

BIENVENUE



sommaire

BIENVENUE

SEJOUR

DROITS ET DEVOIRS

Rédaction et Photos :
Centre Hospitalier de Montceau les Mines
Freepik, Fèetapub

Conception Graphique :
Fèetapub Communication - 71300 Montceau les Mines
feetapubcommunication@gmail.com - 06 60 71 43 56

Madame, Monsieur,

Vous êtes amené dans le cadre de votre suivi médical à être pris en charge par notre établissement.

Les équipes médicales, soignantes, techniques, logistiques et administratives du Centre Hospitalier de Montceau les Mines sont à votre disposition pour vous faire bénéficier d'un accompagnement le plus satisfaisant possible.

Nous développons depuis plusieurs années une amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins couplée à une maîtrise des risques médicaux.

Nous souhaitons que notre expérience acquise dans ces domaines favorise votre rétablissement rapide.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune.

L'ensemble des personnels de l'établissement se joint à moi pour vous accueillir et vous souhaiter un excellent séjour.

Le Directeur du Centre Hospitalier
Montceau-les-Mines



Centre Hospitalier
de **Montceau**

BIENVENUE

Histoire et situation géographique

SITUATION GEOGRAPHIQUE du Centre Hospitalier de Montceau-les-Mines

Le Centre Hospitalier de Montceau les Mines est implanté dans le département de Saône-et-Loire, en Bourgogne du Sud situé sur la communauté urbaine Le Creusot-Montceau, entre DIJON et LYON avec sortie directe de la RCEA (*Route Europe Centre Atlantique*) à 22 minutes de la gare TGV desservant LYON (40 minutes) et PARIS (1 h 30).

UNE IDENTITÉ VISUELLE bien choisie

Le logo est la modélisation du département. Les couleurs représentent la symbolique de l'eau et des forêts. Le point vert représente la position du Centre Hospitalier de Montceau.



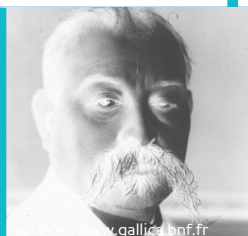
Centre Hospitalier
de **Montceau**



QUELQUES dates...

1927

Par délibération de la Commission Administrative qui reçut approbation le 5 décembre de la même année, l'Hôpital-Hospice porta le nom de JEAN BOUVERI, Député-Maire de Montceau-Les-Mines.



L'Hôpital ne comprenait, pour ses services d'hospitalisation que deux bâtiments.

1948

1991

Création d'un **Syndicat Interhospitalier** : Hôpital Jean Bouveri et Hôpital Saint-Exupéry.

Début des travaux de construction du nouveau bâtiment chirurgical en Janvier. « Pose de la première pierre » le 6 septembre 1996 par le Monsieur le Préfet de Région.

1996

1998

Le 7 février, le Secrétaire d'Etat à la Santé, M. Bernard KOUCHNER inaugure le nouvel hôpital chirurgical.



Installation d'un nouveau scanner multi-barrettes au CH de Montceau ainsi qu'un appareil d'Imagerie par Résonance Magnétique de 1,5 tesla sur la Zone d'Activités CORIOLIS à proximité de la gare TGV

2005

2009

Création d'un Groupement de Coopération Sanitaire avec la Fondation Hôtel-Dieu du Creusot suivie d'une nouvelle répartition des activités entre les deux établissements.

Réhabilitation du bâtiment « V 120 » avec l'installation des services de Court Séjour Gériatrique.

2013

2014

Implantation d'un service d'IRM sur le site dans le cadre d'un GIE-IRM « LE DARCY » Montceau-Le Creusot.



Centre Hospitalier
de **Montceau**

BIENVENUE

Des équipes à votre écoute

Pendant votre séjour, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe pluridisciplinaire au sein de laquelle se répartissent et se complètent les compétences individuelles. Les personnels agissent en équipe dans le respect du patient.

■ L'ÉQUIPE MÉDICALE

Elle est placée sous la responsabilité d'un médecin garant d'unité, assisté de praticiens hospitaliers et d'internes. L'un des membres de cette équipe s'occupera plus particulièrement de vous. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé ou sur les examens et traitements prescrits. Il pourra recevoir votre famille sur rendez vous.



■ L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Elle est notamment composée d'un cadre de santé, d'infirmier(e)s, d'aides soignant(e)s et d'agents des services hospitaliers.

■ LE CADRE DE SANTÉ

Il coordonne les soins qui vous sont dispensés. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations.

■ L'INFIRMIER(E)

L'infirmier(e) vous prodigue les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales.

■ L'AIDE-SOIGNANT(E)

Il/Elle assiste l'infirmier(e), assure l'hygiène de votre chambre et veille à votre confort.

■ L'AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS

Il effectue l'entretien des services.

■ UNE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE

Elle participe aux soins dans les domaines spécialisés qui relèvent de leurs compétences : diététiciens, infirmiers spécialisés, kinésithérapeutes, manipulateurs d'électroradiologie médicale, psychologues, techniciens de laboratoire...

■ D'AUTRES PROFESSIONNELS

Administratifs, informaticiens, techniques, électriciens, plombiers, cuisiniers... travaillent aux côtés des professionnels de santé pour votre confort et la sécurité de votre prise en charge.

Les unités de soins peuvent vous paraître désertique, mais rassurez-vous, pour permettre votre suivi médical par les équipes qui se succèdent jour et nuit à votre chevet, des réunions appelées

"TRANSMISSIONS"

ont lieu quotidiennement dans les services à chaque changement d'équipe.



« Vous pourrez identifier l'ensemble des membres de l'équipe soignante grâce au badge sur lequel sont indiqués leur nom et fonction. »

« Combien de métiers différents comptabilise la fonction publique hospitalière ? »

183



■ LES ETUDIANTS au Centre Hospitalier de Montceau-les-Mines

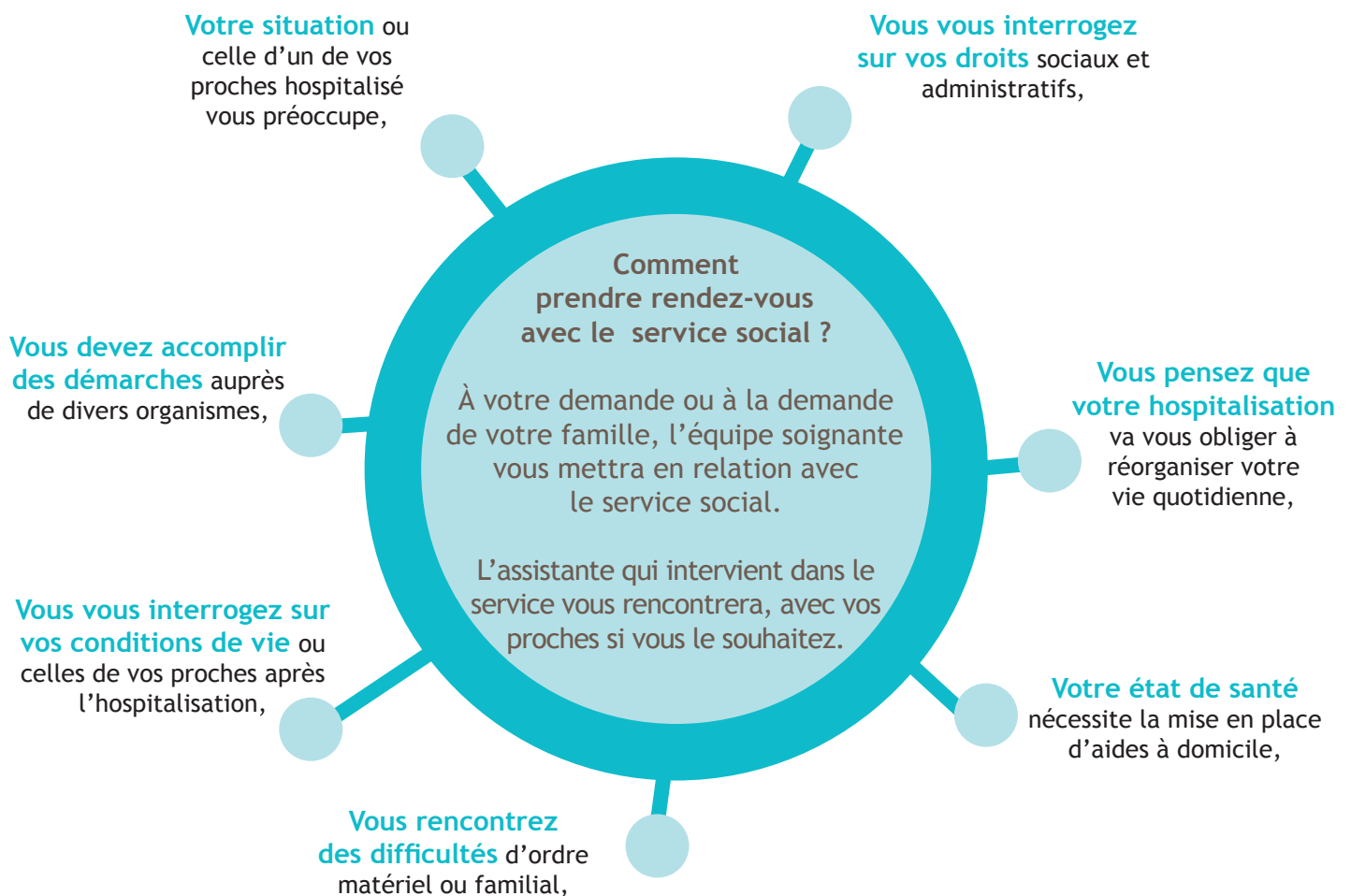
Le CH de Montceau les Mines est le terrain de stage pour des étudiants : médecins, infirmiers, aides-soignants mais aussi dans d'autres domaines comme l'hygiène, la restauration, le médico-technique et administratif...

Vous les rencontrerez régulièrement et ils seront peut-être amenés à vous prodiguer des soins.



■ LE SERVICE SOCIAL

LE SERVICE SOCIAL est À VOTRE ECOUTE pour vous conseiller, vous orienter et soutenir vos démarches. N'hésiter pas à le contacter !



BIENVENUE

Les pôles médicaux

L'établissement dispose d'une large palette de disciplines médicales.
Ces disciplines sont regroupées en quatre pôles d'activités cliniques et Médico-techniques.

1 PÔLE CHIRURGIE

FILIÈRES D'HOSPITALISATION ET CONSULTATIONS

- Anesthésie
- Chirurgie Ambulatoire
- Chirurgie Orthopédique

SPÉCIALITÉS

- Chirurgie Orthopédique et Traumatologique
- Ophtalmologie
- Chirurgie Vasculaire
- Chirurgie Gynécologique
- Chirurgie Viscérale
- Endoscopie digestive
- Neurochirurgie

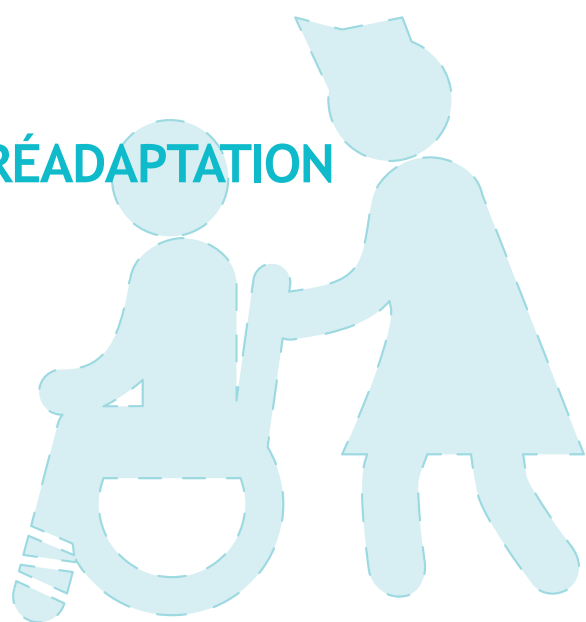
■ BLOC OPÉATOIRE ET D'ENDOSCOPIE



2 PÔLE GÉRIATRIQUE ET SOINS DE SUITE RÉADAPTATION

GÉRIATRIE

- Court Séjour Gériatrique
- Soins de Suite et Réadaptation
- EHPAD
- Consultations Mémoire
- Unité Mobile de Gériatrie
- Consultations de fragilité



PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

- Urgences
 - SMUR
 - Service des Urgences
 - Lits portes
- Surveillance Continue
- Imagerie Médicale (Radiologie, Scanner, IRM, Mammographie...)
- Pharmacie - Stérilisation
- Laboratoire



2013 ..en chiffres

ACTIVITÉ ANNUELLE

20144 passages aux urgences,

11518 patients hospitalisés à temps complet,

7600 patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire,

5600 séances d'hospitalisation à temps partiel,

72881 venues en consultation hors urgences,

5579 interventions aux blocs,

dont 2214 endoscopies digestives.

LE PERSONNEL

900 agents dont 53 médecins, pharmaciens.

12 internes

LA LOGISTIQUE

1000 repas servis par jour

PÔLE MÉDECINE

FILIÈRES D'HOSPITALISATION ET CONSULTATIONS

- Médecine Polyvalente
- Rhumatologie
- Cardiologie
- Unité de Soins Intensifs ; Cardiaques (USIC)
- Pneumologie
- Hôpital de Jour - Oncologie
- Hôpital de Jour - Rhumatologie - Gastroentérologie
- Douleur
- Addictologie
- Centre Périnatal de Proximité et consultations gynéco-obstétriques
- Psychiatrie
- Unité Mobile de Soins Palliatifs
- Consultations Neurologie
- Hôpital de Semaine



BIENVENUE

Ehpad

L'entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées se doit d'être préparée. Vous découvrirez toutes les offres de soins et d'accompagnement que nous proposons afin de vous aider dans votre choix, et répondre à vos besoins ou ceux de vos proches.

■ CAPACITÉ D'ACCUEIL

172 LITS et PLACES répartis sur 134 chambres individuelles et 13 chambres doubles pouvant accueillir les couples, soit :

LES LYS : 72 lits

LES GLYCINES : 40 lits

4 UNITÉS AUTONOMES de 12 lits chacune, dédiées aux patients atteints de maladie d'Alzheimer

EHPAD - ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Centre Hospitalier de Montceau les Mines

B.P. 189

71300 MONTCEAU LES MINES

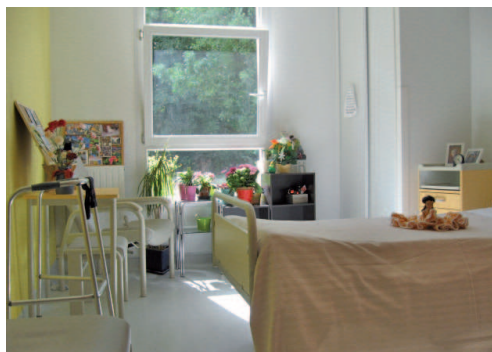
Informations au 03 85 67 60 11



L'EHPAD de Montceau les Mines est un établissement public qui propose un accompagnement et des soins aux résidents, qui d'une part ne sont plus en mesure d'assumer les actes essentiels de la vie courante, et d'autre part sont atteints de maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

La signature d'une convention tripartite entre l'établissement, le Conseil Général et l'ARS est le garant de l'engagement de l'Ehpad dans une démarche de maintien et d'amélioration continue de la qualité, visant la satisfaction des résidents et de leur famille.

Les résidences les Lys et les Glycines sont implantées sur le site du Centre Hospitalier et comportent respectivement 72 et 40 lits.



« Chaque chambre est équipée d'un cabinet de toilette.

Des salles de bain communes adaptées sont accessibles aux résidents. »



Les bâtiments sont entourés d'espaces arborés agrémentés d'un bassin aquatique. Un accès adapté aux personnes âgées leur permet de profiter de cet environnement en toute sécurité.



Centre Hospitalier
de **Montceau**

INS415V2

Les Unités Jasmins, Lilas et Coquelicots

respectivement situées sur les communes de **Sanvignes, Blanzay et Saint-Vallier** sont des Unités Alzheimer de 12 lits chacune, elles accueillent les résidents déments mais ayant conservés une autonomie physique. L'unité de Montceau "**Les Hortensias**" (UHR) est labellisée pour l'accueil séquentiel de personnes atteintes de troubles sévères du comportement.



Repas de Noël aux Coquelicots

Un accueil de jour de 12 places

situé au centre ville de Montceau Les Mines reçoit des personnes vivant à domicile. Il permet de les accueillir pour une période allant d'une journée à plusieurs jours par semaine. Les personnes âgées bénéficient d'activités visant à stimuler et à maintenir leur autonomie. L'accueil de jour permet également aux aidants de profiter de moments de répit.

Un PASA (Pôle d'activité et de soins adaptés)



de 14 places a ouvert ses portes en décembre 2013. Il accueille du lundi au vendredi en journée les résidents des **Lys ou des Glycines**, qui présentent des troubles cognitifs modérés. Un personnel spécialisé (*assistant de soins en gériatrie, ergothérapeute, kinésithérapeute...*), propose des activités dont l'objectif est de maintenir ou réhabiliter les capacités cognitives et fonctionnelles restantes.



Les professionnels accompagnent les résidents

dans une autre dimension que celle du soin, la **dimension socioculturelle**. Cet accompagnement intègre le projet individuel de chaque résident. Son élaboration repose sur la participation de l'ensemble des personnels. Le résident doit trouver sa place dans son nouveau milieu de vie. Il est donc nécessaire pour les accompagnants de bien connaître le résident à travers le recueil de données à l'entrée, de proposer un pré-accueil

si cela est possible, et avoir connaissance des **habitudes de vie, des besoins, des valeurs**.

Pour mener sa mission, l'Ehpad emploie **130 professionnels** composés de médecins, cadres de santé, infirmières, aides soignantes et aides Médico-psychologiques, psychologues, neuropsychologue, ergothérapeutes, animateurs, kinésithérapeutes, et agents hospitaliers..

NOTRE DEVISE :

« **Aider à préserver l'autonomie, ne pas faire à la place de...** »

7/7

24H/24



Centre Hospitalier
de **Montceau**

■ LES PRESTATIONS

■ LA RESTAURATION

Les repas confectionnés par une cuisine centralisée sont pris en salle à manger ou en chambre. Un service à l'assiette est proposé dans les unités Alzheimer. Une commission réunissant les professionnels et les résidents permet d'améliorer la qualité des repas servis.



■ L'ENTRETIEN DU LINGE

Une blanchisserie située sur site traite exclusivement les effets vestimentaires des résidents. Un agent est spécifiquement affecté au suivi de l'étiquetage, de l'entretien et le cas échéant de la remise en état du trousseau.

■ L'ANIMATION

L'animation a un rôle important au sein de l'EHPAD, elle doit permettre à chaque résident de participer selon ses capacités et ses envies aux nombreux ateliers qui sont proposés et qui ont pour objectif principal le maintien de l'autonomie dans un climat d'écoute et d'échange, facteurs de joie et de plaisir.

Le projet d'animation est validé dans le cadre institutionnel et s'articule avec d'autres projets. Il s'intègre dans le projet de vie. Un programme mensuel est élaboré par les animateurs, il est affiché dans le hall de l'établissement.

Une association de bénévoles intervient régulièrement auprès des résidents. Diverses activités sont proposées : jeux de mémoire, piscine, pêche...



Visite à la ferme



« Tulipes contre le cancer »



Partie de pêche



■ ADMISSION

■ CONDITIONS

L'EHPAD de Montceau s'attache à respecter la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale relative aux droits des usagers.

LA DÉMARCHE D'ADMISSION ET L'ACCUEIL DU RÉSIDENT SE FERONT AVEC SON CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Démarche : La responsable des admissions se tient à votre disposition le lundi de 14h00 à 17h00, et le mardi, jeudi, vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, pour tout renseignement concernant les modalités d'admission : **03 85 67 60 30**.

Vous pouvez retirer un dossier unique d'admission directement auprès du service admission situé :

Centre Hospitalier de Montceau les Mines - Résidence les Lys - 71300 Montceau les Mines

Il est également disponible sur le [site internet](#) du Centre Hospitalier de Montceau-les-Mines, dans la rubrique "[téléchargement](#)". Il peut vous être envoyé directement par voie postale.

■ MODALITÉS

Compléter le dossier d'admission et le retourner au service admission (*depuis le 1^{er} juin 2012, un dossier unique est utilisé, il peut être photocopié et envoyé à plusieurs établissements*),

Votre dossier sera ensuite étudié par la Commission d'Admission. Si votre dossier est accepté, il sera enregistré et vous recevrez un courrier de confirmation ainsi que les coordonnées des Cadres de santé pour une éventuelle visite de l'établissement,

En fonction des places disponibles, de votre souhait en termes de délai, une place vous sera proposée.

■ TARIFICATION

La tarification est dite ternaire car elle comprend l'hébergement, la dépendance et les soins. Au sein de chaque établissement sont instaurés : un tarif hébergement, un tarif dépendance et un tarif soins.

1. LE TARIF HÉBERGEMENT

Le prix de journée hébergement recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation de la vie intérieure de l'établissement.

2. LE TARIF DÉPENDANCE

Cet élément de la tarification couvre toutes les prestations d'aide et de surveillance à apporter aux personnes hébergées ayant perdu tout ou partie de leur autonomie pour l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante.

3. LE TARIF SOINS

Ce tarif recouvre à la fois des soins de base (*ou de "nursing"*) et des soins techniques. Ce tarif est pris en charge au titre du budget global.

TARIF 2014

Le prix de journée à charge du résident ou de sa famille se compose du tarif hébergement majoré du tarif de la dépendance GIR 5 et 6, appelé ticket modérateur. Le ticket modérateur correspond à la participation pour la dépendance demandée par le Conseil Général et quel que soit le niveau de dépendance de la personne accueillie.

Pour les résidents relevant des GIR 1-2-3-4, la dépendance est versée directement à l'établissement par le Conseil Général de Mâcon.

L'aide pour l'autonomie (APA) est versée directement à l'établissement (*seules les personnes relevant des GIR 1, 2, 3, 4 peuvent en bénéficier*).

	HÉBERGEMENT		TICKET MODÉRATEUR	PRIX DE JOURNÉE	
	Régime commun	Régime particulier		Régime commun	Régime particulier
+ de 60 ans					
GIR 1 - 2	50.79	55.89	6.73	57.52	62.62
GIR 3 - 4	50.79	55.89	6.73	57.52	62.62
GIR 5 - 6	50.79	55.89	6.73	57.52	62.62

■ AIDES

Selon les ressources, l'âge et l'autonomie, les personnes âgées peuvent bénéficier d'aides ou d'allocations pour faire face au financement de leur hébergement.

- Aide sociale aux personnes âgées,
- Allocation à caractère social (ALS).



VOTRE SÉJOUR

Accueil - Formalités administratives

Pour la sécurité de vos soins tracés dans un dossier médical personnel et confidentiel, il est nécessaire de vous identifier au service des admissions situé dans le hall principal du Centre Hospitalier :

■ BIEN S'IDENTIFIER POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ

Dans tous les cas, merci de présenter les pièces suivantes :

⇒ Une pièce d'identité :

- Carte d'identité,
- Passeport,
- Livret de famille,
- Acte de naissance,
- Jugement de divorce,
- Titre de séjour.

⇒ La carte Européenne en cours de validité si vous êtes membre d'un pays de l'Union Européenne, à défaut vous devrez vous acquitter du montant des frais.

⇒ Votre carte vitale actualisée ou une attestation de la sécurité sociale.

⇒ Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire ou votre attestation CMU complémentaire (couverture Maladie Universelle) ou d'AME (Aide Médicale d'Etat) en cours de validité et/ou l'attestation de prise en charge de votre mutuelle.

⇒ L'imprimé spécifique "Accident du travail"



CENTRE HOSPITALIER DE MONTCEAU

STANDARD
03 85 67 60 60

Du lundi au Dimanche - 24H/24H

Une Hôtesse vous accueille physiquement et téléphoniquement

GESTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS ET DES EXTERNES

Du Lundi au Vendredi de 7 h 30 à 17 h 30
Le samedi de 8 h 00 à 11 h 30

GESTION DES CONSULTATIONS EXTERNES

Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h 30



VOTRE ENTRÉE PEUT SE FAIRE PAR

■ UNE PRÉ-ADMISSION

Celle-ci est **recommandée**, parce qu'elle **simplifie vos démarches d'admission** à l'hôpital. Elle est notamment possible si une hospitalisation est programmée à la suite d'une consultation, ou si vous devez être ré-hospitalisé(e).

Les **démarches** de pré-admission doivent s'effectuer auprès du **service des admissions** le jour même de votre consultation d'anesthésie.

■ UNE CONSULTATION EXTERNE

Les **démarches administratives** sont **identiques** à celles prévues pour une **hospitalisation**. Vous devez vous présenter au **service des admissions** situé dans le hall principal de l'établissement **entre 7 h 30 et 17 h 30**. Un agent d'accueil vous remettra une **fiche de circulation**, éventuellement des étiquettes à présenter au service des consultations.

Par contre, si **vous consultez un praticien** dans le cadre de son **activité libérale**, cela suppose qu'après renseignements, vous avez accepté ce secteur d'activité au moment de la prise de rendez-vous. Il n'est donc **pas nécessaire de vous présenter au service des admissions**, mais vous vous rendez directement dans le service de consultations. **Aucun dépassement d'honoraire n'est pratiqué dans notre établissement. Le règlement se fera auprès du praticien.**

■ UNE ADMISSION EN URGENCE

En cas d'arrivée en urgence, les **soins** seront **prioritaires**. Dans un premier temps, vous serez pris en charge par l'infirmière d'accueil assistée d'une hôtesse d'accueil pour les démarches administratives. Vous serez examiné(e) par un médecin et hospitalisé(e) si votre état le justifie.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES SERONT À COMPLÉTER DANS LES 48 HEURES

N'OUBLIEZ PAS ...

⇒ De vous munir de votre **carnet de santé** (si vous en possédez un), de votre **carte de groupe sanguin**, de votre **protocole de soins et le volet 3 de votre certificat** en cas d'affection de longue durée et des **informations médicales** en votre possession (**radiographies, résultats d'examen, courriers d'autres médecins, ...**).

⇒ **De prévenir votre employeur**, si vous êtes salarié(e). Un bulletin d'hospitalisation vous permettra de lui confirmer votre hospitalisation. Demandez-le au service des admissions. En cas d'hospitalisation longue, ce document est à renouveler tous les 14 jours.



VOTRE SÉJOUR

Identito-Vigilance

Il présente

- Sa carte Nationale d'identité ou son passeport, ou livret de famille, acte de naissance, jugement de divorce, titre de séjour
- Sa carte Européenne en cours de validité
- Sa carte vitale
- Sa carte de mutuelle



Il signale

- Une erreur de saisie reste possible
A vous de relire les documents vous concernant
- Toute modification ultérieure
Nom, situation familiale, personne à prévenir, coordonnées...

Toute usurpation ou échange d'identité crée un dysfonctionnement dont les conséquences peuvent être dramatiques pour la santé des personnes.

NOTRE OBJECTIF

LE BON SOIN AU BON PATIENT

« *Votre sécurité est un acte partagé* »

Il crée

- Un numéro d'identification unique et permanent
- Des étiquettes pour vos documents et examens

Et d'autres outils

- Un bracelet d'identification
- Une check list pour certains actes à risques



Il vérifie

- Votre identité avant tout acte de soins

Il met en place

- Un système de déclaration et de correction des erreurs



VOTRE SÉJOUR

Notre dispositif de sécurité sanitaire

O B S E R V E R
S U R V E I L L E R

■ LA GESTION DES CRISES

Notre établissement est organisé pour toutes les situations particulièrement graves identifiées par les pouvoirs publics et pour lesquelles nous sommes concernés :

- Afflux massif ou non de victimes : Plan Blanc
- Alerte Grippe aviaire : Plan " Grippe Aviaire "
- Alerte Canicule : Plan " Canicule "
- Alerte Grand froid : Plan " Grand froid "
- Alerte Sécurité : Plan " Vigipirate "

En situation de crise sanitaire, une " cellule de crise " présidée par le Directeur Général est activée pour prendre les décisions organisationnelles qui s'imposent.

■ LE DISPOSITIF DE VIGILANCE

Certains effets indésirables peuvent se produire lors des actes médicaux, l'objectif de ce dispositif est d'appréhender le profil de sécurité d'un produit pour **renforcer la sécurité sanitaire des patients et améliorer nos pratiques de gestion des risques**. Pour cela notre établissement s'est organisé pour recueillir, traiter et analyser les incidents ou effets indésirables susceptibles d'être liés à l'utilisation des produits de santé. Les vigilances sanitaires s'appliquent à l'ensemble des soins qui vous sont prodigués et concerne :

- la **PHARMACOVIGILANCE** pour les médicaments à usage humain et les matières premières à usage pharmaceutique
- la **PHARMACODÉPENDANCE** ou addictovigilance pour les substances psychoactives dont les stupéfiants et les psychotropes

■ l'**HÉMOVIGILANCE** pour l'ensemble de la chaîne transfusionnelle du prélèvement du donneur au suivi post-transfusionnel du receveur de produits sanguins labiles

■ la **MATÉRIOVIGILANCE** pour les dispositifs médicaux et les produits thérapeutiques annexes

■ la **BIOVIGILANCE** pour l'ensemble de la chaîne de greffe du prélèvement du donneur au suivi post-greffe du receveur d'organes, de tissus, de cellules d'origine humaine excepté le sang et les gamètes, et pour les produits thérapeutiques annexes

■ l'**INFECTIOVIGILANCE** pour les infections associées aux soins

■ l'**IDENTITOVIGILANCE** pour anticiper les erreurs liées à une mauvaise identification du patient

■ LA GESTION DES RISQUES

Un système de veille et d'analyse des risques de toute nature (*liés aux soins que vous avez reçus, à votre prise en charge générale aussi bien qu'à l'environnement hospitalier*) est instauré.

TOUS, PROFESSIONNELS, MALADES ET PROCHES DOIVENT Y CONTRIBUER !

Vous êtes le seul à pouvoir ressentir certains effets indésirables. Nous vous encourageons à signaler aux professionnels de santé tout événement indésirable relatif à votre séjour au sein de notre établissement. Cela peut-être un incident lié à l'administration d'un médicament, à la réalisation d'un soin, d'un examen Ces incidents seront traités et analysés afin de définir des mesures correctives pour vous, patient hospitalisé, et des mesures préventives pour mieux préserver les futurs patients d'un incident semblable.



VOTRE SÉJOUR

Prise en charge de votre séjour



La prise en charge de votre séjour est soit de 80% ou soit de 100% selon le régime d'assurance maladie (*Régime général, Régime minier, SNCF, ...*), les 20% restants ainsi que le forfait journalier restent à votre charge, sauf si vous avez une couverture maladie complémentaire (*Mutuelle, Assurance, CMU*).

■ CAS PARTICULIERS

Dans les cas suivants, une prise en charge est effectuée intégralement par l'assurance maladie :

- Pour un accident de travail ou une maladie professionnelle,
- Pour les pensionnés de guerre,
- Pour les femmes enceintes à partir du 6^{ème} mois de grossesse et jusqu'au 12^{ème} jour après l'accouchement.

Dans les cas suivants, vous serez exonéré(e) du ticket modérateur :

- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- Pour toute intervention chirurgicale dont le tarif est égal ou supérieur à 120 € (vous paierez néanmoins, sauf exceptions, un ticket modérateur forfaitaire de 18 €)
- Pour les personnes titulaires d'une rente accident de travail ou maladie professionnelle d'un taux supérieur à 66.6 % ainsi que les ayants droit,
- Pour les personnes titulaires d'une pension d'invalidité ou de vieillesse,
- Pour les personnes bénéficiant d'un diagnostic et d'un traitement de la stérilité,
- Pour les sévices sexuels sur mineurs.

■ AUTRES PRESTATIONS

- Télévision
- Téléphone
- Chambre particulière
- En SSR, seuls les 12 premiers jours sont à payer, ensuite la chambre particulière est laissée gratuitement à disposition
- Chambre et/ou repas accompagnant

Ces prestations ne sont pas remboursables par la Sécurité Sociale et demeurent donc à la charge du patient s'ils ne sont pas pris en charge par votre mutuelle. Les tarifs sont affichés à l'entrée des services et régulièrement actualisés. Si ces prestations ne sont pas prises en charge par votre mutuelle, elles sont à régler lors de votre sortie.



■ REGLEMENT

Dans tout les cas, vous devez régler les sommes dues à :

TRÉSORERIE MUNICIPALE DE MONTCEAU LES MINES
8 Rue de la République - 71300 Montceau les Mines
Tél : 03.85.67.95.00



VOTRE SÉJOUR - De A à Z

■ ACCOMPAGNANTS

Si vous le désirez, un membre de votre famille peut être autorisé à prendre ses repas dans votre chambre. Les demandes sont à formuler avant 10h la veille et le prix de cette prestation vous sera indiqué par le cadre de santé.



■ BÉNÉVOLES

Des associations de bénévoles sont présentes au sein du centre hospitalier pour nous aider à améliorer votre prise en charge au quotidien.

■ BOISSONS

Un espace "convivialité" avec distributeurs de boissons et petites collations est à votre disposition au niveau des halls d'accueil. La boutique vous propose également ce genre de prestations.

■ BOUTIQUE

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00. Vous y trouverez boissons chaudes et froides, encas, pâtisseries, sandwiches variés, journaux, cadeaux... Il se situe à proximité du bureau des Admissions.

■ CHAMBRE

Vous pouvez disposer, sous réserve de disponibilité, d'une chambre particulière, sur votre demande écrite (*formulaire*) ; Celle-ci vous sera facturée selon les modalités de prise en charge de votre mutuelle.

■ CIRCULATION

La circulation dans l'enceinte de l'établissement est soumise aux règles du code de la route. Les automobilistes sont priés d'éviter les comportements bruyants aux abords de l'Hôpital. Ils doivent stationner dans les endroits qui leur sont réservés. L'Hôpital ne saurait être tenu responsable de vol ou de dégradations sur les véhicules stationnés sur les parkings.

■ COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier : le personnel du service vous remettra les mandats, lettres ou paquets qui peuvent vous être adressés. Invitez vos correspondants à bien mentionner vos noms et prénoms ainsi que le service dans lequel vous séjournez. Vous pouvez déposer votre courrier affranchi au secrétariat du service.

■ CULTE / VIE SPIRITUELLE

Le respect de la liberté de conscience des hospitalisés est une règle fondamentale. Les ministres du culte de toute confession peuvent rendre visite aux personnes qui en font la demande. Un lieu de recueillement multiconfessionnel est situé au rez de chaussée du bâtiment de Médecine.

■ DÉPÔT DE VALEURS

Il est conseillé de venir sans bijoux, ni objets de valeur et de ne pas garder d'argent dans votre chambre. Toutefois, le dépôt de ces valeurs est possible en s'adressant à l'équipe

soignante. En cas de vol ou de perte d'argent ou d'objets de valeur non déclarés, la responsabilité du centre hospitalier ne pourra être engagée.

■ FONTAINE

Des fontaines d'eau potable sont à votre disposition dans les couloirs de chaque étage.

■ ISOLEMENT

Dans certaines circonstances et sur prescription médicale vous serez hébergé en chambre individuelle. Des mesures de protection seront observées par le personnel dans votre intérêt et celle d votre entourage.

■ LINGE

Le linge de lit est fourni par le Centre Hospitalier. Il est changé aussi souvent que nécessaire. Des contrôles bactériologiques sont effectués régulièrement de façon à assurer la qualité hygiénique du linge dont l'entretien est assuré par un prestataire externe de blanchisserie. Il existe quelques demandes spécifiques qui vous seront communiquées dans les services.

Mémo

Que faut-il emporter pour votre hospitalisation :

- ✓ Pyjama ou chemise de nuit
- ✓ Robe de chambre
- ✓ Chaussons
- ✓ Linge de toilette (serviettes, gants...)
- ✓ Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice...)



■ MASQUE

En cas d'épidémie (*Grippe...*) le personnel peut vous proposer des masques de protection et une décontamination des mains à l'aide d'une solution hydroalcoolique.



à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, pensez à les ranger soigneusement.

■ PRESSE

Des journaux sont à votre disposition en vente à la boutique.

■ REPAS

Nos menus sont élaborés avec le concours d'une diététicienne et sont adaptés à votre état de santé ainsi qu'à vos besoins nutritionnels. Pour chaque repas, vous pourrez organiser votre menu en fonction du choix qui vous est proposé et de votre régime.

L'hygiène et la qualité des aliments que nous vous proposons sont régulièrement contrôlées par des laboratoires extérieurs.



■ RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Toute personne pénétrant dans l'enceinte du Centre Hospitalier de Montceau est soumise à des règles générales décrites dans le règlement intérieur et dont le contenu est motivé par des textes et des règlements régissant le droit hospitalier.

La version intégrale de ce document est disponible à l'accueil.

■ TÉLÉVISION

Les chambres sont équipées de télévisions écrans plats. L'accès à ces services est géré par une société extérieure. Une hôtesse est présente à la boutique du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

En dehors de ces horaires, votre branchement s'effectue à distance 7j/7 de 8h00 à 22h00 en composant un numéro vert : **0800 608196**. Afin de respecter la tranquillité de chacun, veuillez à baisser le son après 20h.

■ TÉLÉPHONE

Chaque chambre dispose d'une ligne téléphonique directe. Le branchement de votre ligne doit s'effectuer à la boutique.

■ TRAITEMENT PERSONNEL ET MÉDICAMENTEUX

Votre traitement vous sera demandé à l'entrée dans l'unité. Si vous êtes en possession de vos médicaments, ils pourront être utilisés dans l'attente d'approvisionnement des services par la pharmacie de l'hôpital.



En fin de séjour, votre traitement personnel vous sera restitué.

Il est indispensable d'apporter les ordonnances des traitements en cours ou tout autre document permettant de contribuer au diagnostic et au suivi de votre santé.

Il est recommandé de ne pas prendre votre traitement personnel sans l'autorisation du médecin responsable de votre prise en charge.

■ VISITE

Vos parents ainsi que vos amis sont les bienvenus au sein de notre hôpital entre 12h00 et 20h00.

Pour le confort de tous, nous vous demanderons d'être attentif au bruit.

Lors des soins et de l'entretien de la chambre par notre personnel, les visiteurs sont invités à sortir de la chambre et peuvent patienter dans les salles de convivialité ou halls d'accueil.

Dans certaines circonstances, les plages horaires peuvent être aménagées en concertation avec l'équipe soignante.



VOTRE SÉJOUR

Votre sortie

Votre sortie définitive se fera en accord avec votre médecin qui réglera les formalités médicales de départ.

Vous pourrez quitter l'hôpital, sur décision médicale, après avoir :

- ⇒ Pris les documents remis par le cadre de santé ou l'infirmier du service (*l'ordonnance établie par le médecin pour le traitement éventuel à poursuivre à votre domicile, une feuille d'arrêt de travail, des certificats médicaux, ...*)
- ⇒ Complété votre dossier administratif au bureau des Admissions et retiré votre bulletin de séjour justifiant votre situation vis-à-vis des organismes sociaux.
- ⇒ Régulé les frais restants à votre charge auprès du bureau des Admissions.

■ SORTIE DOMICILE

Pour regagner votre domicile, vous pouvez utiliser les transports en commun, une voiture personnelle ou un taxi. Sur prescription médicale, si votre état de santé le nécessite, vous pouvez faire appel à l'ambulance de votre choix. Vous pouvez consulter le site du réseau de transport en commun sur www.bus-ctc.fr et télécharger les horaires de la ligne de bus.

■ SORTIE AVEC TRANSFERT VERS UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert vers un autre établissement de soins ou de Soins de Suite et de Réadaptation (*sur prescription médicale*). Le Centre Hospitalier se charge des formalités.

Les séjours de Rééducation ou de Réadaptation (*SSR*) post-hospitalisation sont des prescriptions médicales, l'accès à ces établissements est géré en départemental. Les demandes sont systématiquement envoyées à plusieurs SSR, à savoir le choix ne sera pas forcément respecté s'il n'y a pas de place dans les établissements choisis.

■ CAS PARTICULIERS

- **Sortie contre avis médical** : Vous devrez signer le document qui décharge le médecin et l'hôpital de toutes responsabilités éventuelles.
- **Permission de sortie** : Au cours de votre séjour, si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable, vous pourrez bénéficier d'une permission de sortie. (*Durée maximale : 48 heures*)
- **Sortie d'un mineur** : La présence d'un des deux parents ou du tuteur légal muni d'une pièce d'identité est indispensable (*ou à défaut, la présentation d'une autorisation dûment signée par la personne détentrice de l'autorité parentale*).

■ EN CAS DE DÉCÈS

Le défunt est transporté à la chambre mortuaire de l'hôpital. L'équipe soignante reste à l'écoute et guide les familles dans les démarches administratives (*Passage au Bureau des Admissions*).

Nous vous demanderons de présenter le livret de famille de votre proche décédé au Bureau des Admissions dès que possible afin qu'un acte de décès soit effectué par le service.

HORAIRES D'OUVERTURE DE LA CHAMBRE MORTUAIRE :
DE 8 H À 12 H ET DE 14 H À 18 H, DU LUNDI AU DIMANCHE

En cas de décès dans l'établissement, la famille peut se recueillir auprès du défunt. Les 3 premiers jours sont gratuits. A compter du 4^{ème}, il vous sera demandé une participation par jour.

Votre avis nous intéresse !

Un questionnaire de sortie vous a été remis dans le service, nous vous remercions de bien vouloir le remplir avant votre départ et de le déposer dans la boîte aux lettres située dans le hall principal de l'établissement.

Vos remarques et suggestions nous permettent de mieux connaître vos attentes et d'orienter nos actions d'amélioration de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins.

Questionnaire en ligne sur www.ch-montceau71.fr
Demandez votre code d'accès au standard



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Vos devoirs, votre sécurité

■ RESPECT MUTUEL

Nous attendons de vous :

- Une attention particulière envers les autres patients désireux comme vous d'effectuer un séjour dans un environnement de qualité ;
- Une tenue vestimentaire correcte lorsque vous circulez en dehors de votre chambre ;
- Que vous respectiez le silence de rigueur dans l'établissement ;
- Ne pas entraver le bon fonctionnement des services pour l'organisation des soins, traitements et examens en respectant les consignes des médecins et autres professionnels ;
- Être courtois et respecter les professionnels de l'hôpital, son statut le garantit contre les injures et tous les faits qui pourraient attenter à sa dignité ;
- Votre considération à l'égard de notre travail.

« Certaines règles sont à respecter par vous-même et par votre famille »

■ SÉCURITÉ INCENDIE

Des consignes de sécurité incendie existent à l'entrée de chaque service. Si vous constatez une anomalie, adressez vous au personnel de service et suivez les instructions.

Il est interdit d'utiliser des bougies, encens et tout appareil à flamme nue ou appareils électriques et multiprises.

L'ensemble des mesures relatives à la sécurité incendie sont observées par notre établissement. Le personnel

est formé régulièrement par le biais d'exercice incendie et évacuation et notre établissement est équipé de dispositifs règlementaires de détection et d'extractions de fumées.

L'ensemble des issues de secours sont matérialisées par une signalisation lumineuse.

Pour votre sécurité, nous vous invitons vivement à consulter les consignes de sécurité. Elles sont affichées à tous les étages ou dans le hall de l'hôpital. En cas d'incendie dans votre chambre et si vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et prévenez le personnel de l'unité. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alarme en utilisant l'appel

malade et positionnez-vous au plus près du sol en attendant l'arrivée du personnel pour vous protéger des fumées.



Prévenir le risque incendie dans l'intérêt de tous, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (Décret 1386 du 15/11/2006).

■ TABAC

Le centre hospitalier applique la réglementation interdisant de fumer dans les lieux collectifs, il est donc formellement interdit de fumer dans les chambres ou dans tout autre local situé dans l'enceinte de l'hôpital.

S'abstenir de fumer au sein de l'établissement, c'est :

- Protéger sa propre santé
- Participer au confort de chacun



■ ALCOOL - NOURRITURE

- Les boissons alcoolisées sont interdites.
- Ne stockez pas de denrées alimentaires périssables dans votre chambre.

■ PRODUITS STUPÉFIANTS

- Les produits stupéfiants sont interdits
- Les médicaments stupéfiants détenus sans ordonnance justificative sont interdits.

■ ANIMAUX

Par mesure d'hygiène vos animaux domestiques ne peuvent pas être admis.



■ PARKING ET CIRCULATION

Les automobilistes sont priés d'éviter les comportements bruyants aux abords de l'hôpital. Ils doivent stationner dans les endroits qui leur sont réservés. En aucun cas l'hôpital ne peut- être tenu pour responsable en cas de vol ou de dégradations sur les véhicules stationnés sur les parkings.

Des places sont réservées à certains membres du personnel de l'établissement. Vous êtes invité(s) à respecter ces emplacements et ceux attribués aux personnes handicapées. Il est rappelé que le stationnement à l'intérieur de l'établissement est autorisé uniquement dans la limite des places disponibles et autorisées (*respect de la signalisation routière existante*). En cas de stationnement abusif ou gênant, des procès verbaux pourront être dressés, et le véhicule enlevé.



Le code de la route s'applique aux voies de circulation situées à l'intérieur de l'enceinte hospitalière. (vitesse limitée à 30 km/h, stationnement réglementé)

■ FLEURS ET PLANTES

Indiquez à vos proches de ne pas apporter de fleurs ou de plantes, car celles-ci sont porteuses de germes.

■ VISITES

Pour préserver votre repos et celui des autres patients, éviter les visites en groupe et limiter le son des appareils audiovisuels. Limiter l'accès des enfants en tant que visiteurs.

■ VIDÉO-SURVEILLANCE

Dans le but de sécuriser ses bâtiments et ses parcs de stationnement, le centre hospitalier s'est doté, sur l'ensemble de ses sites, d'un système de vidéosurveillance intérieur et extérieur.

Les images sont enregistrées, conservées et diffusées auprès des autorités compétentes.

■ DÉVELOPPEMENT DURABLE

Certains gestes simples peuvent nous aider ...

- Mettez en veille votre téléviseur
- Éteignez les lumières inutiles.

■ HYGIÈNE

Afin de lutter contre les infections nosocomiales et d'optimiser les actions menées au sein de l'établissement par les équipes médicales et soignantes, il est important que vous participiez vous aussi à cette lutte.

En tant que patient, nous vous demandons tout particulièrement de respecter les consignes de préparation chirurgicale en cas d'intervention, de ne pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs tels que les cathéters, sondes, drains ou redons etc., d'avoir une bonne hygiène corporelle, en particulier de vous laver les mains après chaque passage aux toilettes et de prendre une douche chaque jour si possible, et enfin de vous conformer aux instructions que vous donnera le personnel.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Vos droits

Tout usager de l'hôpital public dispose d'un certain nombre de droits. Ceux-ci ont été sensiblement renforcés par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, ainsi que par la "Charte de la personne hospitalisée".

Ces droits du patient vont de la garantie de la qualité des soins jusqu'à l'accès à l'information, en passant par le respect de l'intimité et de la vie privée. Outre les textes cités plus haut, leur mise en œuvre s'appuie sur une représentation des usagers au sein des différentes instances de l'hôpital public et sur l'existence d'un certain nombre d'instances de recours. En parallèle à ces droits nouveaux et étendus, il est essentiel, pour la sécurité et la santé de chacun, que patients et visiteurs respectent un certain nombre de règles qui faciliteront le séjour à l'hôpital.

■ RESPECT MUTUEL

Le respect doit prévaloir dans nos relations, ainsi pour vous garantir le respect de vos droits il est de notre devoir de :

- Vous accueillir avec cordialité et courtoisie dès le premier contact téléphonique puis tout au long de votre séjour ;
- Vous rencontrer dans le respect de vos diversités sociales, culturelles ou religieuses ;
- Vous informer, répondre à vos interrogations et être à votre écoute ;
- Vous préciser les bénéfices et les risques de votre prise en charge (traitement, examens, gestes techniques, ...) ;
- Respecter vos proches ainsi que votre intimité et votre vie privée ;
- Mettre à votre disposition des locaux propres et entretenus par notre personnel.

■ VOS DROITS

Voici les différents droits vous concernant :

- L'information
- Le droit aux soins palliatifs et à la prise en charge de la douleur
- Le consentement libre et éclairé
- La réparation du préjudice subi
- L'accès aux informations du dossier
- Le droit de refuser un traitement ou de quitter l'établissement
- Le droit d'exprimer ses griefs
- La confidentialité des données personnelles
- L'accès aux soins
- La qualité des soins
- Le libre choix du praticien
- Le respect de la dignité, de l'intimité et de la vie privée
- Le droit de désigner une personne de confiance et de donner des directives anticipées.

■ DOSSIER medical



■ CONSULTATION

La loi n°2002-303 du 04 mars 2002 vous donne la possibilité d'accéder aux informations relatives à votre santé. La communication des éléments du dossier médical peut être effectuée sur demande écrite adressée au directeur, par la personne qui est ou a été hospitalisée, par un parent proche ou par un médecin qu'elle désigne à cet effet.

Les frais de délivrance de ces documents (copies et envoi) seront à votre charge, sur la base d'un tarif fixé par décret. Votre dossier fait l'objet d'un traitement informatique, avec un accès sécurisé et respect des règles de confidentialité.

■ CONSERVATION

Les dispositions de l'article R1112-7 du code de la santé publique, obligent à conserver l'ensemble des informations contenues dans le dossier médical, pendant une durée de 20 ans. Cette durée de conservation peut être prolongée ou diminuée selon les cas (décès du patient, personnes mineures, contentieux, transfusions).



■ INFORMATIQUE et liberté

Conformément à la loi du **06/01/1978**, le patient peut exercer son droit d'accès aux informations auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement en faisant la demande écrite auprès de la direction. Ces données sont protégées par le secret médical (*loi du 06/01/1978*).

■ LA PERSONNE de confiance

La désignation d'une personne de confiance est une possibilité offerte par la loi à tout patient. Cette personne de confiance se distingue de la personne à prévenir en cas d'aggravation ou de nécessité. Toutefois, vous pouvez désigner la même personne pour remplir ces deux rôles.

■ LES DIRECTIVES anticipées

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées, pour le cas où elle ne serait plus en état d'exprimer elle-même sa volonté. L'objet de ces directives anticipées est de permettre à la personne de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie. (*Cf. fiche explicative*).

■ SOINS palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins et des traitements délivrés dans une approche à une personne atteinte d'une maladie incurable, mortelle ou évolutive. Leur objectif est d'offrir au patient une qualité de vie aussi élevée que possible jusqu'à la fin. On s'attache donc à soulager ses douleurs physiques et psychiques, mais aussi à prendre en compte ses attentes d'un point de vue social, spirituel et religieux. (*Cf. fiche explicative Les soins palliatifs et vos droits*).

■ CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui le concernent.

Référence : article L1110-4 du Code de la santé publique :

Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant.

“Excepté dans les cas de dérogation, expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venues à la connaissance du professionnel de santé, de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé.”

■ INFORMATIONS PARTAGÉES

En implantant la solution PACS, le Centre Hospitalier de Montceau les Mines assure une meilleure prise en charge du patient tout en optimisant ses flux de travail, la communication interdisciplinaire, la qualité et la sécurité des données ainsi que les conditions de travail des équipes.

“L'objectif de disposer de l'information pertinente au bon moment de manière globale, supposait un outil transversal, unique et intégré”

■ AU SERVICE DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA QUALITÉ

Le déploiement de PACS répondait à la demande croissante de la communauté médicale d'accéder à la documentation iconographique et aux données du dossier médical simultanément. Cela a favorisé l'optimisation des flux de travail et du partage d'informations, mais a aussi garanti la qualité de l'information saisie, notamment celle liée à l'identité

des patients et sécurisée par la traçabilité des accès à l'information.

La simplification dans la collecte de l'information a engendré l'amélioration globale de sa qualité et la réduction des délais de transmission de ces différents flux d'informations.

■ FACILITATION DE LA COMMUNICATION INTERDISCIPLINAIRE

La question du partage d'informations revêt une importance capitale alors que la prise de décision médicale est de plus en plus collégiale. Les médecins accèdent à l'information d'origine, en temps réel et de n'importe où, pour nourrir leur réflexion diagnostiques.



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

La douleur

Lutter contre la douleur : un contrat d'engagement

Au Centre Hospitalier de Montceau, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Vous avez peur d'avoir mal...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

■ PRÉVENIR

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

■ TRAITER OU SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- 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 : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représente une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.



La consultation pour douleur chronique rebelle est l'une des 3 consultations les plus fréquentes du département. Elle est effectuée après un courrier établi par votre médecin traitant.

■ 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, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.



La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

■ 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, même 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...



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..."



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Suggestions - Réclamations - Plaintes

Que vous soyez satisfaits ou non, plusieurs possibilités s'offrent à vous pour vous exprimer. Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous vous exprimiez oralement au cadre de santé du secteur où vous êtes hospitalisé.

Vous pouvez également faire appel aux représentants des usagers. Il vous est possible d'être mis en relation avec l'un d'eux. Voici la liste des associations rattachées au Centre hospitalier :

UDAF Union départementale des Associations familiales (Représentée par Anne-Marie BONNOT et Marie-Odile LEVRAT)
35, Ter Rue de l'Hérítan - 71010 MACON Cédex - 03.85.32.88.01 - contact@udaf71.fr

Fédération JALMALV (Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie représentée par Mireille LOBREAU)

Maison des Associations Guynemer - 5 Rue Guynemer - 71200 LE CREUSOT - 06.62.70.31.50 - jalmalvcreusot@orange.fr

Droits des usagers de la santé



■ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les usagers ont des représentants qui siègent dans les instances administratives de l'hôpital. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils sont en mesure de faciliter l'expression des malades, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.

La personne chargée des relations avec les usagers, veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. Elle fera le lien avec la Commission des Relations avec les Usagers (CRU). Elle pourra le cas échéant vous mettre en relation avec un médiateur, médecin ou non, membre de la CRU.

Pour contacter ces représentants, composez le numéro suivant 03.85.67.62.04 et laissez votre message.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction des relations avec les usagers de notre établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit.

DROITS ET EXPRESSION DES USAGERS

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

« Aidez-nous à progresser »



Vous trouverez un questionnaire sur notre site internet www.ch-montceau71.fr



Centre Hospitalier
de **Montceau**

■ LA C.R.U (Commission de Relations avec les Usagers)

permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle est régulièrement informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations.

« Quels sont les membres de la C.R.U ? »

En application de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 fixe l'organisation et le fonctionnement de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mise en place dans chaque établissement de santé. Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Elle contribue également, par ses avis et ses propositions, à l'amélioration d'une part de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et d'autre part de la prise en charge.

Ses missions sont complémentaires de celles du médecin médiateur qui en est l'une des composantes.

La C.R.U est toujours composée au moins :

- du Directeur de l'Établissement ou de son représentant ;
- du Président de la Commission Médicale d'Établissement ;
- du Directeur des Soins coordonnateur général ;
- de trois représentants des usagers ;
- du médiateur médecin et du médiateur non médecin.

Les établissements peuvent décider que la C.R.U soit composée de davantage de membres.

La liste des membres de la C.R.U figure sur le site internet ou contactez le service Qualité au 03 85 67 61 90 pour en avoir la liste.



« De quelle façon la C.R.U accomplit-elle ses missions ? »

L'établissement consulte la C.R.U sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la C.R.U élabore, chaque année, un rapport dont le contenu est discuté au sein du conseil d'administration et transmis à l'agence régionale de santé de Bourgogne.

Pour rédiger ce rapport, la C.R.U s'appuie sur un très grand nombre d'informations, toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction, etc. sont mis à la disposition de la C.R.U.

« Qui sont les médiateurs ? »

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Textes de référence : Articles L. 1112-3 et R. 1112-78 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique



VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Les addictions - Dons et organes

■ LES ADDICTIONS



Pendant votre hospitalisation, l'unité de coordination en tabacologie et l'équipe de liaison en addictologie-alcoologie sont à votre écoute.

■ Si vous souhaitez évoquer avec un professionnel de santé de l'hôpital, les questions qui vous concernent sur l'alcool, le tabac, les toxicomanies... et les addictions en général,

■ Si vous souhaitez de l'aide, des équipes spécialisées sont à votre écoute et peuvent venir vous rencontrer si vous en faites la demande auprès des infirmières du service.

A votre sortie n'hésitez pas à contacter les équipes spécialisées :

Unité de coordination en Tabacologie

Centre de cure ambulatoire en Alcoologie.

Nous vous rappelons que le Centre Hospitalier de Montceau les Mines applique le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006. Il est donc interdit de fumer dans les locaux de l'hôpital.

■ LE DON D'ORGANES - DON DE VIE

Faire don d'un organe peu sauver une vie.

■ Que faire pour exprimer son consentement ou son refus ?

Vous devez simplement prendre position pour ou contre le don d'organes et de tissus en vue de greffe.

L'expression orale de son consentement est suffisante par rapport à la loi. En cas de décès, la coordination rencontre la famille ou les proches pour rechercher une opposition exprimée par le défunt de son vivant.



Si vous êtes pour le don de vos organes, tissus et cellules, vous pouvez porter sur vous un document quelconque exprimant votre volonté ou une carte de donneur. Pour vous la procurer, écrivez à :

Agence de la biomédecine
1 avenue du Stade de France
93 212 Saint-Denis La Plaine Cedex

Si vous êtes opposé(e) à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner ce refus sur le fichier national en écrivant au :

Registre national des refus
Agence de la biomédecine
1 avenue du Stade de France
93 212 Saint-Denis La Plaine Cedex



Les soins palliatifs et vos droits

10 questions pour en savoir plus

8 Pour accompagner un proche pensez-vous pouvoir bénéficier

• d'un congé spécifique ?

Ce que dit la loi du 9 juin 1999 : « Le congé de solidarité familiale permet d'assister un proche souffrant d'une pathologie mettant en jeu le pronostic vital ou étant en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause. Le salarié souhaitant bénéficier du congé de solidarité familiale peut être un ascendant, un descendant, un frère ou une sœur, une personne partageant le même domicile que le bénéficiaire du congé ou l'ayant désigné comme sa personne de confiance. Ce congé n'est pas rémunéré et est d'une durée maximale de 3 mois, renouvelables une fois. »

• d'une allocation spécifique ?

Ce que dit la circulaire du 23 janvier 2010 et le décret du 11 janvier 2011 : « L'allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie peut être attribuée aux bénéficiaires du congé de solidarité familiale, aux personnes qui suspendent ou réduisent leur activité professionnelle pour accompagner un proche en fin de vie et aux demandeurs d'emploi indemnisés. Elle ne s'adresse qu'aux personnes accompagnant une proche en fin de vie à domicile. Elle s'élève à 53 euros/jour durant 21 jours pouvant être séquentés ou partagés entre plusieurs bénéficiaires. »



La SFAP vous remercie d'avoir répondu à ce questionnaire. Vous pouvez retrouver les résultats, des sondages réalisés et bien d'autres documents sur le site Internet de la SFAP.

Vos réponses serviront à mieux orienter et cibler notre politique d'information du grand public

Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs

9 Savez-vous où vous renseigner sur les soins palliatifs ?

• le site Internet de la SFAP - <http://www.sfap.org>



Le site Internet de la SFAP a pour mission de présenter au grand public comme aux professionnels, aux pouvoirs publics et à la presse des informations fiables et actualisées sur les soins palliatifs et l'accompagnement.

Il permet de trouver une structure de soins palliatifs proche de chez vous grâce au répertoire national des structures de soins palliatifs. Il facilite l'information et le travail en réseau des membres de l'association et permet la diffusion de travaux et recommandations réalisés par la SFAP.

• Accompagner la fin de la vie, s'informer en parler

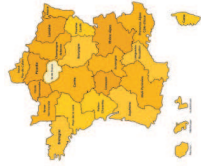
0811 020 300



La ligne azur permet de vous informer sur les soins palliatifs, les différentes offres de soins et les structures d'accueil, les droits des malades et de leurs familles. Elle peut vous orienter vers des structures de soins appropriés et vous apporter une écoute et un espace de parole.

10 Savez-vous comment contacter des structures de soins palliatifs (en institution ou à domicile) ou des professionnels de soins palliatifs ?

• Le Répertoire National des structures de soins palliatifs et d'accompagnement - <http://www.sfap.org>



Mis à disposition des utilisateurs par la SFAP depuis 1993 pour les personnes malades et leurs proches, pour trouver facilement une structure à proximité de leur domicile. Le répertoire est également une ressource actualisée qui facilite la mise en réseau et les collaborations pour professionnels de santé.

1 Avez-vous déjà entendu parler des soins palliatifs ?

Selon le sondage Opinion Way de janvier 2011, vous êtes encore 53% à vous estimer insuffisamment informés sur les soins palliatifs.

2 Savez-vous ce que sont les soins palliatifs ?

Ce que dit la loi du 9 juin 1999 : « Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage ».

3 D'après vous, à qui s'adressent-ils ?

Ce que dit la loi du 9 juin 1999 : « Les soins palliatifs s'adressent aux personnes atteintes de maladies graves qui évoluent malgré le traitement, que cette personne soit un nouveau-né, un enfant ou un adulte. Ils peuvent être mis en place au cours de différentes périodes de la maladie. L'accompagnement de la famille et de l'entourage du malade fait aussi partie des soins palliatifs. »

Avec le soutien de



FONDS POUR LES SOINS PALLIATIFS
<http://www.fondsoinspalliatifs.fr>



Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs
<http://www.sfap.org>

4 Savez-vous si la loi garantit un accès aux soins palliatifs pour tous ?

Ce que dit la loi du 9 juin 1999 :

- « Toute personne malade dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement.
- La personne malade peut s'opposer à toute investigation complémentaire ou tout traitement.
- Toute personne malade peut être accompagnée par des bénévoles formés à l'accompagnement.
- Les proches peuvent bénéficier d'un congé d'accompagnement. »

5 Avez-vous entendu parler de la loi Leonetti ?

La loi du 22 avril 2005, dite loi Leonetti, relative aux droits des malades et à la fin de vie :

- renforce le droit des malades et des personnes en fin de vie
- donne droit au respect de la volonté de la personne malade, en particulier si elle refuse un traitement
- réfute l'obstination déraisonnable, c'est-à-dire lorsque les actes médicaux apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie
- donne le droit à toute personne de recevoir des soins visant à soulager la douleur
- introduit la procédure collégiale pour les décisions médicales si la personne malade n'est pas en état de s'exprimer. (cf encadré page suivante)
- donne le droit au respect des directives anticipées (cf encadré page suivante)
- permet d'être représenté par une personne de confiance (cf encadré page suivante).

6 Avez-vous déjà entendu parler de la notion de

respect de la volonté du patient ?

Ce que dit la loi du 22 avril 2005 : « 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. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. »

obstination déraisonnable ?

Ce que dit la loi du 22 avril 2005: « L'obstination déraisonnable correspond à des examens ou des traitements médicaux devenus inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie (elle est parfois appelée acharnement thérapeutique). Les traitements et examens médicaux ne doivent pas faire courir au patient des risques disproportionnés par rapport au bénéfice escompté et peuvent être dans ce cas suspendus ou ne pas être entrepris. »

directives anticipées ?

Ce que dit la loi du 22 avril 2005: « Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles indiquent ses volontés relatives à sa fin de vie en ce qui concerne la limitation ou l'arrêt de traitements. Elles sont révoquables à tout moment. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant, à condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne. »

personne de confiance

Ce que dit la loi du 22 avril 2005: « Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) qui sera consultée au cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. »

procédure collégiale

Ce que dit la loi du 22 avril 2005: « Elle est envisagée en cas de limitation ou d'arrêt de traitement jugé déraisonnable lorsque la personne malade est hors d'état d'exprimer sa volonté. Le médecin consulte les directives anticipées et la personne de confiance. Il prend ensuite sa décision selon la « procédure collégiale » c'est-à-dire qu'il se consulte avec l'équipe de soins et prend l'avis motivé d'au moins un autre médecin. Cette procédure doit être retranscrite dans le dossier du malade. »

7 Peut-on soulager les souffrances des malades en fin de vie au risque d'abrégé la vie ?

Ce que dit la loi du 22 avril 2005:

« Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer à chacun une vie digne jusqu'à la mort. Si le médecin constate qu'il ne peut soulager la souffrance d'une personne, en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause, qu'en lui appliquant un traitement qui peut avoir pour effet secondaire d'abrégé sa vie, il doit en informer le malade, la personne de confiance, la famille ou, à défaut, un des proches. La procédure suivie est inscrite dans le dossier médical. »

Vos droits et devoirs, associations bénévoles

Aumônerie

Alain VALLET, Diacre
tél : 03 85 67 61 61 - 06 22 39 79 64
Au Centre Hospitalier de Montceau - rez de chaussée
de l'entrée des services de médecine

Alcool assistance La Croix d'or

Aide et accompagnement des personnes en réflexion
ou en difficulté avec l'alcool. Information et
accompagnement des entourages.

Président : Rodolphe DESMERGERS
tél : 06 19 03 60 93

www.alcoolassistance.net

Alcooliques anonymes

Association d'hommes et de femmes qui partagent
entre eux leur expérience, dans le but de résoudre
leur problème commun et d'aider d'autres
alcooliques à se rétablir.

Président : Daniel POLONI
tél: 03 85 67 11 37 / 06 31 27 00 69

daniel.poloni@neuf.fr

www.alcooliques-anonymes.fr/aafrance/

Vie Libre (Alcoologie) section du Bassin Minier

Aide et accompagnement des personnes en réflexion
ou en difficulté avec l'alcool. Information et
accompagnement des entourages.

Président : Monsieur Gilles PACQUERIAUD

33 rue Philippe Martin

La Croix Chaumet

71420 CIRY LE NOBLE

03 85 79 07 69

gilles.pacqueriaud@orange.fr

Amicale du parc Jean Bouveri (association caritative)

Equipe de bénévoles dont le but est de promouvoir
et d'organiser des activités pour les résidents
EHPAD et unités ALZHEIMER du Centre
Hospitalier Montceau.

Présidente : Dominique BANCEL

tél : 03 85 58 33 27 / 06 17 24 23 39

dominique.bancel@sfr.fr

Association Soins Palliatifs Hôpital Ou Domicile Ecoute Liberté Ecoute (Asphodèle)

Accompagnement des malades gravement
atteints/ou en fin de vie. Soutien moral aux
familles.

Présidente : Gisèle JUILLET

tél : 03 85 57 24 26 / 06 76 66 01 29

06 15 47 27 27 (association)

giselejuillet@wanadoo.fr

JALMALV (soins palliatifs)

Association de bénévoles d'accompagnement.

Présidente : Mireille LOBREAU

104 rue F. Roosevelt

71230 SAINT VALLIER

tel. : 03 85 57 21 80/ fax 03 85 57 24 08

jalmalvcreusot@orange.fr

Association Réseau Gérontologie Arroux-Bourbince - (Personnes Agées)

Président : Docteur KONIECZNY

Secrétariat du réseau - tel/fax : 03 85 67 64 03

Bien être en oncologie

Apporter le bien être et la détente aux patients

Présidente : Clarisse MENARD

beoncologie@gmail.com

Bébés plaisirs

Soutien à la naissance et à l'allaitement
maternel.

Partage d'expérience autour de la parentalité.

Présidente : Anne NASCIMENTO

9 rue des Hirondelles

71210 MONTCHANIN

tél : 06 21 00 47 40

Contacts allaitement

Isabelle : 03 85 24 68 36

Josiane : 03 85 57 12 28

Emilie : 03 85 58 91 54

Contact portage

Virginie : 03 85 68 03 15

bbplaisirs@yahoo.fr

www.bebesplaisirs.canalblog.com

Association CECOIGNELLES

Aide aux formations du personnel de maternité
et achats matériels

Secrétariat : 03 85 67 60 04

AQUANATAL

Préparation Aquatique à l'Accouchement

Secrétariat de l'Association pour information et
inscription

Hôtel Dieu Site Harfleur

26 rue d'Harfleur







71200 LE CREUSOT



Tel. : 03 85 77 74 75

Les indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins









La Haute Autorité de Santé s'est engagée, depuis trois ans, en coopération avec le Ministère de la Santé, dans le développement et la généralisation d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Ainsi, le Centre Hospitalier de Montceau s'engage à recueillir ces données, les transmettre à la HAS et les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers !

Médecine - Chirurgie

Année 2014	Résultat de l'établissement	Evolution par rapport à l'année précédente (chiffres 2010)	Positionnement de l'établissement par rapport à la moyenne nationale (valeur nationale 2014)	Atteinte de l'objectif national (fixé à 80 par le Ministère de la Santé)
Tenue du dossier patient (score sur 100)	86			OUI
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation (pourcentage de dossiers conformes)	76	NA	NA	NON
Traçabilité de l'évaluation de la douleur (pourcentage de dossiers conformes)	70			NON
Dépistage des troubles nutritionnels (pourcentage de dossiers conformes)	71			NON

Année 2014	Résultat de l'établissement	Evolution par rapport à l'année précédente (chiffres 2010)	Positionnement de l'établissement par rapport à la moyenne nationale (valeur nationale 2014)	Atteinte de l'objectif national (fixé à 90 par le Ministère de la Santé)
Tenue du dossier anesthésique (score sur 100)	83			OUI

Soins de Suite et de Réadaptation

Année 2014	Résultat de l'établissement	Evolution par rapport à l'année précédente (chiffres 2010)	Positionnement de l'établissement par rapport à la moyenne nationale (valeur nationale 2011)	Atteinte de l'objectif national (fixé à 80 par le Ministère de la Santé)
Tenue du dossier patient (score sur 100)	80			OUI
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation (pourcentage de dossiers conformes)	94			OUI
Traçabilité de l'évaluation de la douleur (pourcentage de dossiers conformes)	95			OUI
Dépistage des troubles nutritionnels (pourcentage de dossiers conformes)	89			OUI

Tenue du dossier patient

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un score de qualité, évalue la tenue du dossier des patients hospitalisés. Pour chaque dossier tiré au sort, un score de qualité est calculé à partir de 10 critères de traçabilité relatifs à l'entrée, le séjour, la sortie du patient, ainsi que la qualité de rédaction des prescriptions médicamenteuses. La qualité de la tenue du dossier patient global est d'autant plus grande que le score est proche de 100.

Traçabilité de l'évaluation de la douleur

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier patient. (Au moins un résultat de mesure de la douleur avec une échelle dans le dossier du patient non algique ou au moins deux résultats de mesure de la douleur avec une échelle dans le dossier du patient algique).

Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue le délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation et son contenu (présence des éléments qualitatifs indispensables à la continuité des soins).

Dépistage des troubles nutritionnels

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue la réalisation avec notification dans le dossier, du dépistage des troubles nutritionnels (par une mesure du poids) au cours des 48 premières heures du séjour, chez les patients adultes.

Tenue du dossier anesthésique

Cet indicateur, présenté sous la forme d'un score de qualité, évalue la tenue du dossier anesthésique. Pour chaque dossier tiré au sort, un score de qualité est calculé à partir de 13 critères prenant en compte toutes les étapes pour la réalisation d'une anesthésie. La qualité de la tenue du dossier patient global est d'autant plus grande que le score est proche de 100.



Significativement supérieur à la moyenne nationale de référence





Non-significativement supérieur à la moyenne nationale de référence



Significativement inférieur à la moyenne nationale de référence

Prise en charge de l'infarctus du myocarde

Année 2013	Résultat de l'établissement	Evolution par rapport à l'année précédente (chiffres 2011)	Positionnement de l'établissement par rapport à la moyenne nationale (valeur nationale 2014)	Atteinte de l'objectif national (fixé à 100 par le Ministère de la Santé)
Sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques après un infarctus du myocarde	66		NA	NON
Rédaction des prescriptions médicamenteuses après un infarctus du myocarde (objectif national à 90%)	55		NA	NON




Prescriptions médicamenteuses après un infarctus du myocarde

L'indicateur évalue la prescription de l'ensemble des traitements nécessaires à la sortie de l'établissement de santé, après un infarctus du myocarde.

Sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques après un infarctus du myocarde

Cet indicateur évalue la réalisation et la notification dans le dossier d'une sensibilisation aux règles hygiéno-diététiques au cours ou à l'issue du séjour hospitalier après un infarctus.

Prise en charge de l'accident vasculaire-cérébral

Année 2013	Résultat de l'établissement	Positionnement de l'établissement par rapport à la moyenne nationale (valeur nationale 2014)	Atteinte de l'objectif national (fixé à 100 par le Ministère de la Santé)
Administration d'une aspirine après un Accident Cérébral ischémique (ASP)	78		NON
Evaluation par un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral (EPR)	55		NON
Tenue du dossier patient dans le cadre de la prise en charge de l'accident vasculaire cérébral (AVC-TDP)	79		NON

Administration d'une aspirine après un Accident Cérébral ischémique

Cet indicateur évalue l'administration d'aspirine, en l'absence de contre-indication, dans les 24 premières heures d'hospitalisation après un infarctus cérébral. Plus le résultat de cet indicateur est élevé, plus la prise en charge médicamenteuse suite à un infarctus cérébral respecte les bonnes pratiques.

Tenue du dossier patient dans le cadre de la prise en charge de l'accident vasculaire cérébral




Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé pour un accident vasculaire cérébral.

Evaluation par un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral

Cet indicateur mesure si l'évaluation par un professionnel de la rééducation (médecin de médecine physique et de réadaptation, kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute) a été notée dans le dossier du patient hospitalisé pour un accident vasculaire cérébral. Plus le résultat de cet indicateur est élevé, plus les patients bénéficient d'une évaluation par un professionnel de la rééducation, et plus grandes sont les chances de réduire leur dépendance et de favoriser la reprise de leur autonomie.

La démarche de certification HAS





Le Centre Hospitalier de Montceau les Mines a été certifié avec succès en version 2 par la Haute Autorité en Santé en décembre 2010.

	Significativement supérieur à la moyenne nationale de référence
	Non-significativement supérieur à la moyenne nationale de référence
	Significativement inférieur à la moyenne nationale de référence

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES





Evolution de 2008 à 2012

SCORE AGREGÉ (Affichage simplifié des 4 indicateurs, pondérés et adaptés selon l'activité de l'établissement)

SCORE AGREGÉ 2008	SCORE AGREGÉ 2009	SCORE AGREGÉ 2010	SCORE AGREGÉ 2011	SCORE AGREGÉ 2012
C	B 	A 	B 	B 






ACTIONS MENEES DANS LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ICALIN (Indice Composite d'Activité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)

Mesure l'implication et le niveau de d'engagement de la direction, du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et de l'équipe opérationnelle d'hygiène dans la prévention du risque infectieux.

ICALIN 2008	ICALIN 2009	ICALIN 2010	ICALIN2 2011	ICALIN2 2012
A 	A 	A 	C	A 





SURVEILLANCE DES INFECTIONS DE SITE OPERATOIRE SURVISO (SURVEILLANCE des Infections de Site Opérateur)

Cet indicateur mesure le nombre des services de chirurgie et de spécialités engagés dans la Surveillance des Infections de Site Opérateur chez les patients opérés.

SURVISO 2008	SURVISO 2009	SURVISO 2010	ICALISO 2011	ICALISO 2012
10/10 	10/10 	10/10 	A 	B 
Plus de 75% des spécialités surveillées.	Plus de 75% des spécialités surveillées.	Plus de 75% des spécialités surveillées.		

HYGIENE DES MAINS

ICSHA (Indice Consommation des Solutions Hydro-Alcooliques)





ICSHA 2008	ICSHA 2009	ICSHA 2010	ICSHA2 2011	ICSHA2 2012
C	B 	B 	B 	B 

Cet indicateur mesure la Consommation d'un produit utilisé pour l'Hygiène des mains, qui permet de réduire la transmission des germes en particulier ceux résistants aux antibiotiques.






Depuis 2008, le CHM met en place une politique de promotion de cette technique d'hygiène des mains. Toutes les chambres, les lieux de consultation sont équipés de distributeurs de produits Hydro-alcooliques.

BON USAGE DES ANTIBIOTIQUES ICATB (Indice Composite de bon usage des Antibiotiques)

Une politique de Bon Usage des Antibiotiques par service et par spécialités, est mise en place au Centre Hospitalier.

ICATB 2008	ICATB 2009	ICATB 2010	ICATB 2011	ICATB 2012
B 	C	A 	B 	A 

INDICE SARM (Staphylococcus Aureus Résistants à la Méricilline)

2008 Taux triennal / 1000 Journées d'hospitalisation	2009 Taux triennal / 1000 Journées d'hospitalisation	2010 Taux triennal / 1000 Journées d'hospitalisation	2011 Taux triennal / 1000 Journées d'hospitalisation	2012 Taux triennal / 1000 Journées d'hospitalisation
				

Trois thèmes prioritaires de prévention du risque infectieux :

- **Privilégier** l'usage de la friction hydro-alcoolique pour l'hygiène des mains
- **Promouvoir** la lutte contre les Bactéries multi-résistantes incluant le bon usage des antibiotiques
- **Améliorer** l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales

CH Montceau les Mines
19 Février 2014.



À ne pas oublier pour mon prochain rendez-vous :

Documents à apporter :

- ordonnances
- résultats des derniers examens (prise de sang, radiologie, etc.)
- lettres ou comptes rendus de consultations ou d'hospitalisation

Informations à signaler :

- maladies, opérations et anesthésies
- maladies dans la famille
- allergies (alimentaires, pollens, médicaments, etc.)
- médicaments mal supportés
- grossesse ou désir de grossesse
- coordonnées si elles ont changé (adresse, téléphone, etc.)
- habitudes de vie (alimentation, sport, tabac, alcool, etc.)
- période difficile en cours (divorce, perte d'emploi, perte d'un proche, déménagement, etc.)
- vécu de la maladie
- doutes ou difficultés pour suivre le traitement
- traitements pris à mon initiative (remèdes naturels, compléments alimentaires, médicaments sans ordonnance, etc.) sans oublier ceux pris occasionnellement
- sujet particulier à aborder (voyage, vaccination, etc.)

→ Je n'hésite pas à prendre des notes pendant la consultation :

.....

.....

.....

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter :

- Le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1498361
- Le site du ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers.1095
- Le guide du Collectif interassociatif sur la santé (CISS) « Usagers du système de santé : connaissez & faites valoir vos droits ! » - www.leciss.org

Oser parler avec son médecin

→ Pourquoi est-ce important ?

En parlant avec votre médecin vous pouvez éviter des **maientendus et des erreurs**.

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.



Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin !

- Le médecin a les connaissances et le savoir-faire nécessaires pour vous soigner.
- Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.
- Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.



Conseils utiles pendant la consultation

- Je n'hésite pas à poser **des questions** et à demander **des explications** sur :
 - les **examens** à réaliser ;
 - l'**opération** et les **traitements** prévus ;
 - les **conséquences possibles** (douleur, complication, transfusion, rééducation, etc.) ;
 - les **résultats** attendus.
- Je peux faire **répéter** le médecin et **lui demander de faire un schéma** ou de **m'écrire les informations** pour m'aider à mieux les comprendre et à ne pas les oublier.
- Je n'hésite pas à faire part de mes **besoins, préférences et habitudes** y compris en matière de **traitements alternatifs non médicamenteux**.
- Je demande s'il existe d'**autres possibilités de traitement**.
- Je ne pars pas sans avoir **compris ce que j'ai, ce que je dois faire, quand et comment, et pourquoi c'est important de le faire**.



Mes droits

- Inscrit dans la loi, le droit à l'information me place comme un acteur à part entière pour toutes les décisions qui concernent ma santé (consentement éclairé).
- Pour m'aider, je peux me faire accompagner par une personne de confiance (il ne s'agit pas forcément de quelqu'un de ma famille) et demander mon dossier médical pour compléter les informations reçues.



Quelques réponses à vos questions

Quelle confiance puis-je avoir dans les informations que je lis sur internet, dans les magazines, etc. ?

Vous pouvez trouver beaucoup d'informations sur les sites Internet spécialisés, les forums de discussion, à la télévision, dans les magazines ou en discutant avec votre entourage.

- Pour m'assurer qu'elles sont fiables et adaptées à ma situation, **je demande au médecin ce qu'il en pense**, il est le plus à même de m'orienter et de m'éclairer.

Je dois aller chez le médecin, puis-je me faire accompagner ?

Oui, c'est plus facile de comprendre et de se souvenir quand on est deux à écouter. La personne qui vous accompagne peut vous aider à poser des questions, à mieux comprendre ce que dit le médecin et à vous réexpliquer si besoin.



- Toutefois, **je reste libre** de voir seul mon médecin.

Je connais quelqu'un qui a la même maladie que la mienne, pourtant son traitement est différent. Est-ce normal ?

Oui, chaque situation et, surtout chaque patient, est unique. Pour une même maladie, plusieurs traitements peuvent être disponibles.

Puis-je prendre les médicaments d'une autre personne ?

Non, je ne prends jamais les médicaments d'une autre personne, même si elle a la même maladie que la mienne et je ne donne jamais mes médicaments à d'autres.

- **Si je suis inquiet**, j'en parle avec le médecin.

Le médecin devait me rappeler pour discuter du résultat de mon examen. Il ne l'a pas fait. Dois-je le rappeler ?

Oui, je n'hésite pas à contacter le médecin pour qu'il me donne mes résultats d'examens (prise de sang, radiologie, etc.).