

Nous vous souhaitons la bienvenue à l'Hôpital du Creusot

L'hôpital du Creusot et son personnel vous accueillent et vous souhaitent la bienvenue.

Conscientes qu'une hospitalisation peut être source d'interrogations voire d'inquiétudes, nos équipes médicales, soignantes, techniques et administratives seront là pour vous informer et vous accompagner durant votre séjour avec rigueur et bienveillance. Ce guide a été conçu pour faciliter votre passage dans notre établissement. Ces informations claires et utiles vous aideront, vous et vos proches, à préparer et vivre au mieux votre séjour.

Dans un souci d'amélioration constant de notre offre de soins, il est essentiel que nous puissions recueillir votre niveau de satisfaction et que vous puissiez exprimer vos suggestions. Vos réponses au questionnaire de sortie ainsi qu'à l'enquête E-Satis nous permettront de nous inscrire dans une démarche continue d'amélioration de nos pratiques.

Soyez assurés de l'implication de tous nos professionnels au service de votre santé.

La Direction.

L'Hôpital du Creusot, un établissement du Groupe SOS Santé

L'association Groupe SOS Santé, premier gestionnaire associatif d'établissements hospitaliers, fait de l'accès à des soins de qualité pour tous et toutes une priorité. Une mission : contribuer à faire reculer la désertification médicale et développer des soins d'excellence, accessibles quel que soit le niveau de revenus.

Pour cela, le Groupe SOS Santé défend le modèle d'établissement privé à but non lucratif. Ses hôpitaux proposent ainsi une offre de soins performante, innovante et centrée sur les besoins de la personne. Elle assure également des prestations de soins infirmiers à domicile, intégrant des soins techniques, de base et relationnels. En parallèle, une formation des soignants(es) de demain est dispensée dans ses Instituts de Formation d'Aides-Soignants et de Formation en Soins Infirmiers. Enfin, à travers ses Maisons Sport-Santé, l'association propose une prise en charge globale des patients, intégrant la prévention en santé.

A ce jour, le Groupe SOS Santé compte plus de 191 000 bénéficiaires et emploie environ 2 500 personnes. Le Groupe SOS Santé regroupe 11 hôpitaux dans 9 départements, 2 organismes d'hospitalisation à domicile, 4 Instituts de Formation d'Aides-Soignants (IFAS), 2 Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI), et 3 Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

GroupeSOS Santé

Groupe SOS Santé est l'une des associations fondatrices du Groupe SOS

Acteur majeur de la santé, le Groupe SOS Santé propose une offre de soins performante, centrée sur les besoins de la personne et accessible quel que soit le niveau de revenu.

Nous contribuons ainsi au maintien de services de soins utiles à la population sur des territoires menacés par le phénomène de la désertification médicale.

Dans les parcours de soins que nous proposons, nous veillons à répondre toujours mieux aux besoins des patients.

Favoriser l'accès à des soins de qualité pour toutes et tous.

Sommaire

1	Bienvenue à l'hôpital	1
2	Nos missions	5
3	Nos valeurs	6
4	Accueil – formalités administratives ...	8
	Préadmission.....	8
	Admission.....	8
	Identitovigilance	10
	INS 10	
	Prise en charge des mineurs	11
	Hospitalisation d'un patient majeur sous tutelle	12
5	Votre séjour	13
	Hôtellerie et service	13
	Votre courrier.....	13
	Hébergement.....	13
	Repas.....	13
	Les effets personnels.....	14
	Téléphone et télévision.....	14
	Les téléphones portables	14
	Les objets de valeurs.....	14
	Votre sécurité	15
	L'espace détente	15
	Les cultes.....	15
	Familles et accompagnants.....	15
	Les visites	16
	Tabac.....	17
	Alcool et drogue	17
	Hygiène et environnement.....	17
6	Prise en charge médicamenteuse	18
	Tenue du personnel	18
	Si vous devez subir une intervention chirurgicale	19
	Votre sortie	20
	Décision de sortie.....	20
	Sortie contre avis médical	20
	Sortie par transfert	20
	Vos informations lors de votre sortie de l'hôpital.....	21
	Formalités administratives.....	21
	Transport.....	21
	Votre avis.....	22
	Enquête de satisfaction : indicateur E-satis.....	22
7	Frais d'hospitalisation.....	23
	Les frais liés à votre passage aux urgences.....	23
	Les frais de séjour	24
	La prise en charge	24
	Prise en charge et facturation des transports de patients.....	25
8	Démarche qualité et sécurité des soins	26
	Lutte contre les infections nosocomiales et infections associées aux soins	26
	EOH.....	27
	Vos droits	28
	Vos plaintes, réclamations ou suggestions	28
	La CDU.....	29
	Droit à l'information.....	29
	Les EIAS.....	29
	Consentement aux soins.....	30
	Désignation de la personne de confiance	30
	Rédaction de vos directives anticipées	30
	L'accès au dossier médical	31
	Le dossier informatisé.....	32
	La prévention et lutte contre la douleur	36
	La bientraitance.....	37
	Le comité éthique de l'Hôpital.....	38
	Les soins palliatifs.....	39

2 Nos missions



L'hôpital a pour principales missions (Article L6112-1 et suivants du code de la santé publique) :

- La permanence des soins ;
- La prise en charge des soins palliatifs et de la douleur ;
- L'accueil des externes, internes et des étudiants en médecine ;
- Le développement professionnel continu de l'ensemble des salariés ;
- La formation initiale du personnel paramédical (infirmiers et aides-soignants) ;
- Les actions d'éducation et de prévention pour la santé et leur coordination ;
- L'aide médicale urgente ;
- Les actions de santé publique ;
- Le développement d'une politique d'évaluation des pratiques professionnelles afin d'en garantir la qualité et l'efficacité ;
- La lutte contre l'exclusion sociale.

3 Nos valeurs



Pour accomplir ces missions, les professionnels de nos établissements s'appuient sur des valeurs et des convictions partagées :

• La recherche de l'excellence

Nous menons une politique de recrutement au plus haut niveau et **assurons une formation professionnelle continue** pour le maintien et le développement des compétences. Nos pratiques médicales, soignantes et managériales correspondent aux **standards nationaux**. Nos programmes qualité s'inscrivent dans **une dynamique volontariste d'amélioration continue**. L'innovation et l'expertise sont au service des patients.

• Le respect de la personne

Nos relations avec autrui, nos patients autant que leur entourage, nos collègues et nos partenaires sont dirigés par **le respect des droits des personnes**. Nous traitons chacun avec **égards dans le respect de la dignité** et de son individualité et **nous garantissons la confidentialité et la bienveillance**.

• L'engagement de solidarité

Nous veillons à l'équité de l'accès aux soins et mettons au cœur de nos actions **l'égalité de traitement des personnes** quelles que soient leurs opinions philosophiques, morales, religieuses ou politiques. **Nous exerçons une responsabilité sociale, sociétale et environnementale**.



• Le partage des connaissances

Nous menons une politique de formation et d'information adaptée aux besoins de chacun. **Nous développons la formation avec la volonté d'assurer le transfert de compétences** à chacun d'entre nous. **Nous tenons compte et valorisons l'expérience de chacun.**

Chaque professionnel doit s'employer à **satisfaire au mieux les usagers.** La qualité de la prise en charge des patients résulte de **la compétence technique et relationnelle de tous les professionnels.** Chacun exerce ses fonctions dans les règles d'exercice propre à la mission qui lui est confiée.

L'esprit d'équipe, la tolérance et la communication des informations utiles sont autant d'atouts conduisant vers **un travail d'équipe harmonieux et épanouissant.** Libre de ses opinions, le personnel doit néanmoins observer une certaine réserve dans l'expression de celles-ci.

Notre établissement adhère à la charte du GROUPE SOS qui fixe les principes essentiels, relatifs notamment au respect des personnes, à **la transparence financière et aux conditions juridiques** de fonctionnement que ses adhérents entendent respecter et faire respecter. A ce titre, nous **nous engageons à développer nos activités dans un réel esprit de solidarité**, de partenariat et d'entraide mutuelle avec les associations signataires de la charte.

Si votre hospitalisation est programmée



Préadmission

Vous pouvez constituer à l'avance votre dossier administratif par une préadmission, lors de votre consultation avec le praticien. Veuillez-vous adresser au secrétariat.

La préadmission permet de faciliter vos formalités d'admission.

Les documents à ne pas oublier :

- **Une pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille pour enfants mineurs).
- **Votre carte d'assurance maladie « vitale ».**
- **Votre carte de mutuelle** en cours de validité.
- **Le cas échéant votre attestation de CSS** en cours de validité

Pour les ressortissants étrangers : la carte de séjour ou la carte d'identité du pays.

Si vous êtes victime d'un accident du travail : feuillet délivré et rempli par votre employeur.

Admission

Horaire d'admission : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Que votre admission soit programmée, ou que vous arriviez par les urgences, vous devez impérativement vous ou l'un de vos proches, vous présenter au **Bureau des Admissions** le jour même avec les documents énumérés précédemment (préadmission) ainsi que le document de prise en charge de votre mutuelle pour :

- | | |
|--|--|
| ☒ Frais de séjour | ☒ Franchise (PAT) |
| ☒ Ticket modérateur | ☒ Attestation de CSS (couverture Santé Solidaire) en cours de validité |
| ☒ Chambre particulière | |
| ☒ Forfait journalier | |



Lors de votre admission, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse de messagerie afin que vous puissiez renseigner l'enquête de satisfaction (nommée E-satis) que vous recevrez par email quelques jours après votre sortie.

Ne pas oublier d'apporter :

- les ordonnances médicales et courriers (comptes rendus médicaux) du médecin généraliste et/ou spécialiste,
- les résultats d'examens de laboratoire,
- les radios, scanner récents...

Pour la mise à jour annuelle de votre carte « vitale » une borne est installée à cet effet à l'accueil.



L'identitovigilance

Au bureau des admissions, des étiquettes nominatives vous seront remises. Elles permettent votre identification tout au long de votre parcours de soins.

Dès votre arrivée, un **bracelet d'identification** vous sera posé (au poignet).

L'INS : VOTRE SÉCURITÉ EST NOTRE PRIORITÉ.

L'Identifiant National de Santé est unique et pérenne. Il permet l'identification de chaque usager et le référencement de ses données de santé par une identité numérique unique :

L'identité nationale de santé (INS), dont l'objet est de faciliter et de sécuriser l'échange et le partage des informations entre les acteurs qui assurent sa prise en charge.

Il vous suit tout au long de votre vie et contribue à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge dans votre parcours de soins.

Il est composé de :

- Votre Numéro d'Identification au Répertoire des personnes physiques (NIR) ou NIA (Numéro Identifiant Attente)
- Des cinq traits d'identité de l'état civil : nom de naissance, prénom (s) de naissance, date de naissance, sexe, code INSEE et lieu de naissance.

Afin de nous permettre de récupérer votre identifiant INS : vous devez lors de votre admission et/ou consultation :

- Décliner votre identité
- Fournir une pièce d'identité de forte confiance (au même titre que vous nous remettez votre carte vitale ou attestation de droit et votre carte de mutuelle)

Sans ce document nous ne pouvons qualifier votre INS.

Vous avez des questions ?

N'hésitez pas à interroger l'équipe soignante.

Prise en charge des mineurs

Tout mineur doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie des autorisations dûment signées par les représentants légaux de l'enfant (anesthésie, opération et sortie). Veillez à vous munir du livret de famille et de la pièce d'identité de la personne détentrice de l'autorité parentale ou à défaut d'une copie de ces documents. En cas de divorce, séparation ou placement, les justificatifs de droit de garde et d'autorité parentale pourront également être demandés.

Dans tous les cas, n'oubliez pas d'apporter la carte vitale et mutuelle complémentaire sur laquelle sont enregistrés les droits de l'enfant et la carte vitale (et mutuelle) au nom de l'enfant à partir de ses 16 ans.

Merci d'apporter également le carnet de santé de l'enfant, et de le remettre au praticien afin qu'il assure la traçabilité de la prise en charge.

Il est fortement conseillé qu'un parent reste la nuit auprès de l'enfant. Des lits couchettes sont à disposition, merci d'en faire la demande auprès du service.

La charte de l'enfant hospitalisé est disponible dans les services, sur demande.



À noter :

Le droit du mineur à l'information est exercé par les titulaires de l'autorité parentale, mais le mineur a le droit lui aussi d'être informé et son consentement doit être recherché chaque fois que possible afin qu'il participe à la prise de décision médicale.



À retenir :

L'obtention du consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale est obligatoire pour toute intervention médicale ou chirurgicale sur le mineur (sauf urgences vitales).



Hospitalisation d'un patient majeur sous tutelle :

L'information médicale est délivrée au tuteur. Toutefois le **majeur sous tutelle a le droit de recevoir directement l'information** et de participer à la prise de décision le concernant.

Cette information et cette participation à la décision seront alors **adaptées aux facultés de discernement de l'intéressé**.

Le tuteur doit représenter la personne hospitalisée et justifier de sa qualité de tuteur en apportant une copie du jugement de mise sous tutelle ou curatelle. Pour rappel, le consentement du majeur protégé à l'hospitalisation et aux soins est un préalable nécessaire à tout acte médical. **Un formulaire d'autorisation d'hospitalisation d'un majeur sous tutelle vous sera remis à cet effet.** Il n'a pas d'obligation particulière en cas de curatelle ou sauvegarde de justice.

FOCUS

En outre, le médecin a la possibilité de délivrer les soins indispensables, en cas de refus du tuteur, risquant d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé.

5 Votre séjour

Hôtellerie et service



• Votre courrier

Le courrier est distribué dans les chambres. Confiez votre courrier à expédier, dûment affranchi à votre service ou à l'accueil.

• Hébergement

Nos services bénéficient pour la plupart de chambres particulière que vous pouvez réserver pour plus d'intimité. Cette prestation a un coût il faut vous renseigner auprès de votre mutuelle pour une éventuelle prise en charge.

Les chambres sont attribuées en fonction des disponibilités des services. Veuillez effectuer votre demande dès la préadmission (programmée) ou l'admission (en urgence).



Le wifi est mis à disposition gratuitement pour les patients



• Repas

Les plats qui vous sont proposés, sont **adaptés à votre profil alimentaire** et selon les prescriptions médicales et le plus possible conformes à vos goûts et habitudes alimentaires.

Un déjeuner gourmand, servi par le chef cuisinier est proposé dans le service maternité pour les patientes bénéficiant de la chambre parentale.

Pour des raisons d'hygiène alimentaire et de respect du régime prescrit, les aliments provenant de l'extérieur ne sont pas autorisés.

En cas d'apports provenant de l'extérieur, l'hôpital décline toute responsabilité, notamment face à une éventuelle intoxication alimentaire. **L'introduction d'alcool est interdite.**

Pour les horaires de repas, merci de vous rapprocher de votre service d'hospitalisation.



• Les effets personnels

Prévoyez d'apporter vos effets personnels (pyjamas, robe de chambre, pantoufles...), ainsi que des objets de toilette (brosse à dents, dentifrice, gant et serviette de toilette, savon...). Il vous appartient d'en assurer le lavage et le change aussi souvent que nécessaire.

• Téléphone et télévision

Un téléphone et un poste de télévision sont à votre disposition dans votre chambre moyennant un tarif payable d'avance à l'accueil.

• Les téléphones portables

Pour des raisons de précaution, ils sont déconseillés à proximité des appareils médicaux. Les différents services peuvent en outre en interdire l'usage lorsqu'ils le jugent nécessaire pour la sécurité des patients. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, ainsi que les soins, merci de garder votre téléphone portable en mode silencieux.

Il est interdit de prendre des photos et vidéos durant toute la durée de votre séjour.



• Vos objets de valeurs

(Argent, bijoux, carte bancaire)

Nous vous recommandons de venir sans aucun objet de valeur. Si néanmoins vous en portez sur vous au moment de votre admission, nous vous conseillons vivement de les déposer au coffre-fort de l'hôpital, informez-vous auprès du bureau des admissions. Un récépissé vous sera remis. Toute disparition d'objet de valeur, non déposée au coffre, ne pourra faire l'objet de réclamation.



• Votre sécurité

Si vous constatez une situation ou une présence anormale : prévenez ou faites prévenir sans délai et sans hésiter un membre du personnel.

En cas d'incendie, pour vous protéger, le personnel vous transférera pour vous mettre à l'abri dans une zone de sécurité.

• L'espace détente

Des distributeurs de boissons, de friandises et de sandwiches sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

• Les cultes

Le respect de la liberté de chacun constitue une règle fondamentale à laquelle notre établissement est attaché. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le souhait auprès du personnel du service

• Familles des hospitalisés et accompagnants



Si vous souhaitez rester auprès de votre proche ou de votre enfant lors de son séjour dans l'unité, nous vous conseillons de vous adresser à l'équipe soignante pour définir les modalités de votre présence auprès de lui.

Vous pourrez prendre votre repas dans la chambre et rester la nuit dans un fauteuil ou un lit qui pourra être mis à votre disposition aux tarifs indiqués sur la fiche « Tarifs des prestations » annexée au présent livret.

Dans quelques cas particuliers, et selon les possibilités du service, **une personne peut demander à séjourner auprès d'un patient.**

Si vous, ou votre famille, rencontrez un problème d'hébergement lors de l'accompagnement de votre proche, vous pouvez demander au service social, des adresses d'organismes susceptibles de vous aider.

• Les visites

Vos parents, vos proches, vos amis sont les bienvenus car nous savons que leur présence est pour vous d'un grand réconfort.

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00 pour les services de soins et de 15h00 à 21h00 pour le service de maternité.

Pour votre repos et une prise en charge optimale, demandez à vos visiteurs :

- d'être en nombre raisonnable,
- d'être discret et silencieux,
- de quitter la chambre au moment des soins.

Le responsable du service peut, à titre exceptionnel, vous accorder une dérogation en autorisant une visite en dehors de ces heures.

Les horaires de visite peuvent être adaptés lors d'hospitalisation pour un mineur. Veuillez-vous adresser au service.



Focus

Il est recommandé de ne pas être accompagné d'enfants en bas âge et d'observer la plus grande discrétion dans les couloirs. Pour des raisons d'hygiène, il est recommandé de ne pas apporter de plantes ou fleurs aux patients.



• Les rendez-vous :

Avec le médecin :

Les familles peuvent être reçues par les médecins de l'établissement sur demande de rendez-vous auprès du secrétariat.

Avec le cadre du service :

si pour toutes réclamations, informations... que vous jugez utiles de porter à notre connaissance, vous pouvez demander un rendez-vous avec le cadre du service.



• Tabac

En application de la loi en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



• Alcool et Drogue

Il est formellement interdit de consommer et d'introduire des boissons alcoolisées, produits toxiques ou stupéfiants dans l'établissement.



• Hygiène et environnement :

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus, qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.



Prise en charge médicamenteuse

Il est recommandé d'apporter votre traitement habituel ainsi que l'ordonnance lors de votre hospitalisation. À votre entrée, même si ces médicaments vous appartiennent, ils seront retirés par l'infirmière. Ils seront étiquetés, et conservés dans un endroit sécurisé jusqu'à votre sortie.

Exceptionnellement, pour une courte durée (24 à 72h), ou le temps d'approvisionner notre pharmacie, votre traitement médicamenteux pourra être utilisé.

Le médecin réévaluera l'ensemble du traitement que vous prenez.

Focus

Il ne peut pas être laissé de médicament à votre disposition, sauf accord écrit du médecin prescripteur, dans des conditions définies.



Tenues du personnel

Le personnel est identifiable grâce aux couleurs du liseré de leurs tuniques :

- Les infirmier(e)s : tuniques avec un **liseré Vert**.
- Les aides-soignant(e)s : tuniques avec un **liseré Jaune**.
- Les responsable de service : tuniques avec un **liseré Bordeaux**.
- Les agents du bloc opératoire : **tenue bleue**.
- Les agents des services logistiques : tuniques avec un **bleu**
- Les agents administratifs : tuniques avec un **liseré Blanc**.

Si vous devez subir une intervention chirurgicale

Le trajet au bloc opératoire :

Le maintien de votre autonomie et vous rendre acteur de votre prise en charge sont **des principes novateurs**, qui favorisent la récupération après la chirurgie. Un brancardier pourra, si votre état le permet, vous accompagner à pied au bloc opératoire (patient debout). **L'arrivée debout permet de diminuer la médicalisation** du transport et donc d'en diminuer l'anxiété. Vous pouvez être installé en salon d'accueil au bloc opératoire.

L'installation : une fois installé en salle de bloc opératoire, l'anesthésiste et l'infirmier anesthésiste vous préparent et vous endorment. Les chirurgiens et infirmiers de bloc opératoire vous installent afin de débuter votre intervention.

Le réveil : Une fois l'intervention terminée, vous êtes transféré en salle de surveillance post interventionnelle où une équipe vous prendra en charge tout au long de votre réveil et vous dispensera les traitements prescrits, notamment contre la douleur.

Le retour en chambre : lorsque l'anesthésiste aura validé votre sortie de salle de réveil, vous serez ramené dans votre chambre par le brancardier

FOCUS

L'intervention : elle peut durer plusieurs heures, l'équipe dédiée vous surveille constamment.

• Votre sortie

Votre sortie est décidée par le médecin de l'unité en fonction de votre état de santé. Vous serez prévenu à l'avance de la date de votre départ.

Le jour de votre départ, vous seront remis :

- > vos examens et vos bilans,
- > les ordonnances de sortie et consignes éventuelles,
- > la lettre de liaison (compte-rendu d'hospitalisation)
- > le questionnaire de satisfaction.
- > vos médicaments personnels si vous les avez remis au personnel soignant.

Vous avez des questions ?

N'hésitez pas à interroger l'équipe soignante.

Décision de sortie

• Sortie contre avis médical

Si vous demandez votre sortie de l'hôpital contre l'avis du médecin responsable (ce qui n'est pas recommandé) **vous devrez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé**, déchargeant l'hôpital de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

Pour les mineurs, si le service estime qu'il y a un risque pour le bébé ou l'enfant, il entamera une procédure de signalement auprès du secteur social. S'il estime que l'enfant est en danger, il saisira le procureur de la république.

• Sortie par transfert

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins ou de convalescence.

L'équipe de soins et l'assistante sociale seront là pour vous aider, vous et votre famille, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

• Vos informations lors de votre sortie de l'hôpital

Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement.

Sauf opposition de votre part, elles seront transmises à votre médecin traitant.



• Formalités administratives

Vous devrez vous présenter au bureau des admissions pour régulariser votre dossier et vous acquitter des frais d'hospitalisation (paiement en espèce, chèque bancaire ou postal, ou carte bancaire).

Des attestations de présence (bulletin de situation) **vous seront remises à l'issue de ces formalités.**

Pour les mineurs, les parents, tuteurs ou personnes munies d'une attestation sont habilitées à effectuer la sortie sur présentation d'une pièce d'identité et du livret de famille.

FOCUS

Si après avoir quitté l'hôpital, vous avez des questions ou des observations à formuler, quant aux aspects financiers de votre séjour, vous pouvez contacter le bureau des admissions de l'établissement.

• Transport

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié, il vous sera prescrit par le médecin un bon de transport pour taxi, ou une ambulance, afin d'obtenir éventuellement le remboursement de vos frais auprès de l'organisme d'assurance maladie.

Le choix d'une compagnie d'ambulance appartient à vous-même ou à votre famille. A défaut, le bureau des admissions appellera le véhicule approprié.



Assurez-vous de ne rien oublier et de ne pas emporter de linge ou d'autres effets qui appartiennent à l'hôpital. N'oubliez pas de retirer les objets de valeurs déposés lors de votre entrée.

Votre avis

L'amélioration de la qualité des soins constitue un objectif permanent pour l'ensemble des professionnels de l'hôpital.

Aidez-nous à évaluer cette qualité en remplissant le questionnaire de sortie annexé à ce livret.

Vous pouvez le confier :

- ☒ Au cadre de santé
- ☒ Au personnel soignant
- ☒ Des boîtes aux lettres sont disponibles dans les services

Ou le déposer au bureau d'accueil de l'établissement

Les observations formulées dans les questionnaires de sortie servent à améliorer la qualité des prestations. Les résultats sont communiqués aux services concernés, ainsi que les commentaires écrits par les patients et/ou leurs proches. La Commission Des Usagers (CDU) fait une analyse annuelle approfondie de ces résultats et propose à partir de ces éléments des actions prioritaires d'amélioration.



• Enquête de satisfaction : indicateur E-satis

Le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé engage les établissements de santé à mesurer la satisfaction des patients hospitalisés dans le secteur Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO), Soins médicaux et de Réadaptation (SMR).

Cette mesure de la satisfaction est réalisée grâce à un questionnaire en ligne.

Concrètement, dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de répondre au questionnaire E-Satis en ligne.

Son objectif : recueillir vos appréciations pour mieux répondre à vos attentes et conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

L'enquête se déroule sur toute l'année et nécessite au préalable votre autorisation lorsque vous nous transmettez votre adresse mail pour la réalisation de cette enquête.

À son issue, un score global de satisfaction est finalement calculé pour chaque établissement. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement doit suivre. Ils sont diffusés sur le site de l'HAS (Haute Autorité de Santé).

6 Frais d'hospitalisation

• Les frais liés à votre passage aux urgences :

Depuis la mise en place de la nouvelle réforme des urgences au 01/01/2022 ; un Forfait Patient Urgence (FPU) est facturé au patient ***pour tout passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation*** suite arrêté du 27 décembre 2021 L.162-22.8.2 du code de la sécurité sociale. Les soins sont pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assurés et avez des droits ouverts à la date des soins. Seul le forfait FPU sera à votre charge et peut être pris en charge par votre complémentaire santé.

Vous trouverez les montants en annexe de ce livret.

Il est pris en charge par l'assurance maladie dans les cas suivants :

- > Bénéficiaires de l'assurance maladie maternité
- > Nouveau-nés de moins de 30 jours
- > Mineurs victimes de violences à caractère sexuel
- > Donneurs d'organe
- > Personnes victimes d'un acte de terrorisme
- > Personnes écrouées
- > Titulaires d'une pension d'invalidité ou d'une pension de vieillesse allouées en cas d'incapacité au travail
- > Titulaires d'une rente AT/MP
- > Titulaires d'une pension militaire d'invalidité et de victimes de guerre
- > Situation risque sanitaire grave et exceptionnelle (épidémie...)

Tarifs prix de journées, TV, Téléphone, repas : se référer à l'annexe jointe à ce livret.

FOCUS

Pour tout passage aux urgences vous devez passer au secrétariat d'accueil des urgences muni de vos cartes : vitale, mutuelle et document de forte confiance pour la validation et qualification de votre identité.

Nos secrétaires se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

• Les frais de séjour

Ce sont les frais facturés par un établissement de santé pour couvrir le séjour hospitalier.

Ils comprennent : les frais hôteliers, repas, médicaments, examens de laboratoire, de radiologie, les soins.

les interventions de chirurgie/ anesthésie ;
la pose de prothèses ...), mais aussi
les consultations inter/services.



Ils sont composés :

- Du prix de journées correspondant à la spécialité justifiant votre séjour (médecine- chirurgie- ambulatoire) Hospitalisation de jour (HDJ) ; Unité de Soins Continus ; Soins Médicaux de Réadaptation.
- Forfait journalier.
- Forfait journalier de sortie (décret 2019-719 du 08 juillet 2019 du code de la sécurité sociale),
- Prestation chambre particulière en jour et non en nuitée (facturation du jour de sortie (décret 2019-719 du 8 juillet 2019 du code de la sécurité sociale).

• La prise en charge

Les frais de séjour sont pris en charge par l'assurance maladie (*si vous êtes assuré*) au taux de 80% et ou 100% (selon le taux pris en charge par votre organisme social).

Dans le cadre d'un séjour facturé à 80% ; le ticket modérateur (20% du prix de journée moins le montant du forfait journalier ; le forfait journalier (y compris de sortie) ; les frais de chambre particulière (y compris le jour de sortie) seraient à votre charge si vous ne bénéficiez pas d'une mutuelle complémentaire santé.

Dans tous les cas pour chaque séjour hospitalier vous devez passer dès votre admission au bureau des entrées de l'établissement.

Si vous n'avez aucune couverture sociale, il vous sera facturé la totalité des frais à régler au bureau des entrées lors de votre sortie.

Le bureau des entrées peut vous mettre en relation avec nos assistantes sociales pour vous aider dans vos démarches d'ouvertures de droits.

Les frais de séjours sont calculés :

- > Prix de journée multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation excepté le jour de sortie.
- > Forfait journalier multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation y compris le jour de sortie.
- > Prestation chambre particulière multipliée par le nombre de jours d'hospitalisation y compris le jour de sortie.

Le bureau des entrées se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

• Prise en charge et facturation des transports de patients

La prescription médicale doit toujours être faite avant le transport sauf :

- ☒ en cas d'urgence
- ☒ si vous êtes convoqué par un établissement de santé (votre convocation est alors considérée comme une prescription médicale et le mode de transport y est indiqué). Vous devez impérativement le respecter. C'est le médecin qui choisit le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et au niveau d'autonomie du patient dans le respect du référentiel de prescription.



Le nouveau décret du 10 mars 2011 ne permet pas le remboursement systématique du transport même pour les patients à 100%. Il faut être dans l'incapacité de se déplacer seul en véhicule personnel ou transport en commun.

Après une prise en charge médicale ou chirurgicale, l'assurance maladie (CPAM) peut prendre en charge vos frais de transport, sur prescription médicale.

7 Démarche qualité et sécurité des soins

L'hôpital du Creusot est inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité et de lutte contre les événements indésirables associés aux soins. Une équipe est en place, au sein du service qualité-gestion des risques, afin de favoriser cette démarche dans les services. Les pratiques professionnelles sont régulièrement évaluées et chaque année un programme qualité-gestion des risques est mis en œuvre. Des Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) sont publiés par le Ministère de la Santé. Ils sont disponibles sur « Qualiscope » www.has-sante.fr et affichés dans le hall d'entrée de l'hôpital.

La Haute Autorité de Santé valide la démarche qualité-gestion des risques par une visite de certification tous les 4 ans. Les rapports de certification de l'hôpital sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.



• Lutte contre les infections nosocomiales et infections associées aux soins

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de représentants de chaque catégorie professionnelle fixe des objectifs en se référant au programme national et établit un bilan d'activité annuel.

**Une infection est dite nosocomiale ou associée aux soins si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente avant l'admission.*

Des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales permettent de mesurer les actions et leurs résultats et d'identifier les domaines à améliorer. Pour chaque indicateur, une note et une classe de performance sont données aux établissements de santé, sachant que les exigences varient en fonction de leur catégorie et de leur taille.

Pour les infections du site opératoire, on considère comme nosocomiales les infections survenues dans les 30 jours suivant l'intervention, ou, s'il y a mise en place d'une prothèse ou d'un implant, dans l'année qui suit.

FOCUS

Ses principales missions concernent les infections nosocomiales dans les domaines suivants :

- ☑ la prévention pour les patients et les professionnels,
- ☑ la surveillance des infections,
- ☑ l'évaluation et l'amélioration des pratiques en hygiène,
- ☑ la formation (médicale, paramédicale et technique),
- ☑ la communication et l'information.



• Une équipe opérationnelle d'hygiène

L'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) est une équipe dédiée et formée spécifiquement à la prévention du risque infectieux. **Elle a pour missions de prévenir les infections associées aux soins pour les patients et les professionnels**, de surveiller les infections, et d'évaluer et d'améliorer les pratiques en hygiène. L'EOH est chargée d'impulser et de coordonner la gestion a priori du risque infectieux nosocomial dans ses différentes dimensions

L'hôpital du Creusot est inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité et de lutte contre les événements indésirables associés aux soins. Une équipe est en place, au sein du service qualité-gestion des risques, afin de favoriser cette démarche dans les services. **Les pratiques professionnelles sont régulièrement évaluées et chaque année un programme qualité-gestion des risques est mis en œuvre.**

La Haute Autorité de Santé valide la démarche qualité-gestion des risques par **une visite de certification tous les 4 ans**. Les rapports de certification de l'hôpital sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

FOCUS

Des Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS) sont publiés par le Ministère de la Santé. Ils sont disponibles sur www.has-sante.fr et affichés dans le hall d'entrée de l'hôpital.



Vos droits

Une charte du patient hospitalisé, commune à tous les hôpitaux de France, régit l'essentiel de vos droits. Le texte de la charte est affiché dans tous les services



• Vos plaintes, réclamations ou suggestions

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Si malgré le souci des équipes de vous assurer des conditions d'accueil et de prise en charge garantissant la qualité et la sécurité, vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service concerné ou par email aux représentants des usagers :

representantsdesusagers-creusot@groupe-sos.org

FOCUS

Vous pouvez également écrire à la Direction de l'hôpital du Creusot :

Secrétariat de Direction
Hôpital du Creusot
175 rue Maréchal Foch
71206 Le Creusot

Toute l'attention nécessaire sera portée à votre réclamation, et vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais.

Une médiation pourra vous être proposée avec un médiateur de la CDU (Commission Des Usagers) dans certains cas (vous pouvez en faire la demande dans votre courrier si vous le souhaitez).

Les réclamations des usagers sont prises en compte dans le programme qualité-gestion des risques de l'hôpital.

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.

Vous avez des questions ?

N'hésitez pas à interroger l'équipe soignante.

• La Commission Des Usagers (CDU)

Plainte, réclamations, éloges, observations ou propositions

Conformément au décret du 1er juin 2016, relative aux droits du malade et à la qualité du système de santé, cette instance a pour mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Vous trouverez en annexe la composition de cette instance et la liste des RU est affichée dans chaque service.

• Droit à l'information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Vous recevrez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin.

Vous serez également informé des interventions prévues par tous les professionnels de santé chargés de s'occuper de vous.

Si vous souhaitez être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, votre demande doit être respectée sauf si des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous estimez être victime d'un dommage imputable à une activité de soins, vous devez être informé(e) par le médecin qui vous prend en charge lors d'un entretien au cours duquel vous pourrez faire assister de la personne de votre choix.

• Qu'est-ce qu'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) ?

Il est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme :

- un évènement défavorable survenant chez un patient ou une personne accompagnée ;
- associé aux actes de soins et d'accompagnement ;
- qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour la personne ;
- qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin ou de l'accompagnement ;
- qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance de la personne : il s'agit d'un évènement inattendu.

En cas d'évènements indésirables associés aux soins, vous serez informé sur les circonstances ou les causes du dommage par les professionnels de santé et la direction de l'établissement.

FOCUS

Un portail national :

**<https://signalement.social-santé.gouv.fr/fr>
peut être utilisé par les patients et usagers pour déclarer
les évènements sanitaires indésirables quel que soit le
secteur de soins.**



• Consentement aux soins

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peuvent être pratiqués sans votre consentement libre et éclairé, et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Vous serez invité(e) à prendre avec le professionnel de santé, les décisions concernant votre santé.

En cas d'incapacité à exprimer votre consentement, la personne de confiance ou vos proches seront informés.

Pour le mineur ou le majeur protégé, s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché.

• Désignation de la personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. (Cf. formulaire joint dans le livret d'accueil).

• Rédaction de vos directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Ce document propose un modèle de deux formulaires, l'un pour les personnes malades, l'autre pour les personnes n'ayant pas de maladie, et, dans une deuxième partie, explique les directives anticipées... (formulaire joint dans le livret d'accueil).

FOCUS

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

L'accès au dossier médical

En application de la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous pouvez avoir désormais accès directement à votre dossier médical. Le recours à un médecin n'est plus obligatoire.

Qui peut en faire la demande ?

- ☒ l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou incapable) ou ses ayants droit (s'il est décédé),
- ☒ le médecin qui a prescrit l'hospitalisation, sous réserve de l'accord de l'intéressé ou de ses ayants droit.

Les copies des pièces du dossier et envoi :

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

NB : les frais liés à la première reproduction du dossier médical ne sont plus facturés, sauf si la demande est faite par un ayant droit. Vous pouvez également consulter le dossier sur place.

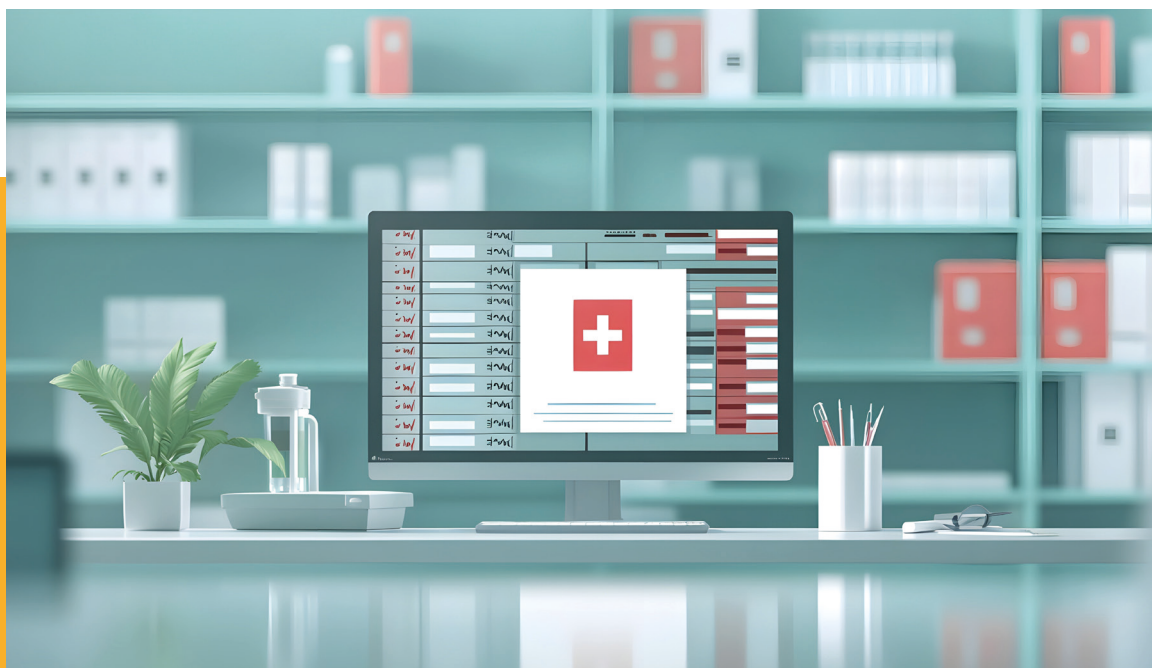
Comment faire votre demande ?

Appelez le secrétariat de direction de l'hôpital au : **03 85 77 24 97** qui vous adressera le formulaire à remplir et à lui renvoyer avec une copie de votre pièce d'identité et, si la demande concerne un parent défunt, une copie de votre livret de famille à l'adresse suivante :

Secrétariat de Direction

Hôpital du Creusot

175 rue Maréchal Foch – 71200 Le Creusot



Le dossier informatisé

Des renseignements administratifs, médicaux et sociaux vous concernant sont recueillis lors de vos consultations et séjours à l'hôpital : données d'identification, parcours de soins, examens et résultats, démarches sociales... Ils font l'objet de traitements informatiques pour faciliter votre accueil et la gestion de votre dossier. Mais surtout ils permettent la cohérence et la continuité de votre prise en charge. En effet, le partage de ces informations, point efficace sur votre situation médicale et sociale, rend possible une meilleure prise en compte de vos besoins, une prise en charge globale de votre situation et fait gagner du temps aux équipes soignantes qui seront d'autant plus à votre écoute.

Enregistrées sur des logiciels professionnels, ces informations qui retracent l'intégralité de votre parcours sont protégées par le secret médical. Elles ne sont confiées au personnel de l'hôpital que dans la seule mesure où elles participent à la définition de votre projet de soin.

En outre, si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Des informations vous concernant ont pu être enregistrées et traitées dans le système d'identification unique des victimes dénommé SI-VIC, créé par l'article L.3131-9-1 du code de la santé publique. Ce système d'information est mis en œuvre lorsqu'un événement peut être qualifié de situation sanitaire exceptionnelle (attentat, accident collectif, pandémie...). Le traitement entre dans le cadre des missions d'intérêt public dont est investi la direction générale de la santé. Il a pour finalité l'aide au pilotage grâce à un suivi global et individuel des personnes impliquées par l'évènement, l'établissement d'une liste unique de victime en cas d'attentat, ainsi que l'information des familles et des proches de victimes en cas d'ouverture d'une cellule de réponse téléphonique.



FOCUS

Les traitements de données personnelles sont mis en œuvre dans le respect des dispositions du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD), de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, du code de la santé publique, et des référentiels de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Comment savoir si mes données sont enregistrées dans le système SI-VIC ?

Le service ou vous avez été pris en charge, et/ou à défaut le service d'admission de l'établissement, pourra vous indiquer si vos données personnelles ont été enregistrées dans le système SI-VIC.



Quelles protections ?

Les données enregistrées sont strictement « non médicales » (identité et modalités de prise en charge), et accessibles aux acteurs participant à la gestion de la situation sanitaire exceptionnelle, selon leurs habilitations :

- > les établissements de santé et les SAMU accèdent uniquement aux données des personnes qu'ils prennent en charge,
- > les agences régionales de santé (ARS) accèdent aux données de l'ensemble des personnes prises en charge dans leur région,
- > la direction générale de la santé (DGS) accède aux données de l'ensemble des personnes prises en charge sur le territoire national,
- > les agents habilités des cellules de réponse téléphonique ont accès aux données de l'ensemble des personnes prises en charge lors de l'évènement qui a occasionné l'ouverture du numéro d'information du public (attentat ou accident collectif).

Les données sont conservées pendant la durée de prise en charge de la personne dans le système de santé conformément à l'article R.3131-10-2 du code de la santé publique

Source : Données personnelles et cookies
Ministère du travail, de la santé et des solidarités (sante.gouv.fr)



Quels sont vos droits ?

Conformément au règlement général sur la protection des données, vous pouvez à tout moment :

- accéder aux informations vous concernant et faire rectifier les données inexactes,
- obtenir davantage d'information sur le traitement et exercer vos droits d'information et de rectification auprès de la direction générale de la santé au ministère chargé de la santé, responsable du traitement, en écrivant à l'adresse suivante : dgs-rgpd@sante.gouv.fr (à noter qu'il n'est pas possible de faire valoir de droit d'opposition à l'enregistrement de ces données).

Introduire une réclamation auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés, si vous considérez que le traitement n'est pas conforme à la réglementation sur la protection des données.



Focus

Pour plus d'informations, vous trouverez l'ensemble des informations liées à vos droits sur le site internet du ministère des solidarités et de la santé :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/article/donnees-personnelles-et-cookie>

Conservation :

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- jusqu'au 28ème anniversaire du patient, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- 30 ans pour la mention des actes transfusionnels pratiqués et les dossiers des donneurs d'organes décédés.

Le dossier médical partagé

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies....

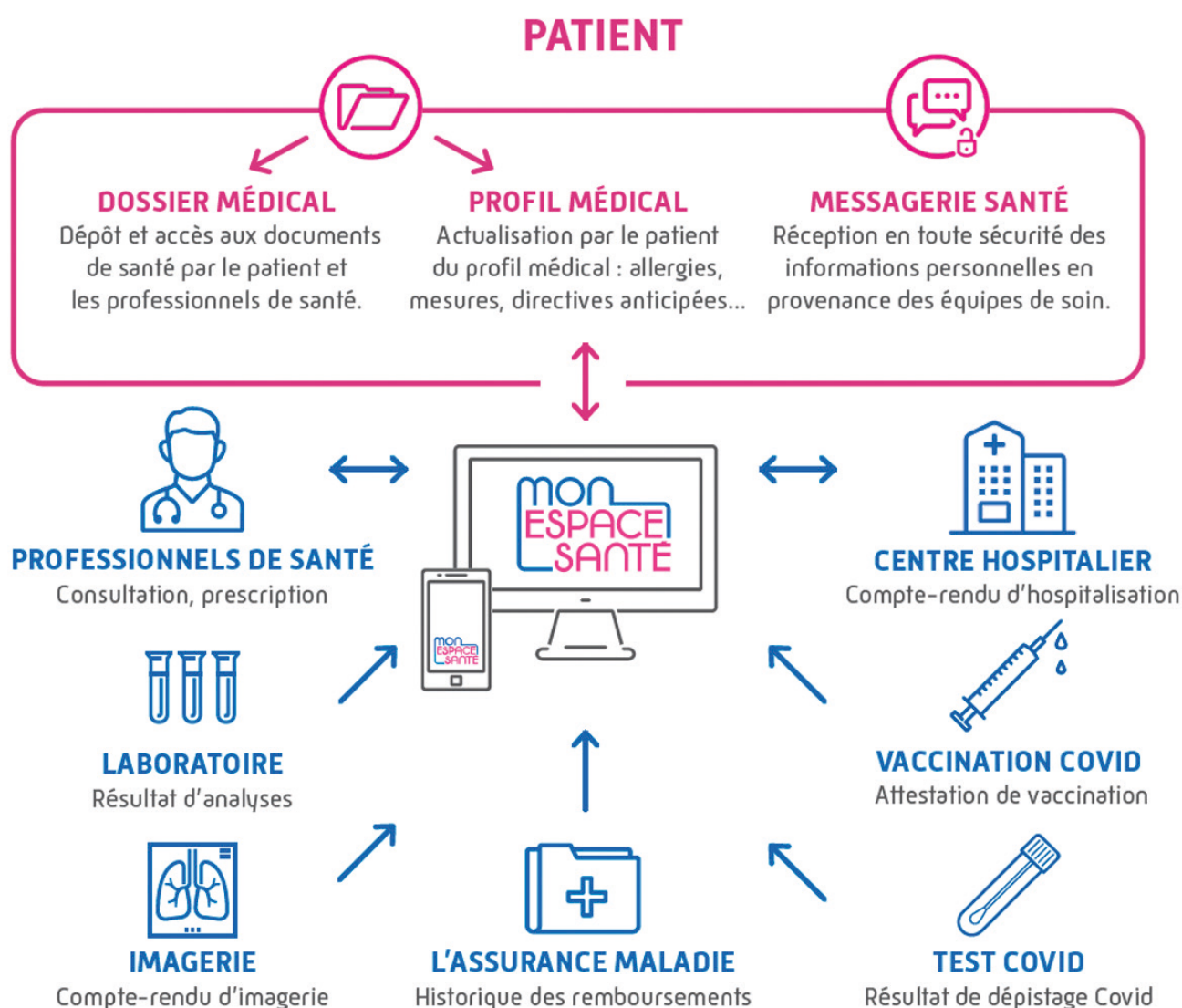
Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical partagé. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

Le dossier médical partagé peut être consulté par les professionnels qui vous prennent en charge.



Mon espace santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. **En savoir plus :** <https://www.monespacesante.fr/>



La prévention et la lutte contre la douleur



Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleurs.

Les **douleurs aiguës**, post-chirurgie, les **douleurs provoquées** par certains soins et examens, peuvent être prévenues et les **douleurs chroniques**.

Prévenir et soulager

L'équipe soignante notera l'intensité de la douleur dans le dossier patient, et utilisera les moyens les mieux adaptés à votre situation pour **la prévenir et la soulager** (antalgiques, méthode non médicamenteuse).

Evaluer

L'évaluation de la douleur aiguë, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. **Plusieurs échelles d'évaluation de mesure de la douleur sont à votre disposition.** Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure qui doit être répétée, tout au long de votre séjour, permet d'**adapter au mieux votre traitement antalgique**. La prise en charge de la douleur, fait partie **des indicateurs de qualité** de votre prise en charge dans l'établissement.

Le CLUD Comité de Lutte contre la Douleur

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le **droit de recevoir**, sur l'ensemble du territoire, **les traitements et les soins, les plus appropriés** et de bénéficier **des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue** et qui garantissent la meilleure **sécurité sanitaire** et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir **une fin de vie digne** et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour **que ce droit soit respecté »**
Art L. 1110-5 du code de la santé publique.

Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.



La bientraitance

La bientraitance correspond à « **une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes**, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

L'hôpital du Creusot, via son comité bientraitance, s'attache à promouvoir cette culture du **respect de la personne**, de sa **dignité** et de sa **singularité au niveau de l'ensemble du personnel**.

Notre établissement est **organisé en interne pour prendre en charge la maltraitance physique** et ou morale pratiquée sur vous par votre entourage (famille, professionnel de santé).

Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Le comité éthique de l'Hôpital

Le groupe éthique a un rôle d'aide à la décision auprès des praticiens et des équipes soignantes de l'établissement qui sont **confrontés à un problème ou une question éthique**. Il approfondit la **réflexion sur le sens du soin** et sur des **situations concrètes et singulières** ou entrent en contractions les valeurs.

Il a pour rôle :

D'accompagner
les professionnels
dans une réflexion éthique
en lien avec une situation

De favoriser
la réflexion dans le sens
du soin

De recenser les situation
éthiques via les référents

D'émettre
des recommandations et
susciter une réflexion

De sensibiliser
les personnes aux question
d'éthiques

De diffuser en interne
les réflexions et
recommandations

Focus

Le Comité éthique n'a pas vocation à apporter des solutions sur les situations d'urgence et n'est pas compétent pour trancher ou examiner différents contentieux.

L'éthique :

NE JUGE PAS

Le comité n'est jamais saisi pour juger une personne, il débat sur une situation.

N'ARBITRE PAS

Il n'intervient pas sur les conflits interpersonnels ou interprofessionnels

NE PUNIT PAS

Il n'est pas une instance disciplinaire, il ne condamne pas mais vise à ouvrir la réflexion.

NE DÉCRÈTE PAS

Le comité ne rend pas de directive, il propose des avis consultatifs sur la base d'un débat ouvert.

LE COMITÉ ÉTHIQUE garantit la confidentialité des données et le respect du secret professionnel.

FOCUS

Qui peut saisir le comité éthique ?

- Le patient
- Le représentant légal
- Un proche du patient
- Un professionnel

La saisine se fait par courrier ou par courriel :

ethique@groupe-sos.org

Le comité se réunit au moins 4 fois par an. Le bureau du CE se réunit mensuellement.

Il est chargé de statuer sur la recevabilité des questions qui lui sont soumises, de statuer sur le caractère d'urgence de la question à traiter, de déterminer l'ordre du jour des réunions.

Les soins palliatifs

Notre établissement propose **l'accompagnement des patients en soins palliatifs et en fin de vie.**

Nous avons au sein de l'établissement des lits identifiés soins palliatifs sectorisés avec **une équipe dédiée, pluriprofessionnelle et formée à la démarche palliative.**

Le patient a la possibilité d'accéder à des soins de support (**sophrologie, relaxation, reiki**), à l'accompagnement de bénévoles **formés à l'écoute** et/ou **un accompagnement spirituel multiculturel.**

Les **chambres particulières** sont équipées de fauteuils grand confort. **Les visites sont possibles 24 heures sur 24**, avec à disposition **un salon des familles.**

Une association loi 1901 a été créée « **un jour une histoire** » pour améliorer le quotidien du patient et de sa famille.



