



ACCÈS À DES SOINS D'EXCELLENCE POUR TOUS



GROUPE SOS

SOMMAIRE

Bienvenue à l'Hôpital Hôtel-Dieu du Creusot	5
Un peu d'histoire	6
Nos missions	7
Nos valeurs	8
Notre offre de soins	9
Votre arrivée	13
Votre accueil	17
Les équipes	21
Votre séjour	25
Accompagner votre séjour	29
Votre sortie	33
Les frais de votre hospitalisation	37
Votre retour	38
Gestion des risques	39
Vos droits	43



BIENVENUE À L'HÔPITAL HÔTEL-DIEU DU CREUSOT

L'Hôtel-Dieu du Creusot et son personnel vous accueillent et vous souhaitent la bienvenue.

Nous savons qu'une hospitalisation peut être source d'interrogations voire d'inquiétudes. Aussi nos équipes médicales, soignantes, techniques et administratives sont là pour vous entourer et vous rassurer sur le déroulement de votre séjour. Ce guide a été conçu pour faciliter au maximum votre passage dans notre établissement. Il porte à votre connaissance des informations qui vous aideront, vous et vos proches, à mieux vous adapter à la vie de l'hôpital.

Dans un souci constant de la qualité du service, il est par ailleurs essentiel que nous puissions connaître vos impressions sur notre offre de soins et entendre vos suggestions. Vos réponses au questionnaire joint à ce guide nous permettront de renouveler nos efforts au quotidien.

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

La Direction



UN PEU D'HISTOIRE ...

L'Hôtel-Dieu du Creusot a été fondé en 1894 par la famille Schneider.

A l'origine, cet établissement avait pour vocation d'accueillir en priorité les personnels des établissements industriels du Creusot.

La clinique est créée en 1900 puis totalement détruite en 1943 après les bombardements.

En 1948, l'Hôtel-Dieu est érigé en association et la reconstruction de l'édifice démarre.

En 1955, l'hôpital se dote d'un plateau technique entièrement nouveau.

Au début des années 80, l'Hôtel-Dieu bénéficie d'importants crédits dans le cadre du schéma directeur de modernisation.

En 1985, l'Hôtel-Dieu prend le statut de Fondation reconnue d'Utilité Publique...

En 2015, l'Hôtel-Dieu rejoint le GROUPE SOS Santé.

L'Hôtel-Dieu est riche d'une longue tradition de service à la population qu'il tient aujourd'hui à pérenniser.



NOS MISSIONS

L'Hôtel-Dieu a pour principales missions (article L 6112-1 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 internes et des étudiants en médecine ;
- le développement professionnel continu des praticiens, sages-femmes et personnels non médicaux ;
- 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.





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 dirigées par le respect des droits des personnes. Nous traitons chacun avec égards dans le respect de la dignité et de son individualité et nous leur garantissons la confidentialité et la bienveillance.

L'ENGAGEMENT DE SOLIDARITE

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 ainsi que celle des soins résultent 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.

NOTRE OFFRE DE SOINS

L'Hôtel-Dieu du Creusot est un établissement privé à but non lucratif qui propose une prise en charge médicale et chirurgicale. Il dispose d'une maternité de niveau 1 et d'un service d'urgences médicales 24h/24, 7j/7.

Le service d'urgences médicales vous accueille pour tous les accidents et incidents quotidiens. Soins prodigués au sein des services de l'établissement ou orientation vers un service plus spécialisé, nos équipes sont là pour vous prendre en charge.





En médecine, une équipe médicale pluridisciplinaire vous accueille pour évaluer, diagnostiquer et prendre en charge en première intention vos troubles somatiques. Des prises en charge spécialisées vous sont proposées notamment pour ce qui concerne les troubles métaboliques, endocriniens et la prise en charge des troubles du diabète.

Notre équipe qui accueille des patients de toutes les régions, est reconnue pour la qualité de sa prise en charge.

L'Hôtel-Dieu réalise plus de 5 000 interventions chirurgicales par an, dans tout ce qui est viscéral, urologique, mais aussi ORL, gynécologique, vasculaire. Nos équipes sont régionalement reconnues pour la prise en charge chirurgicale des cancers.

La maternité de niveau 1, seule maternité de la Communauté Urbaine Le Creusot-Montceau, accueille annuellement plus de 800 nouveaux nés. Planning familial, préparation à la naissance, retour précoce à domicile, prise en charge gynécologique et urinaire, tous les besoins en lien avec la naissance et les besoins spécifiques des femmes sont pris en charge.

Le service d'imagerie médicale, assure non seulement les besoins des services de l'Hôtel-Dieu mais aussi les besoins de ville. Imagerie conventionnelle, scanner, IRM, scintigraphie : tous les examens sont possibles. L'établissement s'est associé avec les Sociétés d'Exercice Libéral : NUCLEARIS et LA VERRERIE pour ces activités. L'ensemble des services propose de nombreuses consultations spécialisées.







VOTRE ARRIVÉE

Si votre hospitalisation est programmée

PRÉ-ADMISSION

Il vous est proposé de constituer à l'avance votre dossier administratif par une pré-admission qui s'effectuera immédiatement dans le service de consultation.

La pré-admission permet de faciliter vos formalités d'admission.

- Une pièce d'identité (carte d'identité Française, passeport, livret de famille pour enfants mineurs), votre carte d'assurance maladie « vitale », votre carte de mutuelle 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

Que votre admission soit programmée, ou que vous arriviez par les urgences, vous devez impérativement vous présenter au Bureau des Admissions le jour même ou pendant votre hospitalisation avec les documents énumérés précédemment (pré-admission) ainsi que du document suivant :

Une prise en charge de votre mutuelle pour les :

- Frais de séjours
- Ticket modérateur
- Chambre particulière
- Forfait journalier
- Franchise (PAT)
- Attestation CMU en cours de validité

Tous les entrants et sortants ou leurs accompagnants doivent obligatoirement se présenter au bureau des admissions pour les formalités d'admission. Pour la mise à jour annuelle de votre carte « vitale » une borne est installée à cet effet à l'accueil des sites Foch et Harfleur.



SI VOUS ARRIVEZ AUX URGENCES

Vous avez été pris en charge directement par une équipe médicale. Demandez à un membre de votre famille de se présenter au bureau des admissions dans les meilleurs délais muni, selon votre cas, des documents énumérés au paragraphe précédent, (hospitalisation programmée) afin de régulariser votre dossier administratif.





POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉMARCHES

L'assistante sociale intervient auprès des patients et de leur famille qui connaissent des difficultés liées aux soins et à la maladie. Elle leur propose une aide et un accompagnement dans le respect de leur projet de vie en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et en étroite collaboration avec les partenaires extérieurs.

Elle intervient également dans le cadre de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), créée afin de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion. Ses missions générales sont :

- L'accès aux soins
- L'accès aux droits
- L'aide à la vie quotidienne
- L'organisation de la sortie

Son bureau est situé au rez-de-chaussée de l'Etablissement, à droite après le bureau des admissions pour la prise de rendez-vous.

*Pour les contacter reportez-vous à la fiche spécifique jointe au livret.

Il est également possible de demander le concours de certains membres du personnel hospitalier, parlant différentes langues, pour nous permettre d'être à votre écoute, de vous transmettre les informations vous concernant et pour vous faire comprendre.





VOTRE ACCUEIL

ACCUEIL ADMINISTRATIF ET ACCOMPAGNEMENT DANS LA GESTION DE VOS DROITS

Avant une hospitalisation, vous êtes invité à vous présenter au Bureau des Admissions de l'hôpital afin d'ouvrir votre dossier administratif de patient.

Il est fortement conseillé, en cas d'hospitalisation programmée, de réaliser un dossier de pré-admission à l'issue de votre consultation.



CONFIDENTIALITÉ

Le respect par les personnels hospitaliers de la confidentialité des informations vous concernant, qu'elles soient personnelles, administratives, médicales ou sociales vous est garanti.

Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital. Une procédure spécifique est alors mise en œuvre. Signalez-le au bureau des admissions et dans l'unité de soins



ACCUEIL DANS L'UNITÉ DE SOINS

Entretien d'accueil

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, vous serez accueilli par un membre de l'équipe qui vous installera dans votre chambre.

L'infirmier(e) et l'aide-soignant(e) s'entretiendront avec vous pour recueillir un certain nombre d'informations nécessaires à votre prise en charge : habitudes de vie, alimentation, allergies, personne de confiance, traitement en cours etc ...

BRACELET D'IDENTIFICATION

Lors de cet entretien d'accueil, un bracelet d'identification vous sera proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de l'hôpital participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention hors votre unité d'accueil.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

Vous avez naturellement la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.

L'hospitalisation d'un mineur

Pour un enfant mineur, les parents ou le tuteur auront à signer un document autorisant les soins ou interventions nécessaires lors du séjour de l'enfant. Les titulaires de l'autorité parentale ou représentants légaux devront consentir conjointement à l'hospitalisation et aux soins prodigués par la signature d'un document.





LES EQUIPES

Durant tout votre séjour, une équipe se relaiera 24h sur 24. Nous vous présentons ici les fonctions de chacun afin que vous puissiez les interroger selon vos préoccupations.

L'identification de vos interlocuteurs est possible grâce à l'étiquette nominative sur les tenues professionnelles. La couleur de l'étiquette vous permet d'identifier leur fonction au sein de l'établissement.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

LES MÉDECINS

Ils sont responsables des soins et des traitements des patients qu'ils prennent en charge. Ils peuvent, avec votre accord, donner des informations sur votre situation médicale à votre famille ou toute personne de votre choix si elle prend rendez-vous avec eux.

LES INTERNES

Ces médecins sont en cours de spécialisation.

LES SAGES-FEMMES

Elles assurent la prise en charge médicale des grossesses à bas risque. Elles interviennent dans le suivi de grossesse, les cours de préparation à la naissance et à la parentalité, l'accouchement et la prise en charge du couple parent-enfant(s).





L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE ET SOCIALE

Vous rencontrerez différents intervenants – pour certains si vous en faites la demande (assistantes sociales) ou sur prescription médicale (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciennes,...) – qui se relaient et échangent des informations sur votre état de santé afin d'assurer la continuité, la sécurité et la qualité des soins.

LE CADRE DE SANTÉ

Responsable de l'équipe soignante, il s'assure du bon déroulement de votre installation, de la coordination et de la qualité des soins et des relations avec l'administration. Sur tous ces domaines, il est donc habilité à répondre à vos interrogations.

L'INFIRMIÈRE

Elle dispense les soins sur prescription médicale et travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe.

L'AIDE-SOIGNANTE

Sous la responsabilité de l'infirmière, elle assure, par délégation, les repas, les soins d'hygiène et de confort.

L'AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS

Il assure quotidiennement l'hygiène des locaux et participe, avec l'aide-soignante, aux prestations hôtelières en fonction des organisations des services.

De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : psychologue clinicienne, brancardiers, personnel de rééducation, de radiologie, de cuisine, blanchisserie, administratifs, techniques ...







VOTRE SÉJOUR

TÉLÉPHONE ET TÉLÉVISION

Prévoyez d'apporter avec vous 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.

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.

LES REPAS

Les plats qui vous sont proposés, sont adaptés à votre profil alimentaire selon votre état de santé 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.

Horaires des repas

- > Petit-déjeuner : 8h00
- > Déjeuner : 11h30
- > Dîner : 18h30





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.

Dans la mesure de nos possibilités et de votre état de santé, nous pouvons permettre à un proche de prendre ses repas dans votre chambre et d'y passer également la nuit. Faites la demande auprès du cadre de santé qui vous indiquera les modalités.

La facturation est effectuée par le service des admissions.

Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)

Il réunit les professionnels qui participent directement ou indirectement à votre prise en charge alimentaire et nutritionnelle, et prend part à l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition : en participant à la mise en place de structures et moyens dédiés à l'alimentation et à la nutrition au sein de l'hôpital, en évaluant les pratiques professionnelles en la matière, en définissant des actions prioritaires, en programmant des actions d'information...

*Vous pouvez consulter la fiche « tarifs des prestations » annexée au livret.

VOS OBJETS DE VALEUR (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.

Vous pourrez les retirer, muni(e) d'une pièce d'identité et de l'inventaire qui vous aura été délivré par l'hôpital.



Nous vous rappelons que l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de la disparition d'argent, de bijoux ou d'objet de valeur que dans la mesure où vous avez effectué ce dépôt. En ce qui concerne les effets personnels (vêtements, portables, matériel électronique), ils ne font l'objet d'aucun inventaire.

VOTRE COURRIER

Le courrier est distribué dans les chambres.

Confiez votre courrier à expédier, dûment affranchi à votre service ou à l'accueil.

VOTRE SÉCURITÉ

Une équipe d'agents qualifiés veille sur votre sécurité 24h/24h, en particulier au bon fonctionnement de tous les moyens techniques de lutte contre l'incendie.

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 cadre infirmier du service. Le service du culte catholique est organisé dans l'établissement (entrée de la chapelle dans le hall d'accueil) et est assuré par un ministre du culte auquel on peut faire appel à tout moment.

*La liste des différents cultes et coordonnées est annexée au présent livret.





ACCOMPAGNER VOTRE SÉJOUR



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.



Ils devront cependant :

- Respecter les horaires de visite du service
- Respecter les consignes d'hygiène (en particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse)
- Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales
- Eviter les visites trop longues et de plus de trois personnes à la fois (notamment dans les chambres à deux lits)
- Respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés.
- Pour des raisons d'hygiène, il est recommandé de ne pas apporter de plantes aux patients hospitalisés
- Respecter l'interdiction de fumer

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00 afin d'assurer votre confort et votre calme. Le responsable du service peut, à titre exceptionnel, vous accorder une dérogation en autorisant une visite en dehors de ces heures.

Il est recommandé de ne pas être accompagné d'enfants en bas âge et d'observer la plus grande discrétion dans les couloirs

BIBLIOTHÈQUE

Une fois par semaine, les bénévoles de l'association de soutien de l'Hôtel-Dieu se rendent dans chaque service afin de vous proposer différents choix de lecture. Renseignez-vous auprès du personnel du service pour connaître le jour et heure de passage.







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, afin de la préparer.

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 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 (mutation)

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, chèques bancaires 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 habilités à effectuer la sortie sur présentation d'une pièce d'identité et du livret de famille.

TRANSPORT

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié, il vous sera prescrit par le

médecin un bon de transport pour un 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 du linge ou d'autres effets qui appartiennent à l'Hôtel-Dieu. N'oubliez pas de retirer les valeurs et objets 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 ou à l'infirmière 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 I 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).

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 vous connecter 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, elle est facultative pour les patients et nécessite au préalable le recueil de votre consentement.

A l'issue de cette enquête, un score global de satisfaction est finalement calculé pour chaque établissement. Ces résultats font partie des indicateurs nationaux que chaque établissement doit suivre.

RÉCLAMATIONS FACTURATION

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





LES FRAIS DE VOTRE HOSPITALISATION

LES FRAIS DE SÉJOUR

C'est l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : hôtellerie, médicaments, examens de laboratoire, soins, interventions chirurgicales, produits sanguins, actes de radiologie, prothèses...

Les frais de séjour sont composés :

- Du prix de journée du service où vous êtes hospitalisé multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation.
- Du forfait journalier multiplié par le nombre de jours d'hospitalisation + « forfait journalier de sortie ».
- Du supplément de chambre particulière multiplié par le nombre de jour d'hospitalisation.

LA PRISE EN CHARGE

Si vous êtes assuré social, votre organisme de Sécurité sociale prend en charge 80 % des frais de séjour. Le ticket modérateur (c'est-à-dire les 20 % restants), le forfait journalier et le supplément de chambre particulière sont à votre charge sauf si vous avez une mutuelle. Vous devez présenter au bureau des admissions votre carte Vitale et une prise en charge mutuelle.

Pour certaines pathologies, votre organisme de Sécurité sociale peut prendre en charge 100 % des frais de séjour.

Si vous n'avez aucune couverture sociale, vous devez régler au bureau des admissions la totalité des frais d'hospitalisation.

Les guichets de la facturation sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et vous orienter, si besoin, vers une assistante sociale.



VOTRE RETOUR

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

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(e) 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.

ATTENTION 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.





GESTION DES RISQUES

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.

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 dédiée spécifiquement à cette lutte est chargée de mettre en œuvre le programme d'actions, en s'appuyant sur des réseaux de correspondants en hygiène dans les services.

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.

DÉMARCHE QUALITÉ – SÉCURITÉ DES SOINS

L'Hôtel-Dieu 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 Performance et d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS) sont publiés par le Ministère de la Santé.

Ils sont disponibles sur www.scopesante.fr et affichés dans le hall d'entrée de l'hôpital.

La Haute Autorité de Santé (HAS) 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 ou www.scopesante.fr.

Pour les infections du site opératoire, on considère comme nosocomiales les infections survenue 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.







VOS DROITS

NOS ENGAGEMENTS

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, les professionnels sont à votre écoute. Nous vous invitons à en faire part au responsable de l'unité de soins concerné.

Vous pouvez également adresser un courrier à :

Secrétariat de Direction

Hôpital Hôtel-Dieu

175, rue maréchal Foch

71206 LE CREUSOT

Toute l'attention nécessaire sera portée à votre plainte, 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. Les plaintes des usagers sont prises en compte dans le programme qualité-gestion des risques de l'hôpital.



La Commission Des Usagers (CDU)

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 veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.

*Vous trouverez en annexe du livret la composition et coordonnées de cette instance.



Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est aussi accessible sur le site du ministère de la Santé dans l'espace Droits des usagers > Vos Droits > Guides et fiches pratiques > Les guides > La collection éditoriale :

<http://sante.gouv.fr/la-charte-de-la-personne-hospitalisee-des-droits-pour-tous.html>



AGIR POUR VOTRE SANTÉ

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 vous faire assister de la personne de votre choix.

CONSENTEMENT AUX SOINS

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué 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 VOTRE 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.

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

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...

(cf formulaire joint dans le livret d'accueil)

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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

EN PRATIQUE

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), sous réserve dans ce cas du respect du secret médical.
- Le médecin qui a prescrit l'hospitalisation, sous réserve de l'accord de l'intéressé ou de ses ayants droit.

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 Hôtel-Dieu

17, rue maréchal Foch

71206 LE CREUSOT

LES COPIES DES PIÈCES DU DOSSIER ET L'ENVOI SONT FACTURÉS

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures 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.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

LE DOSSIER INFORMATISÉ

Des renseignements administratifs, médicaux et sociaux vous concernant sont recueillis lors de vos consultations et séjours à l'hôpital : 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 un logiciel professionnel, ces informations qui retracent l'intégralité de votre « parcours patient » 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.

Ces traitements informatiques font l'objet d'avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), selon la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.



ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE

LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Vous avez mal ! Parlez-en.

Sous l'égide du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes.

Si vous avez mal, vous devez en parler à l'équipe soignante qui vous aidera.

Les douleurs peuvent être provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Parfois un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement peut générer des douleurs.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, les douleurs après une intervention chirurgicale, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, nécessitent une prise en charge spécifique.

Les équipes médicales sont aussi là pour vous écouter, vous expliquer et mettre en œuvre les moyens les plus adaptés pour vous soulager.

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 Hôtel-Dieu du Creusot 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.

La charte du patient hospitalisé est présente dans le livret d'accueil.

Retrouvez nos engagements dans notre Charte de Bientraitance.



LES SOINS PALLIATIFS

Ce sont des soins actifs auprès d'un patient atteint d'une maladie grave évolutive ainsi qu'un soutien auprès de sa famille. Les soins palliatifs reposent sur une approche globale et interdisciplinaire dans le souci et le respect de la personne malade jusqu'à la fin de sa vie.

L'Hôtel-Dieu a la possibilité de solliciter l'intervention de l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs conventionnée avec l'établissement sur demande du patient, de l'équipe soignante, ou de l'entourage après accord du médecin référent. N'hésitez pas à en parler.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Lors de votre hospitalisation, c'est la pharmacie de l'établissement qui délivre les médicaments et les dispositifs médicaux qui vous sont prescrits. Pour votre sécurité, vous ne devez conserver et prendre aucun médicament personnel supplémentaire. Il est obligatoire d'en parler au médecin qui vous suit ou à l'équipe soignante. Si le médecin décide de maintenir un médicament personnel non présent au livret de notre établissement, il devra le préciser dans sa prescription.

Notre établissement met en œuvre de nombreuses mesures visant à vous garantir un « circuit du médicament » le plus sécurisé possible.

