr

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

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

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

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

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

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

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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.