

# Bienvenue

## au Centre Hospitalier du Haut-Bugey

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier du Haut-Bugey assure une activité de médecine, chirurgie, gynéco-obstétrique, soins de suite et de réadaptation, et de médecine d'urgence sur le site de Géovreisset, ainsi qu'une activité d'hébergement pour personnes âgées à la résidence « Le Tournant des Saisons » à Oyonnax et à la résidence « Les jardins du Lac » à Nantua. Il s'appuie sur un plateau technique complet et évolutif, composé d'un bloc opératoire et d'un bloc obstétrical, d'un laboratoire de biologie médicale, d'un service d'imagerie médicale, d'une pharmacie et d'une stérilisation.

L'ensemble des 800 collaborateurs de l'établissement - médecins, pharmaciens, sages-femmes, personnel paramédical, logistique, technique et administratif - mettront leurs compétences et leur savoir-faire à votre service pour vous assurer, dans les meilleures conditions possibles, un accueil, une prise en charge et un hébergement de qualité.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour au Centre Hospitalier du Haut-Bugey, à expliciter le fonctionnement global de l'établissement et à rappeler les droits et les devoirs des usagers du service public hospitalier.

J'espère que l'ensemble des moyens ainsi mis à votre service, vous assurera un rétablissement aussi rapide et complet que possible.

*Le Directeur*





# Sommaire

## Présentation générale

|   |    |
|---|----|
| Historique.....   | 6  |
| Spécialités médicales.....  | 6  |
| Quelques chiffres .....   | 6  |
| Situation géographique et accès.....                              | 7  |
| Le groupement hospitalier de territoire Bresse-Haut-Bugey (GHT).. | 8  |
| Présentation de l'offre de soins .....                            | 8  |
| Le personnel .....  | 13 |
| Plans de l'hôpital.....   | 14 |
| Numéros utiles .....  | 16 |

## Votre prise en charge

|  |    |
|--|----|
| L'admission .....                      | 17 |
| Installation et objets de valeur ..... | 18 |
| Prise en charge .....                  | 18 |
| Votre séjour .....                     | 19 |
| Sortie .....                           | 23 |

## Démarche qualité et droits des usagers

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Vos droits .....             | 25 |
| Vos devoirs .....            | 28 |
| Chartes.....                 | 29 |
| Commission des usagers ..... | 32 |
| Démarche qualité.....        | 32 |

# Présentation

## générale

### Historique

Issu de la fusion des Centres Hospitaliers de Nantua et d'Oyonnax le 1er janvier 2002, le Centre hospitalier du Haut-Bugey a été reconstruit sur le site actuel en 2007. Auparavant il existait le Centre

Hospitalier de Nantua, créé en 1911, et celui d'Oyonnax dont la construction commença juste avant 1914 mais fut interrompue par la guerre. Ce n'est qu'en 1928 que les premières interventions purent y être effectuées.



### Spécialités médicales

- Médecine polyvalente, gériatrique, et de spécialités cardio-gastro-rhumatologie
- Chirurgie digestive, vasculaire, urologique, ORL, stomatologique, ophtalmologique et cutanée
- Chirurgie orthopédique et traumatologie
- Gynécologie-Obstétrique et Pédiatrie
- Urgences et surveillance continue
- Soins de suite et de réadaptation
- Soins de longue durée
- Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- Chimiothérapie
- Consultations (dermatologie, apnée du sommeil, diabétologie, nutrition, neurologie / neuropsychologie, gastroentéro-

logie, rhumatologie, cabinet dentaire, santé publique)

### Quelques chiffres

- Plus de 10 000 séjours hospitaliers par an
- Taux de chirurgie ambulatoire supérieur à 60%
- Plus de 10 000 prises en charge à domicile au SSIAD
- Plus de 21 000 passages aux urgences, soit près de 60 passages par jour
- Plus de 600 naissances
- Plus de 4 000 passages au bloc
- Plus de 75 000 consultations externes
- Personnels en équivalent temps plein :
  - Personnel médical : 56
  - Personnel non médical : 677

## Situation géographique et accès

L'hôpital est accessible par l'autoroute A404, sortie n°11 (Oyonnax ouest) :



L'hôpital est aussi accessible en bus : ligne n°2 « GARE SNCF –Veyziat La Croix – Zone industrielle Veyziat » arrêt « Centre hospitalier ».

Parking ambulances  
& entrée des urgences

IRM



Parking  
du personnel

Voie d'accès réservés  
aux urgences

Parking et entrée  
réservés aux patients

## Le groupement hospitalier de territoire Bresse-Haut-Bugey (GHT)

Engagé dans ses missions de service public hospitalier, et au regard de l'égalité d'accès aux soins pour tous, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey et l'ensemble de ses professionnels s'impliquent dans une démarche de qualité et de sécurité des soins. Les récentes réformes, tout

comme la révision des modes d'organisations internes et l'implication des professionnels, ont conduit l'établissement à développer et renforcer les partenariats et coopérations. A ce titre, le Centre Hospitalier du Haut-Bugey intègre le Groupement Hospitalier de Territoire avec l'hôpital de Bourg en Bresse pour la mise en place d'une organisation médicale optimale et une prise en charge du patient plus complète et plus efficace.

## Présentation de l'offre de soins

### a. Le pôle Femmes-Enfants

#### Maternité

La maternité du Centre hospitalier du Haut-Bugey assure les consultations gynécologiques et obstétricales (pré et post natales), la préparation à la naissance, le suivi de certaines grossesses pathologiques, le diagnostic anténatal échographique, les accouchements, les urgences obstétricales et gynécologiques et la chirurgie gynécologique. Il s'agit d'une maternité de niveau 1 : les nouveaux nés sont pris en charge dès 35 semaines (par le service de pédiatrie).



#### Pédiatrie

Le service de pédiatrie accueille les enfants de 0 à 18 ans. Selon les pathologies, les enfants sont pris en charge en hospitalisation classique ou en hospitalisation de jour. Des consultations de pédiatrie sont aussi ouvertes au sein du Centre Hospitalier du Haut-Bugey. Un des parents peut rester la nuit auprès de leur enfant (une couchette est mise à disposition).



## b. Le pôle Médecine – Chirurgie – Urgences



### Urgences

La mission du service Urgences – SMUR – UHCD est d'accueillir tout patient arrivant à l'hôpital pour des soins immédiats et dont la prise en charge n'a pas été programmée. Ce principe est valable qu'il s'agisse d'une urgence lourde ou d'une urgence ressentie (circulaire du 14 mai 1991).

### Unité d'Hospitalisation de Courte Durée – UHCD

L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée dispense des soins médicaux et une surveillance 24h/24 aux patients dont la situation est incertaine entre retour à domicile ou hospitalisation.

### Consultations externes

Le service des consultations externes vous accueille sur rendez-vous tous les jours, sauf le week-end et jours fériés. Vous pouvez y rencontrer des médecins pour toute consultation de chirurgie et médecine.

### Hôpital de jour – Ambulatoire

L'Hôpital de jour correspond à la prise en charge d'un patient pour un acte chirurgical ou médical programmé et réalisé dans une seule journée (moins de 12 heures) sans que le risque soit pour autant majoré.



### Bloc opératoire

Le bloc opératoire du Centre Hospitalier du Haut-Bugey regroupe l'activité de plusieurs disciplines : chirurgie orthopédique, traumatologique, viscérale, vasculaire, urologique, ORL, ophtalmologique, gynécologique et obstétricale, stomatologique, endoscopie.

### Anesthésie

Le service d'Anesthésie du Centre hospitalier du Haut-Bugey prend en charge les consultations pré-anesthésiques, l'anesthésie chirurgicale réglée et d'urgence, obstétricale et médicale (endoscopie, cardiologie, radiologie) et la douleur post-opératoire.

### Les Soins Intensifs Post-Opératoires (SIPO)

Les SIPO sont destinés à la surveillance des patients après une intervention chirurgicale ou en phase critique

### Médecine

L'unité de médecine polyvalente est un service d'hospitalisation traditionnelle de courte durée. Les disciplines médicales traitées sont très variées au sein de cette unité (soins palliatifs, diabétologie, spécialités cardio-gastro-rhumatologie).

## **L'Unité de Court et Moyen séjour Gériatrique (UCMG)**

L'Unité de Court et Moyen séjour Gériatrique accueille des personnes âgées de plus de 75 ans présentant une pathologie aiguë ou chronique. Celle-ci peut être compliquée par des pathologies associées de dépendance, troubles cognitifs, problèmes sociaux, maintien à domicile difficile suite à une perte d'autonomie ou à une chute...

## **Chirurgie Orthopédique**

Le service de chirurgie accueille les patients 24H/24 et fonctionne selon 2 types d'activité : chirurgie à froid, dite programmée (sans caractère urgent, avec prise de rendez-vous), et chirurgie urgente à caractère traumatique. Parmi les chirurgies pratiquées : arthroplasties, pose de prothèses ou ostéotomies tibiales de réaxation, chirurgie du genou du sportif, reconstruction ligamentaire, ménissectomie, pathologies du pied, chirurgie de l'épaule et de la main, pathologies sportives, traumatologie des membres supérieurs et inférieurs...

## **Chirurgie viscérale**

L'unité de Chirurgie viscérale prend en charge l'accueil des patients 24h sur 24 selon 2 types d'activité : la chirurgie programmée et la chirurgie viscérale urgente. L'activité de chirurgie viscérale regroupe plusieurs spécialités : chirurgie digestive et coelioscopique, chirurgie vasculaire (veineuse et artérielle), chirurgie urologique, chirurgie gynécologique et obstétricale, chirurgie de spécialités (ORL, stomatologie, ophtalmologie, cutanée). Parmi les chirurgies pratiquées : cholécystectomies, hernies et éventra-

tions, colectomies, hémorroïdectomies, amygdalectomies, septoplasties, extraction des dents de sagesse, angioplasties et pontages artériels des membres inférieurs, chirurgie des varices, résections endoscopiques de prostate et vessie.

## **Équipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP)**

disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 16h, l'Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs intervient auprès des personnes atteintes de maladies graves ou en fin de vie, de la famille et de l'entourage, et des équipes hospitalières. L'équipe se déplace au lit du patient hospitalisé ou à son domicile.

Les rôles de l'EMASP sont de : prévenir ou soulager les douleurs et les autres symptômes, écouter et apporter un soutien psychologique, et accompagner les personnes lors d'un deuil.

## **Service social**

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles. Il apporte l'aide nécessaire à la préparation de votre sortie (convalescence, retour à domicile, ...), en lien avec les partenaires et dispositifs sociaux. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

## **La Permanence d'Accès aux Soins de Santé – PASS**

En application des dispositions de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions sociales, les PASS ont été créées afin de mettre à disposition des personnes en situation de précarité une consultation médico-so-



ciale. Si vous avez des problèmes de santé et que vous n'avez pas de couverture sociale, de mutuelle, de médecin traitant ou êtes dans l'impossibilité de couvrir les frais liés aux soins, la PASS vous permet de rencontrer l'assistante sociale, bénéficier d'une consultation de médecine générale, accéder aux soins et au traitement, et vous orienter vers les partenaires qui pourront vous aider sur le plan médical et social.



### c. Le pôle médico-technique

#### Imagerie

Lors de votre séjour au Centre Hospitalier du Haut-Bugey, la prise en charge médicale vous amènera à bénéficier d'explorations plus ou moins complexes : radiographies, IRM, échographies, scanners. De même, le service d'imagerie se tient à votre disposition pour pratiquer en consultation externe les examens prescrits par votre médecin de ville. Après l'examen d'imagerie, vous pouvez accéder à vos images via le site Internet du Centre Hospitalier du Haut-Bugey.

#### Diététique

Le service Diététique réalise le suivi des patients hospitalisés au CH Haut-Bugey d'Oyonnax, à l'AURAL, ou externes à l'hôpital (consultations, interventions Atelier Santé Ville). Des consultations de diététique sont accessibles sur des thématiques variées.

Les consultations se tiennent du lundi au vendredi en journée continue.



#### Pharmacie et Stérilisation

La Pharmacie assure la dispensation aux patients hospitalisés des médicaments et des dispositifs médicaux stériles, et la dispensation aux patients non hospitalisés des médicaments inscrits sur la liste « Rétrocessions » (non disponibles dans les officines de ville) ou en double dispensation. Le service de stérilisation assure le lavage et la stérilisation des dispositifs médicaux – réutilisables, pour le bloc opératoire et les autres services de soin de l'établissement.

#### Laboratoire

Le Laboratoire du CHHB est un laboratoire de Biologie Polyvalente. Il prend en charge et réalise l'ensemble des analyses médicales prescrites par les médecins de l'hôpital ou de ville après un prélèvement effectué sur place. Celui-ci pourra être réalisé au laboratoire du lundi au vendredi de 9h à 12h30, ou aux consultations externes les lundi, mardi et vendredi de 8h à 8h30.

#### d. Le pôle gériatrique

Le Centre hospitalier du Haut-Bugey comprend deux Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes – **EHPAD, à Oyonnax et Nantua**, et un service de soins et de réadaptation (SSR).



#### EHPAD

Les résidents sont suivis par une équipe médicale, paramédicale et pluridisciplinaire (ergothérapeute, psychologue, professionnelle en Activité Physique Adaptée). Par ailleurs, une équipe d'animation propose des activités collectives ou individuelles aux résidents.

Situé à proximité de l'ancien hôpital, l'EHPAD d'Oyonnax « Le Tournant des saisons » a une capacité d'accueil de 120 lits dont 35 en Unité de Soins de Longue Durée. L'EHPAD de Nantua « Les Jardins du Lac » a une capacité d'accueil de 170 lits. Depuis mai 2018, deux unités fermées de douze lits chacune ont été ouvertes, et une salle SNOEZELEN (multi-sensorielle) a été aménagée. Un pôle d'activités de soins adaptés (PASA) est également proposé pour les résidents de l'EHPAD.

Le site de Nantua accueille aussi un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) de 26 places qui intervient sur Nantua et une partie des cantons de Brénod et d'Izernore. Le SSIAD a pour

vocation de prévenir, différer ou raccourcir un séjour à l'hôpital en favorisant, autant que possible, le maintien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans, malade ou dépendante, et les personnes âgées de moins de 60 ans, après dérogation, atteintes d'une maladie invalidante.

#### Soins de Suite et Réadaptation (SSR)

L'unité de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) assure en premier lieu des soins de suite polyvalents : suite de chirurgie viscérale, orthopédique, de médecine, de soins palliatifs avec intervention de l'Équipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (EMASP). L'activité des Soins de Suite et Réadaptation a pour objet de promouvoir la réadaptation et la réinsertion des patients dans le but d'un retour vers leur lieu de vie habituel.



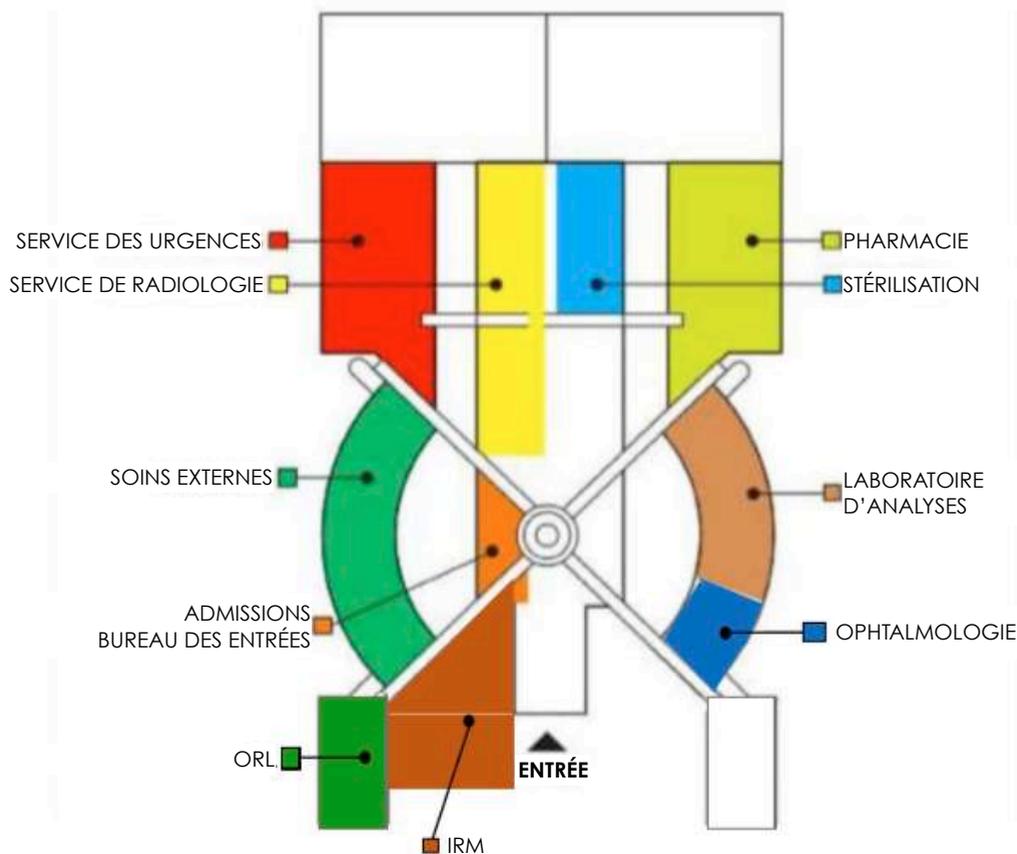


## Plans de l'hôpital

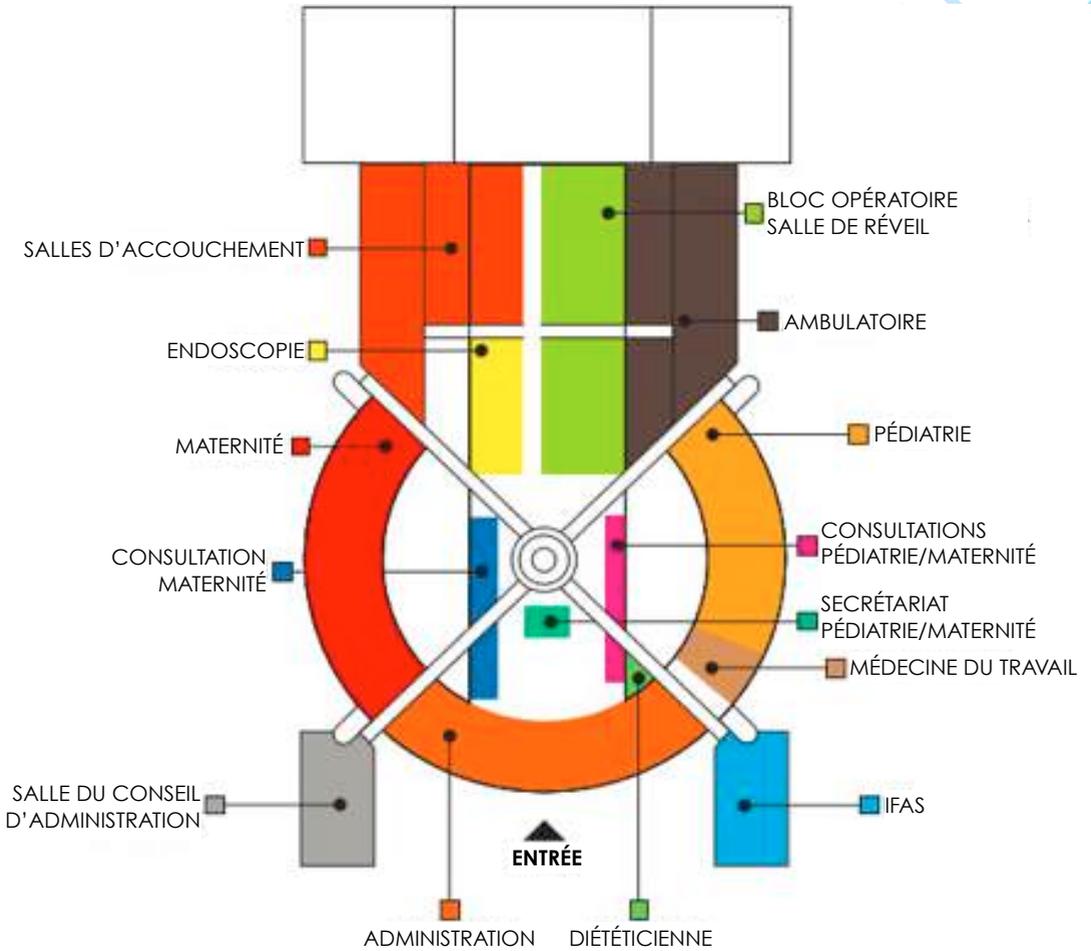
Vous trouverez les plans par niveau de l'hôpital ci-après :



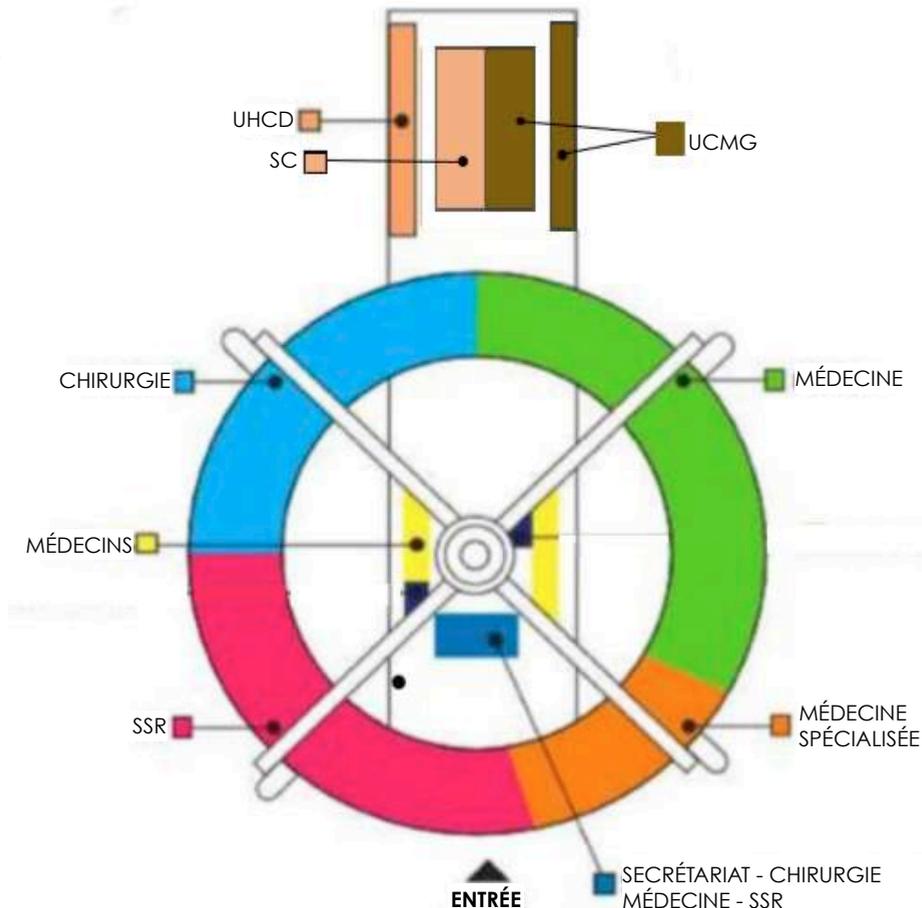
### REZ DE CHAUSSÉE



# 1<sup>ER</sup> ÉTAGE



## 2<sup>ÈME</sup> ÉTAGE



### Numéros utiles

#### Standard de l'hôpital :

04 74 73 10 01 / Fax : 04 74 73 10 02

Le standard de l'hôpital est accessible de 6h30 à 20h30.

En dehors des heures ouvrées :

Tél : 04 74 73 10 90

Fax : 04 74 73 10 48

#### Numéro Unique pour les consultations :

Tél : 04 74 73 10 13

#### EHPAD Le Tournant des Saisons

EHPAD et unité de soins de longue durée

1 Rue de Bellevue

01108 OYONNAX

Tél : 04 74 73 10 76

Fax : 04 74 73 11 38

#### EHPAD Les Jardins du Lac

EHPAD et unité de soins de longue durée

50 Rue Paul Painlevé - CS 70101

01130 NANTUA

Tél : 04 74 75 48 79

Fax : 04 74 75 48 05

# Votre Prise en charge

## L'admission

### a. Admission programmée

Avant de vous rendre à l'hôpital, pensez à prendre avec vous :

- **Votre dossier médical** (radiographies, résultats d'exams, ordonnances en cours, groupage sanguin)
- **Votre carnet de santé**
- **Le courrier de votre médecin.**

Les admissions se déroulent au bureau des entrées, au rez-de-chaussée de l'hôpital. Il vous faut prendre un ticket sur la borne de gestion de la file d'attente, en appuyant sur la bande jaune pour une consultation externe ou examen externe, sur la bande bleue pour une hospitalisation.



Les documents administratifs suivants sont à présenter :

- **Pièce d'identité** : carte nationale d'identité – passeport – titre de séjour, livret de famille (pour les enfants de parents non mariés, deux extraits de naissance et une reconnaissance anticipée) ;
- **Carte d'assuré social** : carte magnétique VITALE et attestation – attestation provisoire de droits ouverts ;
- **Prise en charge mutuelle ou carte Mutualiste** (sous réserve de convention avec le CHHB).



...et si nécessaire :

- Carnet de soins gratuits pour les pensionnés ou victimes de guerre (article 115)
- Notification d'exonération du ticket modérateur
- Déclaration de l'employeur en cas d'accident du travail
- Couverture Maladie Universelle (CMU) : notification d'ouverture des droits
- Aide Médicale d'État (AME) : attestation des droits.

Pour les ressortissants étrangers :

- Union Européenne : carte européenne d'assurance maladie ou le certificat provisoire de remplacement à demander dans le pays d'origine. Attention : seuls les séjours reconnus urgents seront pris en charge par l'assurance maladie. À défaut, le séjour sera entièrement dû par le patient ou sa famille résidant en France.
- Hors Union Européenne : prise en charge spécifique. À défaut, le séjour sera entièrement dû par le patient ou par sa famille résidant en France.

### A noter :

- Pour l'admission d'un mineur, la présence d'un des deux parents ou du tuteur légal est exigée, ou à défaut la présentation d'une autorisation certifiée par un officier ministériel. Une autorisation écrite de pratiquer tout examen d'investigation et d'intervention chirurgicale sera demandée aux deux parents

ou au représentant légal de l'enfant.

- Le Centre Hospitalier du Haut Bugey transmet à la mairie la déclaration de naissance de votre enfant que vous aurez complétée.
- Une borne est à votre disposition vers le bureau des admissions ainsi qu'à l'accueil des urgences, pour vous permettre de remettre votre carte vitale à jour.

### b. Admission en urgence

Si vous avez été hospitalisé(e) en urgence, demandez à un proche de se présenter au bureau des admissions dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier administratif.

## Installation et objets de valeur



Nous vous demandons dans la mesure du possible de ne pas apporter avec vous d'objets de valeur. Dans le cas contraire, merci de bien vouloir déposer argent et objets de valeur à la caisse du bureau des entrées qui vous délivrera un reçu. Ce dépôt vous sera restitué à votre demande (prévenir le bureau des entrées 24h à l'avance). Il n'y a pas de restitution après 17h, ni le week-end, ni les jours fériés.

En vertu des dispositions légales en vigueur, **les objets que vous conservez** (appareils auditifs ou dentaires, lunettes, lentilles, loupe, ...) **sont sous votre responsabilité et ne relèvent pas de celle du Centre Hospitalier du Haut Bugey en**

**cas de perte, de détérioration ou de vol.**

## Prise en charge

### a. Prise en charge médicamenteuse et gestion du traitement personnel

Il est **important que vous apportiez les médicaments** prescrits par votre médecin, mais aussi ceux dispensés par l'officine de ville sans ordonnance, afin de permettre au praticien qui vous prend en charge de connaître l'ensemble du traitement que vous suivez au domicile.

**Ces traitements personnels pourront être utilisés sous contrôle infirmier dans l'attente de l'approvisionnement des services par la pharmacie de l'hôpital, en tout début d'hospitalisation.**

**Munissez-vous également des ordonnances les plus récentes** délivrées par votre médecin traitant et/ou spécialiste.

**Votre traitement personnel vous sera demandé à l'entrée dans l'unité.** En effet, durant votre hospitalisation, vos traitements seront dispensés par la pharmacie hospitalière. Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents. D'autres ne seront pas disponibles à l'hôpital : leur poursuite sera évaluée par le médecin dans l'unité de soins. Identifié à votre nom, votre traitement personnel sera placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie. Il vous sera rendu lors de votre départ de l'unité de soins : pensez à le réclamer avant de quitter l'unité.





### b. Identitovigilance

L'identitovigilance est un système de contrôle permettant de sécuriser votre prise en charge, en prévenant les erreurs d'identification des patients. Le contrôle de votre identité est un acte de soins à part entière : un **bracelet d'identité** vous a été remis. Nous vous remercions de **le conserver jusqu'à votre sortie**. Egalement, ne vous offusquez pas si le personnel vous demande, de manière répétée, de décliner votre identité : ceci fait partie des procédures d'identitovigilance.

### c. Prise en charge de la douleur



La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des professionnels de santé qui vous prennent en charge. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible : sollicitez le médecin ou l'équipe. L'équipe soignante évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les plus adaptés à votre cas. N'attendez pas que la douleur soit trop forte : celle-ci sera d'autant plus facile à traiter qu'elle sera prise en charge rapidement.

## Votre séjour

### a. Linge

Vous devez vous munir de **vêtements de nuit** (pyjama ou une chemise de nuit, pantoufles), d'une robe de chambre ainsi que de votre **nécessaire de toilette** : trousse de toilette, serviettes et gant de toilette, sa-

von, brosse à dent, dentifrice, etc.).

Sauf cas particuliers et sous réserve du respect des règles d'hygiène, il vous incombe de conserver et d'assumer l'entretien de vos vêtements et de votre linge personnel.

### b. Repas

Les repas sont servis dans votre chambre :

- Petit déjeuner à partir de 7 heures
- Déjeuner à midi
- Dîner à partir de 18 heures

Sur prescription médicale, notre diététicienne pourra adapter votre régime alimentaire.

Si un membre de votre famille souhaite prendre un repas avec vous dans votre chambre, il doit s'adresser au standard la veille pour le lendemain. Ce repas lui sera facturé au tarif en vigueur, disponible au standard.

Les repas servis aux patients du CH Haut-Bugey sont entièrement fabriqués sur le site de l'hôpital, dans le respect des normes HACCP. Les menus sont élaborés par le responsable de cuisine et la diététicienne, en collaboration avec les services.

### c. Déplacements

#### Déplacements internes

Avec l'autorisation d'un membre du personnel soignant, vous pouvez vous déplacer dans la journée hors du service, revêtu d'une tenue décente (ne concerne pas les patients mineurs).

A partir de 20h00, toute sortie du service est interdite, sauf accord du personnel soignant.

Attention : pour des raisons de sécurité, les portes du service de maternité sont fermées de 20 heures à 11 heures, celles du service de pédiatrie 24h/24.

## Sorties provisoires

Des sorties provisoires de l'établissement ne peuvent avoir lieu qu'après accord du médecin, en fonction de la longueur du séjour du malade et de son état de santé. Elles doivent avoir un caractère exceptionnel et ne peuvent excéder une durée de 48h. Elles sont soumises à des formalités administratives au bureau des entrées lors du départ.

### d. Téléphone

L'hôpital met à votre disposition un téléphone dans votre chambre qui vous permet de recevoir des appels. Si vous souhaitez téléphoner vous-même, vous devez faire une avance sur consommation d'un minimum de 5€ au standard. Aucun remboursement de cette avance ne sera effectué. L'usage du téléphone portable peut être autorisé, à la discrétion des infirmières, dans les chambres ne disposant pas d'appareillages médicaux électroniques à proximité. Il doit se faire dans le respect de votre voisin de chambre et de l'organisation du service.

### e. Télévision

Aucun appareil de télévision ne peut être introduit à l'hôpital, chaque chambre en étant équipée. Pour l'activer, une demande doit être faite auprès du standard. Si une demande de chambre particulière a été faite, le coût de la télévision est inclus dans le forfait correspondant. Dans le cas contraire, le coût est de 7€ par jour (tarif en vigueur au 1er août 2020), sauf pour les patients mineurs hospitalisés en pédiatrie pour lesquels la prestation est gratuite.

Dans tous les cas, l'usage de la télévision doit se faire dans le respect de votre voi-

sin de chambre et de l'organisation du service.

### f. Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Si vos visiteurs ignorent le service où vous êtes hospitalisé, ils peuvent se renseigner au standard. Cependant, certaines visites peuvent être inopportunes. Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir. Faites-le savoir dès votre admission au bureau des entrées et au cadre de l'unité de soins. Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé.

Les matinées sont réservées aux soins, aux visites des médecins et aux examens.

**Les visites sont autorisées de 12 heures à 20 heures (sauf maternité : 11h-20h et pédiatrie : 14h-19h, hormis pour les parents dont les visites sont autorisées 24h/24).**

Les visiteurs doivent sortir de la chambre à la demande de l'équipe médicale ou paramédicale.

**Sont interdites dans les services :**

- La venue des enfants de moins de 7 ans (moins de 14 ans en pédiatrie),
- Les visites en groupe de plus de 3 personnes,
- Les visites de personnes présentant un état grippal ou un état infectieux.

L'hôpital est un lieu de repos : rappeler à vos visiteurs d'être discrets, notamment de respecter votre voisin éventuel de chambre.

## Hygiène :

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit :

- De stocker des aliments dans votre chambre ou sur le rebord de votre fenêtre,
- De boire l'eau chaude du robinet,
- D'apporter des fleurs coupées ou des plantes en pots (en raison des bactéries se développant dans l'eau et la terre),
- D'amener des animaux, sauf les chiens d'aveugles qui peuvent accompagner jusque dans les halls d'accueil leur maître, lorsque celui-ci vient pour des soins.

**Les denrées alimentaires apportées ne peuvent être consommés qu'avec l'accord du personnel du service**



Si vous rendez visite à un patient hospitalisé, il vous est demandé de procéder à une hygiène des mains en entrant et en sortant de la chambre, à l'aide des flacons de solution hydro-alcoolique disponibles dans chaque chambre.

**En situation d'épidémie** : merci de bien vouloir suivre les consignes affichées dans l'établissement. **Les visites auprès des patients peuvent être suspendues.**

## g. Sécurité

### Vidéo surveillance :

Pour assurer votre sécurité et celle des agents, le Centre Hospitalier du Haut Bugey s'est doté d'un système de vidéosurveillance.

### Sécurité dans les services de maternité et de pédiatrie :

Pour des raisons de sécurité, **les portes du service de maternité sont fermées de 20 heures à 11 heures, celles du service de pédiatrie 24h/24.**

### Sécurité incendie :

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi Evin) renforcée par le décret du 15 novembre 2006, **il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé** (y compris dans les chambres individuelles pour des raisons de sécurité contre l'incendie). Cette interdiction s'applique à tous : hospitalisés, visiteurs et soignants. Les emplacements fumeurs sont désormais interdits à l'hôpital. Une amende forfaitaire est prévue en cas de non-respect de la loi. L'hôpital dispose de consultations d'aide au sevrage tabagique. **L'interdiction vaut aussi pour la cigarette électronique.**



Pour des raisons de sécurité incendie, il est aussi interdit d'encombrer les couloirs : des salons sont à votre disposition dans les halls centraux des étages et du rez-de-chaussée.

Enfin, des consignes de sécurité sont affichées à l'entrée de chaque service. En cas d'alarme incendie, vous devez rester dans votre chambre en attendant les instructions du personnel.

## Alcool

**L'introduction de boissons alcoolisées ou de produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.**



**Soyons attentifs ensemble, merci de signaler tout comportement suspect ou anormal aux professionnels de santé.**

## h. Kiosque

Un kiosque au rez-de-chaussée de l'hôpital vous propose snacks, boissons et viennoiseries du lundi au vendredi de 08h00 à 16h45 (sauf mercredi de 08h00 à 15h45). Des distributeurs de boissons (froides et chaudes) et de friandises sont aussi à votre disposition dans le hall d'entrée et aux urgences.

## i. Culte

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service pour obtenir les coordonnées souhaitées.

L'expression des convictions religieuses ne doit cependant pas faire obstacle à la qualité des soins et aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches, ni au fonctionnement régulier du service. Le choix de venir à l'hôpital implique d'accepter d'être pris en charge par le personnel présent.

## j. Associations

**Les Blouses Roses :** Les Blouses Roses se mobilisent auprès des personnes hospitalisées enfants et adultes, mais aussi en Ehpad auprès des personnes âgées, pour qu'elles ne soient pas seules. Elles écoutent, réconfortent, distraient pour faire oublier la maladie ou



la solitude. Elles organisent des animations sous forme de loisirs créatifs (travaux manuels, peinture, dessin), de loisirs ludiques (clownerie, marionnettes, jeux de société) ou encore de loisirs musicaux (chant).

Les blouses roses interviennent le mardi de 15h à 17h30 dans le service de pédiatrie, et le jeudi de 15h à 17h30 en pédiatrie, unité de court et moyen séjour gériatrique et SSR. Un binôme « marchands de sable » intervient également le lundi de 19h à 20h30 pour les patients ayant des difficultés à s'endormir. Un binôme « jeux de société » intervient enfin le vendredi soir de 19h à 20h30 en SSR.

## Association de Soutien aux Soins Palliatifs (ASSP)



L'accompagnement par l'ASSP concerne les personnes en fin de vie et les personnes endeuillées. L'association a pour mission d'écouter, sans jugement, les patients et leurs proches. Les bénévoles interviennent à la demande. Peuvent demander un accompagnement : le patient ou l'un de ses proches, une personne de l'équipe soignante ou un acteur social, dans un établissement de santé, en maison de retraite ou à domicile. L'accompagnement dure le temps que choisit la personne malade et cesse si elle le souhaite. L'accompagnement se fait en accord avec l'équipe soignante.

Pour demander l'accompagnement par l'ASSP, téléphonez à l'association, ou rapprochez-vous de l'un des bénévoles dans les services hospitaliers ou en maison de retraite, qui vous renseignera et vous dirigera vers la coordinatrice.

Coordonnées de l'Association de Soutien aux Soins Palliatifs : 56 rue Bourgmayer 01000 BOURG-EN-BRESSE / Tél : 06 10 99 85 17 / Mail : [contact@assp-soins-palliatifs.org](mailto:contact@assp-soins-palliatifs.org)



## Sortie

### a. Formalités de sortie

Vous serez prévenu(e) de la date de votre départ. Pour des raisons d'organisation, les sorties des patients se font généralement le matin.

Les **ordonnances et courriers de sortie** vous seront remis par la secrétaire médicale du service, un(e) infirmier(ière) ou un(e) sage-femme.

Il faut également vous rendre ou envoyer un de vos proches au **bureau des admissions**, afin de :

- Vérifier, voire compléter votre dossier administratif,
- Régler éventuellement le **ticket modérateur et le forfait journalier**, ou la totalité de votre séjour, si vous n'êtes pas assuré social,
- Obtenir un **bulletin de situation** précisant les dates de votre hospitalisation, nécessaire à votre caisse de Sécurité Sociale (paiement des indemnités journalières, remboursement des frais de transport) et éventuellement à votre employeur.

### Sortie des mineurs

les enfants mineurs sont autorisés à quitter l'établissement exclusivement avec une personne investie de l'autorité parentale ou un représentant légal.

### Sortie contre avis médical

Si vous demandez votre sortie contre avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant le CH Haut-Bugey de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

### b. Frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- **les frais de séjour** : ils représentent les frais relatifs aux prestations assurées par l'hôpital : soins médicaux et paramédicaux, médicaments, examens, intervention chirurgicale, actes d'imagerie, prothèse ...

Si vous êtes assuré social, ils sont pris en charge par l'Assurance Maladie, exception faite du ticket modérateur ; celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle. Dans le cas contraire, il pourra vous être demandé de le payer dès votre sortie.

- **le forfait journalier** : il représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel. Depuis le 1er janvier 2018, il est de 20€ par jour. Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit. Dans le cas contraire, il pourra vous être demandé de le payer dès votre sortie.

Ces tarifs, valables à compter du 12-07-2013, peuvent faire l'objet de modifications :

| <b>Vous êtes hospitalisés en :</b>           | <b>Coût d'une journée d'hospitalisation</b> | <b>Ce que doit régler l'assuré social ou sa mutuelle</b> |
|--|---|--|
| Médecine/Maternité/<br>Obstétrique/Pédiatrie | 1079.58€/jour                               | Ticket modérateur :<br>215.92€/jour                      |
| Chirurgie                                    | 1603.38€/jour                               | Ticket modérateur :<br>320.68€/jour                      |
| Spécialités Coûteuses<br>(USC)               | 2013.33€/jour                               | Ticket modérateur :<br>402.67€/jour                      |
| Soins de Suite                               | 508.92€/jour                                | Ticket modérateur :<br>101.78€/jour                      |
| Hôpital De Jour                              | 1056.94€/jour                               | Ticket modérateur :<br>211.39€/jour                      |

### Régime particulier

Si vous en faites le choix et en fonction des possibilités du service, vous pouvez bénéficier d'un régime particulier qui donne droit à une chambre individuelle et l'accès gratuit à la télévision. Ce régime particulier est de 43€/jour. Il peut être pris en charge par votre mutuelle en totalité ou partiellement selon votre contrat.

Les chambres individuelles sont allouées en priorité aux patients dont le motif médical indique la nécessité d'une chambre individuelle. Les patients qui nécessitent une chambre particulière pour motif médical ne seront pas classés en régime particulier. Les chambres particulières seront attribuées en fonction des chambres individuelles disponibles au moment de l'entrée du patient dans le service.

### c. Transport

Si, pour votre sortie, le médecin estime que **votre état de santé nécessite un transport par ambulance, taxi ou T.A.P (Transport Assis Personnalisé)**, celui-ci sera prescrit : les frais de transport seront à la charge de l'assurance maladie et vous aurez le choix du transporteur. Une liste d'ambulanciers pouvant assurer votre transport est mise à votre disposition au bureau des entrées.

Si un transport a lieu pendant votre séjour : les frais de transport sont à la charge de l'établissement et vous n'avez alors pas le choix du transporteur.

Si vous demandez à bénéficier d'une autorisation de sortie en cours d'hospitalisation, les frais de transport seront à votre charge, quel que soit votre moyen de transport.

# Démarche qualité et droits des usagers

## Vos droits

### a. Choix du médecin

Selon l'article L. 1110-8 du code de la santé publique : « Le droit du malade au libre choix de son praticien et de son établissement de santé et de son mode de prise en charge, sous forme ambulatoire ou à domicile (...) est un principe fondamental de la législation sanitaire. » Ce droit s'exerce au sein de la spécialité médicale dont vous relevez, dans les limites imposées par les situations d'urgence, les disponibilités en lits de l'hôpital et les règles d'organisation du service (ex : gardes et astreintes). L'exercice de ce droit peut avoir des conséquences sur les conditions de la prise en charge financière par l'Assurance Maladie.

Enfin, ce choix ne vous permet pas de vous opposer à ce qu'un membre de l'équipe médicale procède à des soins, pour des motifs tirés de la religion connue ou supposée de ce dernier (extrait du rapport intitulé « Laïcité et gestion du fait religieux dans les établissements publics de santé » publié par l'observatoire de la laïcité en février 2016).

### b. Droit à l'information

Le personnel paramédical est disponible pour vous informer et répondre à vos questions au sujet des soins, mais il n'est pas compétent pour donner des informations médicales. Pendant votre séjour, le médecin vous tient informé du diagnostic, des soins qui vous sont don-

nés, des examens prescrits et de leurs résultats, et des décisions thérapeutiques. Vous pouvez aussi le rencontrer après avoir pris rendez-vous (sauf urgence) auprès des secrétaires médicales.

**Avec votre accord, l'information de votre famille** sur votre état de santé est effectuée par les médecins, préférentiellement auprès de votre personne de confiance ; **aucune information médicale ne peut être communiquée par téléphone.**

Les familles peuvent aussi rencontrer le médecin responsable du patient **sur rendez-vous.**

### c. Désignation d'une personne de confiance et directives anticipées

#### Personne de confiance

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique : « Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. »

L'équipe médicale sollicite votre personne de confiance afin de s'enquérir de vos souhaits en termes de prise en charge si vous ne pouvez plus les exprimer. L'avis de votre personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision. Vous pouvez également confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie. Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation.

Pour désigner votre personne de confiance et/ou préciser vos directives anticipées, renseignez les documents remis par le personnel soignant.

### d. Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical **sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement**, accompagnée d'une copie de votre carte nationale d'identité ou d'un titre de séjour, et en précisant les périodes et documents souhaités.

Pour toute demande concernant un proche, merci de consulter le site internet de l'établissement : [ch-hautbugey.fr](http://ch-hautbugey.fr) (rubrique « Le CHHB et vous » / Accès au dossier médical), ou d'écrire au Directeur pour connaître les conditions d'accès au dossier médical.

Les informations du dossier médical peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un



médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier.

**La reproduction des éléments du dossier** peut être remise en main propre ou envoyée en recommandé avec accusé de réception, les **frais induits étant alors à votre charge**, conformément à l'article L1111-7 du code de la santé publique. Les informations ainsi sollicitées sont communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois maximum.

Frais de copie et d'envoi : en annexe.

Les dossiers médicaux sont conservés conformément au décret 2006-6 du 4 janvier 2006 :

- 20 ans à compter de la dernière venue du patient dans l'établissement (hospitalisation ou consultation) ;
- 28 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation pour les patients âgés de moins de 8 ans lors de leur dernier passage dans l'établissement ;
- 30 ans pour les dossiers de patients ayant été transfusés,
- 10 ans pour les dossiers des patients décédés.

### e. Faire une réclamation

Tout usager souhaitant exprimer un mécontentement peut le faire directement auprès des responsables de service. En cas d'impossibilité de leur part, ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur de l'établissement, ou voir votre réclamation consignée par écrit.

**Toutes les réclamations sont portées à la connaissance du Directeur et font l'objet d'une enquête interne auprès des services concernés.** Une réponse vous sera adressée dans les meilleurs délais et une médiation proposée.

Pour adresser un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement :

Monsieur le Directeur  
du Centre Hospitalier du Haut Bugey  
1, route de Veyziat - CS 20100  
01 117 OYONNAX Cedex

Vous pouvez aussi adresser un courrier à l'Agence Régionale de Santé (ARS) :

ARS Auvergne-Rhône-Alpes  
Direction inspection, justice et usagers  
Pôle usagers-réclamations  
241 rue Garibaldi - CS 93383  
69418 LYON Cedex 03

Ou par mail :

[ars-ara-reclamations@ars.sante.fr](mailto:ars-ara-reclamations@ars.sante.fr)

### f. Informatique et libertés

Le Centre Hospitalier dispose d'un **dossier médical informatisé** : il permet le partage des informations qui vous concernent, en temps réel, entre les professionnels vous prenant en charge.

Sauf opposition de votre part exprimée au secrétariat de Direction, le Centre

Hospitalier du Haut-Bugey utilise donc les services de la plateforme régionale SARA (Système d'Information Santé en Auvergne Rhône-Alpes) pour le stockage de vos données médicales et leur communication à votre médecin traitant et aux différents correspondants. Vos données sont hébergées chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère en charge de la santé. Seuls les professionnels participant à votre prise en charge peuvent accéder à ces informations, après s'être dûment authentifiés.

**Télé-imagerie** : L'interprétation de vos images radiologiques peut être effectuée par des radiologues externes au Centre Hospitalier du Haut-Bugey. Si vous ne souhaitez pas que ce dispositif soit utilisé lors de votre prise en charge, merci d'en faire part au secrétariat de Direction par courrier.

Pour plus d'information sur les services SISRA ou les modalités de modification des données vous concernant : [www.sante-ra.fr](http://www.sante-ra.fr)  
Agréments CNIL : 1015613 et 899050

### g. Dons d'organes et de tissus

En France, **toute personne est considérée comme consentante** au don d'éléments de son corps en vue de greffe, si elle n'a pas manifesté d'opposition de son vivant.

#### **Le don d'organes est anonyme et gratuit.**

Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement.



# Chartes

Le Code de la Santé Publique réglemente notamment les droits et les devoirs des personnes hospitalisées. Différents textes les énoncent.

La « Charte de la Personne Hospitalisée » rassemble en 11 principes fondamentaux l'ensemble des directives. Le document intégral est accessible sur [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



# Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

### des agents du service public

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

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

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

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

### des usagers du service public

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

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

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

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

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

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

## Commission des usagers

### a. Présentation

La Commission des usagers (CDU) représente les patients et leur famille. La CDU veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

### b. Composition de la CDU

La CDU du Centre Hospitalier du Haut-Bugey est présidée par le Directeur. Elle est composée des médiateurs médicaux et non médicaux, des représentants des usagers membres d'associations agréées, de représentants de la Commission Médicale d'Etablissement (CME), de représentants de la Commission de soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques (CSIRMT), de représentants du Comité Technique d'Etablissement (CTE) et du Conseil de surveillance.

### c. Le rôle de la CDU dans le traitement des réclamations

L'ensemble des réclamations ainsi que les réponses apportées sont portés à la connaissance des membres de la CDU. Les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel et au secret de mission. La CDU formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches, et à assurer le respect des droits des usagers.

Toutes les réclamations et comptes rendus de médiation sont portés à la connaissance de la CDU, qui se réunit trimestriellement. Elle pourra émettre des recommandations en vue d'apporter une solution au litige, ou un avis motivé en faveur du classement du dossier.

### d. Représentants des usagers

Les représentants des usagers sont membres d'associations agréées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades. Ils sont désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils ont pour mission de défendre les droits des patients et de porter la parole des usagers et de leurs proches au sein de l'établissement.

Listes des représentants des usagers en annexe. Pour contacter les représentants des usagers, merci de bien vouloir vous rapprocher du service qualité (04.74.81.75.22 – [qualite@ch-hautbugey.fr](mailto:qualite@ch-hautbugey.fr)).

## Démarche qualité

### a. Politique qualité

Le Centre hospitalier du Haut-Bugey est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. La politique qualité institutionnelle détermine plusieurs axes de travail prioritaires, parmi lesquels l'évaluation des pratiques professionnelles, la gestion des risques et des vigilances sanitaires, la qualité et la sécurité de la prise en charge médicamenteuse, la prise en charge de la douleur et des soins palliatifs, la lutte contre les infections as-

sociées aux soins et le bon usage des antibiotiques.

Un comité de pilotage assure la mise en œuvre et l'évaluation de cette politique qualité, appuyé par plusieurs commissions de travail et instances et notamment :

- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN),
- Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD),
- Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN),
- Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH),
- La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV).

#### b. Certification

Le Centre hospitalier du Haut-Bugey est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS). La certification est la procédure d'évaluation externe de l'hôpital, par des experts-visiteurs de la HAS. Elle a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par l'établissement. Elle tient compte notamment de l'organisation interne et de la satisfaction des patients. Il s'agit d'une procédure obligatoire qui intervient tous les 4 ans. Le dernier rapport de certification est consultable sur le site internet de l'établissement ([ch-hautbugey.fr](http://ch-hautbugey.fr)), rubrique « Le CH Haut-Bugey », onglet « Qualité – Certification – Enquête ».



#### c. Indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

Les résultats des indicateurs nationaux obligatoires de qualité et de sécurité des soins de notre établissement sont

diffusés par voie d'affichage à chaque niveau de l'hôpital (panneaux d'affichage de la rotonde) et à l'accueil des urgences), ainsi que sur le site internet de l'établissement ([ch-hautbugey.fr](http://ch-hautbugey.fr)), volet « Le CH Haut-Bugey », onglet « Qualité – Certification – Enquête ».



#### d. Enquêtes de satisfaction

##### Questionnaire de sortie

**Votre avis nous intéresse.** Afin de pouvoir continuer à améliorer la prise en charge des patients, nous avons besoin de connaître votre niveau de satisfaction quant à votre séjour au Centre Hospitalier du Haut-Bugey. C'est pourquoi il vous est proposé de renseigner le questionnaire qui vous a été remis avec ce livret d'accueil. Avant votre départ, ce formulaire est à remettre à un membre de l'équipe du service où vous avez été hospitalisé, ou dans l'une des boîtes aux lettres à disposition à chaque niveau de l'hôpital (près des ascenseurs de la rotonde). Vous pouvez également l'adresser au service qualité de l'établissement. Enfin, certains services sont équipés de tablettes tactiles vous permettant de répondre à l'enquête en ligne. Nous vous remercions par avance de votre participation !

**Enquête nationale de satisfaction e-satis :** La Haute Autorité de Santé

(HAS) procède au recueil de l'indicateur « e-Satis » afin de mesurer en continu la satisfaction des patients hospitalisés.

En pratique, vous serez sollicité pour communiquer votre adresse électronique lors de votre admission ou par l'intermédiaire du questionnaire de sortie (condition indispensable pour accéder à l'enquête). Vous recevrez ensuite par courriel, deux semaines après votre sortie, un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé. En moins de 10 minutes, vous pourrez donner votre avis sur votre accueil dans l'établissement, votre prise en charge, votre chambre

et vos repas, et l'organisation de votre sortie. A partir des réponses des patients, un score de satisfaction est calculé pour chaque établissement de santé concerné. Ce score est publié sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr) en fin d'année.

### e. Portail national de signalement

Un événement indésirable est un événement non souhaité pouvant affecter la santé d'une personne. Il peut concerner un acte de soins ou faire suite à l'exposition à un produit.



Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins en signalant tout événement indésirable sur le portail national de signalement des événements sanitaires indésirables :

**[signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr)**

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé.

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés ;
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.