





# CENTRE HOSPITALIER DU HAUT-BUGEY

Livret d'accueil du patient hospitalisé





# **Bienvenue**

## au Centre Hospitalier du Haut-Bugey

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier du Haut-Bugey assure une activité de médecine, chirurgie, gynécologie-obstétrique, pédiatrie, soins médicaux et de réadaptation sur le site de Géovreisset, ainsi qu'une activité d'hébergement pour personnes âgées au sein de la résidence « Le Tournant des Saisons » à Oyonnax et de la résidence « Les jardins du Lac » à Nantua.

Il s'appuie sur un plateau technique complet et évolutif, composé d'un service d'urgences, d'un bloc opératoire et d'un bloc obstétrical, d'un laboratoire de biologie médicale, d'un service d'imagerie médicale (IRM, scanner, radiologie conventionnelle, échographie), d'une pharmacie et d'une stérilisation. L'ensemble des 785 collaborateurs de l'établissement - médecins, pharmaciens, sages-femmes, personnels 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 vous en expliciter le fonctionnement et à vous rappeler les droits et les devoirs des usagers du service public hospitalier. Je suis sûr que l'ensemble des moyens ainsi mis à votre service, vous assurera un rétablissement rapide et complet.

#### Le Directeur



# **Sommaire**

Presentation generale	
Historique Spécialités médicales Quelques chiffres Situation géographique et accès Le Groupement hospitalier de territoire Bresse-Haut-Bugey (G Présentation de l'offre de soins Le personnel Plans de l'hôpital Numéros utiles	4 5 HT)6 6 11
Votre prise en charge	
L'admission	16 16 17
Démarche qualité et droits des usagers	
Vos droits	
Vos devoirs	
Chartes	
Commission des usagers	

# **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
- Chirurgies digestive, vasculaire, urologique, ORL, dentaire, ophtalmologique et cutanée
- Chirurgies orthopédique et traumatologique
- Gynécologie-Obstétrique et Pédiatrie
- Urgences et surveillance continue
- Soins médicaux et de réadaptation
- Soins de longue durée
- Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- Hôpital de jour : chimiothérapie, transfusion, diabétologie, obésité infantile, nutrition, neurologie

Consultations externes : cabinet dentaire, consultations mémoire, dermatologie, rhumatologie, santé publique, ORL, hématologie clinique...

## **Quelques chiffres**

- Plus de 11 000 séjours hospitaliers par an
- Taux de chirurgie ambulatoire supérieur à 60%
- Plus de 10 000 prises en charge à domicile au SSIAD
- Plus de 20 000 passages aux urgences,
- Plus de 650 naissances
- Plus de 3 000 passages au bloc
- Plus de 67 000 consultations externes
- Personnels en équivalent temps plein :
- Personnel médical (en ETP) : 58
- Personnel non médical (en ETP) : 660

# Situation géographique et accès

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



L'hôpital est aussi accessible via la ligne de bus n°2 « Orme>Géovreisset / Veyziat > Orme ».





# Le Groupement Hospitalier de Territoire Bresse-Haut-Bugey

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 (15h-19h).

Un des parents peut rester la nuit auprès de son enfant (une couchette est mise à disposition).

## b. Le pôle Urgences-Médecine Urgences

La mission des urgences 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 vitale ou d'une urgence ressentie.



#### **SMUR**

Cette unité basée à l'hôpital intervient exclusivement sur régulation du SAMU-Centre 15 pour assurer la prise en charge, le diagnostic, le traitement et le transport des patients en situation d'urgence vitale.

#### 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.

# 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 et de spécialités 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).

#### Service Social

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leur famille. 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.

Pour les services d'urgences, médecine, chirurgie, PASS (permanence d'accès aux soins de santé): 04 74 49 77 33.

Pour les services de pédiatrie, maternité, court séjour gériatrique (CSG), soins médicaux et de réadaptation (SMR), hôpital de jour (HDJ) /troubles neurocognitifs: 04 74 49 77 04

## 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-sociale. 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 Ambulatoire-Chirurgie

#### **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.

Un centre de prélèvement est à votre disposition sur RDV, du lundi au vendredi de 8h à 14h30 (+ plages sans RDV de 7h à 8h).

#### 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 préanesthésiques, l'anesthésie chirurgicale réglée et d'urgence, obstétricale et médicale (endoscopie, cardiologie, radiologie) et la douleur post-opératoire.



#### 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 : athroplasties, pose de prothèses ou ostéotomies tibiales de réaxation, chirurgie du genou du sportif, reconstruction ligamentaire, méniscectomie, 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 artérielle), chirurgie urologique, chirurgie gynécologique et obstétricale, chirurgie spécialités (ORL, stomatologie, ophtalmologie, cutanée). Parmi chirurgies pratiquées:

cholécystectomies, hernies et éventrations, 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.

#### d. Le pôle Gériatrie

Le Centre hospitalier du Haut-Bugey comprend deux Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), à Oyonnax et Nantua, un service de court séjour gériatrique et un service de soins médicaux et de réadaptation (SMR).

#### Court Séjour Gériatrique (CSG)

L'Unité de Court séjour Gériatrique accueille des personnes âgées de plus de 75 ans présentant une pathologie aigüe 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...

## Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

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

#### **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 116 lits dont 35 en Unité de Soins de Lonque Durée. L'EHPAD de Nantua « Les Jardins du Lac » a une capacité d'accueil de 174 lits. Depuis mai 2018, deux unités fermées de douze lits chacune sont ouvertes, et une salle SNOEZELEN (multi-sensorielle) est 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, malades ou dépendantes, et les personnes âgées de moins de 60 ans, après dérogation, atteintes d'une maladie invalidante.

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

Disponible du lundi vendredi au de 8h30 16h. l'Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs intervient auprès des personnes atteintes de maladies araves 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.

#### e. 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, sur RDV, les examens prescrits par votre médecin. Après l'examen d'imagerie, vous pourrez 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 Centre Hospitalier du Haut-Bugey est un laboratoire de biologie polyvalente géré par le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse. Il prend en charge et réalise l'ensemble des analyses médicales prescrites par les médecins de l'hôpital, conduisant à un prélèvement effectué par un infirmier du service d'hospitalisation, ou un médecin de ville, conduisant à un prélèvement effectué au centre de prélèvement sur RDV.



Notre domaine de compétences s'étend aux spécialités suivantes :

Hématologie (cytologie et hémostase), Immuno-hématologie, Biochimie, Immuno-enzymologie.

Les examens devant être traités par un laboratoire de biologie médicale spécialisé sont pris en charge et acheminés par le laboratoire du Centre Hospitalier du Haut-Bugey. Le laboratoire est accrédité par le COFRAC sous le n° 8 – 3475 (portée disponible sur www. cofrac.fr), gage de qualité et de fiabilité des analyses.

# Le personnel

Durant votre séjour, vous serez entouré de nombreux professionnels de santé :



**Médecin**: il/elle est responsable de votre prise en charge médicale et prescrit les traitements et les soins dont vous avez besoin.

**Sage-femme**: il/elle est responsable de votre prise en charge en maternité.

Cadre de santé : il/elle assure la gestion et l'organisation du service et est garant(e) de la qualité et de la sécurité des soins dispensés.



**Infirmier(e):** il/elle dispense les soins prescrits par les médecins et les soins de confort.



Aide-soignant(e): il/elle assure les soins d'hygiène et de confort dont vous avez besoin, en collaboration avec l'infirmier.

**Auxiliaire de puériculture :** il/elle assure les soins d'hygiène et de confort des enfants, en collaboration avec l'infirmier ou la sage-femme.



Agent de service hospitalier : il/elle assure l'entretien de votre chambre et des locaux communs

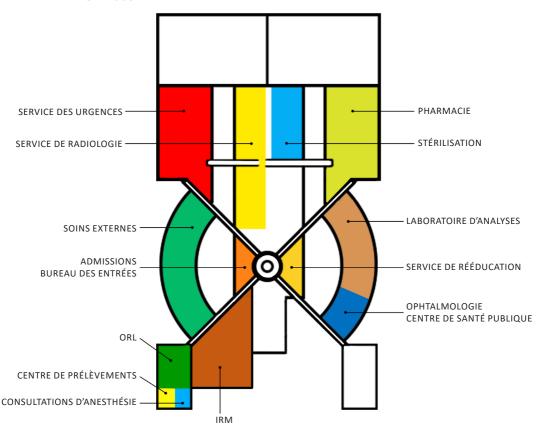


D'autres personnes peuvent participer à votre prise en charge : masseurkinésithérapeute, diététicienne, secrétaire médicale, assistante sociale, brancardier, manipulateur en radiologie, ...

Sauf opposition de votre part, des étudiants en médecine ou paramédicaux peuvent aussi accompagner ces professionnels au cours des soins.

# Plans de l'hôpital par niveau

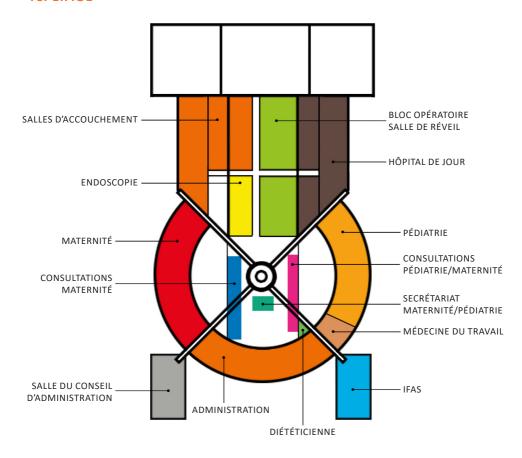
#### **REZ-DE-CHAUSSÉE**



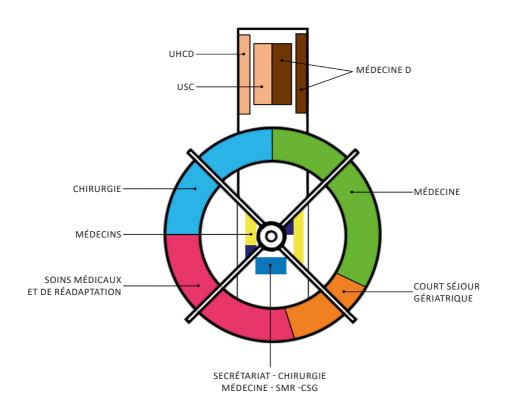




## 1er ÉTAGE



#### 2ème ÉTAGE



## Numéros utiles

#### Standard de l'hôpital:

04 74 73 10 01 / Fax: 04 74 73 11 15 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 consulta-

### tions:

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'examens, 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 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
- Notification d'exonération du ticket modérateur
- Déclaration de l'employeur en cas d'accident du travail
- Complémentaire Santé Solidaire (CSS) : notification d'ouverture des droits
- Aide Médicale d'État (AME): attestation des droits.



Pour les ressortissants étrangers :

- Union Européenne : carte européenne d'assurance maladie (valide pour la période des soins) 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, téléphones portables, ...) 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. Pendant votre séjour, vous pourrez aussi être amené à rencontrer un pharmacien hospitalier qui vous posera des questions sur les médicaments que vous prenez à domicile. Cette démarche s'appelle la conciliation médicamenteuse et vise à sécuriser votre prise en charge et à

garantir la continuité de votre traitement

dans votre parcours de soins.



#### 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, savon, 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 linae personnel.

#### b. Repas

Les repas sont servis dans votre chambre:

- Petit déjeuner à partir de 7 heures
- Déjeuner à midi
- Diner 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, se référer à la page 23 de ce livret.

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 les diététiciennes, 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 19 heures à 14 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 vousmême, 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 1 er janvier 2024), 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 voisin 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. 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 tous les jours de12h à 20h (sauf pédiatrie : 15h-19h, et maternité : 14h-19h, en dehors des parents ou substituts dont la présence est autorisée H24). Les visites de mineurs sont autorisées, sous conditions de surveillance par les parents et de respect des règles de visites des services.
- Un nombre maximal voire une interdiction de visites peuvent être prononcés par l'équipe soignante si l'état du patient le nécessite.
- Les visiteurs sont tenus de faire preuve de discrétion et de respect à l'égard des soignants et des autres patients et visiteurs. Il est demandé aux visiteurs de sortir de la chambre durant les soins ou examens. En cas de non-respect de ces règles, les visiteurs concernés seront invités à quitter l'établissement. Toute violence fera l'objet de sanctions.
- Les visiteurs sont tenus de se laver les mains en entrant et en sortant de la chambre à l'aide des flacons de solution hydro-alcoolique à disposition.
- Les visites par des personnes présentant un état grippal ou infectieux sont interdites. Les visites peuvent être entièrement suspendues en période épidémique afin de limiter les contaminations.

 Les visiteurs ont l'interdiction d'apporter des fleurs, des boissons alcoolisées et produits illicites, et l'interdiction de fumer ou de vapoter.

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

Tout repas apporté par la famille doit être consommé immédiatement. S'il n'est pas consommé, votre famille doit repartir avec, ou il doit être jeté. Aucun aliment ne pourra être conservé en chambre ou dans le service. Nous vous remercions d'avertir les professionnels la veille, si un repas doit être décommandé.



#### 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 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 rezde-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 8h à 15h. 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. Renseignezvous 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, 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 en dehors des vacances scolaires, le mardi et le jeudi de 15h à 17h30 et occasionnellement le vendredi de 17h15 à 19h dans le service de pédiatrie, et le lundi de 19h à 20h30 dans les services de court séjour gériatrique et de soins médicaux et de réadaptation.

L'association met enfin à disposition de tous les patients de l'hôpital, dans la salle d'animation du service de SMR (soins médicaux et de réadaptation), au 2e étage, un téléviseur, une bibliothèque, des magazines et des jeux de société. La bibliothèque fonctionne comme les boîtes à livres : les patients peuvent les emmener chez eux pour finir de les lire, voire les emporter s'ils leur plaisent sans qu'ils soient obligés de les ramener.

# 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

Coordonnées de l'Association de Soutien aux Soins Palliatifs :

56 rue Bourgmayer 01000 BOURG-EN-BRESSE / Tél: 06 12 34 08 47

Mail: contact@assp-palliatifs.fr

## 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 chiruraicale, 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 01/03/2023, peuvent faire l'objet de modifications :

Vous êtes hospitalisé en hospitalisation complète :	Coût d'une journée d'hospitalisation	Tarifs 80% (part Assurance Maladie)	Ticket Modérateur (20% résiduels)
Médecine & Spécialités médicales (Pédiatrie, UHCD)	1096,49 €	877,19€	219,30 €
Médecine Gériatrique	942,16€	753,73 €	188,43 €
Chirurgie & Spécialités Chirurgicales Hospitalisation complète	1454,43€	1163,54€	290,89 €
Unité Soins Continus	1793,08€	1434,46€	358,62 €
Maternité & Pathologies Obstétricales	1212,99€	970,39 €	242,60€
Soins Médicaux et de Réadaptation	474,25 €	379,40 €	94,85 €

Vous êtes hospitalisé en hospitalisation de jour ou ambulatoire :	Coût d'une journée d'hospitalisation	Tarifs 80% (part Assurance Maladie)	Ticket Modérateur (20% résiduels)
Médecine gériatrie, addictologie, douleurs chroniques	683,90€	547,12€	136,78€
Médecine autres : pédiatrie, médecine, UHCD, unité COVID	1039,10 €	831.28€	207,82 €
Chirurgie	1314,44€	1051,55€	262,89 €
Obstétrique	1184,63€	947,70 €	236,93 €
Séance chimiothérapie	1014,48€	811,58€	202,90 €
Autres séances	925,80 €	740,64 €	185,16€

#### 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.

Repas et couchage pour les accompagnants (tarifs au 01/01/2024, susceptibles de modifications)

Petit déjeuner	4,20€
Déjeuner	12,60€
Dîner	10,50€
Coucher (mise à disposition de lit)	13,65€
Forfait coucher + petit déjeuner	16,80€

#### 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 rèales 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.

#### 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 donnés, 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 survotre 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 en annexe de ce livret, puis remettez-les au 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 (voir en annexe de ce livret).

Pour toute demande concernant un proche, merci de consulter le document en annexe de ce livret. 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.

Les informations ainsi sollicitées sont communiquées au plus tard dans les huit

jours ouvrés. 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

Ou par mail:

qualite@ch-hautbugey.fr

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 faire votre réclamation en ligne : https://demat.social.gouv.fr/commencer/ formulaire-de-reclamation-ars

#### f. Informatique et libertés

Notre établissement, en qualité de Responsable de traitement, est engagé dans une démarche continue protection des données, en conformité avec la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Rèalement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016. Dans le cadre de votre hospitalisation, consultation ou examen au sein de notre établissement, le CH du Haut-Bugey est amené à traiter des données administratives, sociales et médicales traitements VOUS concernant. Ces informatiques servent à faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité de vos soins, assurer les liens avec votre médecin traitant mais également à vous proposer de nouveaux services digitaux plus pratiques. Vos données peuvent aussi être utilisées dans le cadre de la recherche clinique, l'analyse d'activité hospitalière, ou des études scientifiques et médicoéconomiques dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

L'ensemble du personnel médical et non médical est soumis au secret professionnel.

Vos données personnelles sont conservées pendant des durées limitées prévues par le droit applicable selon la finalité correspondante. Le cadre légal vous donne le droit d'accès, de rectification, à l'effacement et d'opposition au traitement de vos données (sous réserve de motif légitime) et dans la mesure où vos demandes n'auraient pas d'impact sur des prises en charge futures.

Plus d'informations sur le site www.ch-hautbugey.fr

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 héberaeur de données de santé aaréé 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

Agréments CNIL: 1015613 et 899050

Le CH du Haut-Bugey peut être amené à consulter et alimenter votre DMP (dossier médical partagé), sauf opposition de votre part. Vous pouvez y accéder en ligne via Mon Espace Santé. Mon Espace Santé est un nouveau service public permettant de gérer vos données



de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent. Le service comprend aussi un agenda centralisant vos rendez-vous et des services numériques utiles pour prendre soin de sa santé.

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) du groupement hospitalier de territoire par voie électronique : dpo@ght01.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Délégué à la protection des données, Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse, 900 route de Paris, CS90401, 01012 BOURG-EN-BRESSE CEDEX.

#### 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.

Si vous êtes **opposé au prélèvement** de vos organes et tissus après la mort, vous pouvez :

- Vous inscrire sur le registre national des refus (www.registrenationaldesrefus.fr),
- Faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document, daté et signé, à un proche,
- Communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Le refus peut être partiel, et ne concerner que quelques organes ou tissus. Pour plus d'informations : www.dondorganes.fr



#### h. Droits civiques

En application des dispositions du code électoral, les patients qui sont hospitalisés et qui, en raison de leur état de santé ou de leur condition physique, sont dans l'impossibilité de se déplacer le jour d'un scrutin peuvent exercer au sein de l'hôpital leur droit de vote par procuration.

Une demande doit être effectuée à cet effet pour chaque procuration auprès d'un officier de police judiciaire ou de son délégué dûment habilité.

#### Vos devoirs

Les professionnels de santé mettent tout en œuvre afin de garantir la qualité de l'accueil, des traitements et des soins durant votre séjour. Il vous est demandé de respecter les personnels, soignants ou non, dans l'exercice de leur fonction. Toute violence physique et / ou verbale à l'encontre du personnel hospitalier fera l'objet de la part de la Direction de sanctions.

#### Règles de savoir vivre :

- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision,
- Evitez les conversations trop bruyantes,
- Respectez les consignes affichées dans l'établissement (sécurité, organisation),
- Ne détériorez ni les locaux, ni le matériel mis à votre disposition,
- Soyez courtois avec les autres patients, les visiteurs et le personnel.

Il est interdit de filmer ou de photographier les professionnels de santé prodiguant des soins aux patients au sein de l'hôpital. Lorsqu'un patient, dûment averti, cause des désordres persistants, le directeur ou son représentant prend, avec l'accord du médecin responsable, toutes les mesures appropriées pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.

Des dégradations sciemment commises peuvent, sans préjudice de

l'indemnisation des dégâts causés, entraîner l'exclusion du patient dans les conditions évoquées précédemment. Le règlement intérieur du Centre Hospitalier du Haut Bugey est tenu à la disposition des patients hospitalisés qui en formulent la demande par écrit auprès de la Direction.

#### **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



# Usagers, vos droits

# Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux<sup>\*</sup>

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits



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.



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.



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.



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.



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.

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.



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.



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



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.



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.



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.

#### 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.

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



# 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 sont 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.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

# CHARTE de la la icité DANS LES SERVICES PUBLICS

#### La France est une République indivisible, laïgue, 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 crovances. 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

Tout annual Tout a

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

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

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

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

Tous les ue

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 auguel 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 représentants aaréées, de Commission Médicale d'Etablissement de représentants (CME), la Commission de soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques (CSIRMT), de représentants du Comité Social d'Etablissement (CSE) 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, qui se réunit trimestriellement et peut émettre des recommandations en vue d'apporter une solution aux litiges, ou un avis motivé en faveur du classement des dossiers. 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.

#### 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. Pour les contacter vous pouvez vous rapprocher du service qualité - relations avec les usagers :

04.74.81.75.22 ou qualite@ch-hautbugey.fr

## Démarche qualité

#### a. Politique qualité

Le Centre hospitalier du Haut-Bugey est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Un comité de pilotage assure la mise en œuvre et l'évaluation de cette démarche 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).
- La Coordination des Vigilances et Risques Sanitaires (COVIRIS)
- La Commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)



#### 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).

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

Les résultats des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins de notre établissement sont diffusés par voie d'affichage à l'entrée des services, sur le site internet de l'établissement (www. ch-hautbugey.fr), sur le site de la Haute Autorité de Santé «Qualiscope», ainsi qu'en annexe de ce livret.

#### 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 (par courrier ou par mail : qualite@ch-hautbugey.fr).

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!

Les résultats de ces enquêtes sont diffusés chaque année par voie d'affichage et sur le site internet de l'établissement.

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.

pratique, VOUS sollicité En serez 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, quelques jours 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 Qualiscope, portail accessible depuis le site internet de la Haute Autorité de Santé, et diffusé au même titre que les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).

#### 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 évènement indésirable sur le portail national de signalement des évènements sanitaires indésirables :

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 oeuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.









1, route de Veyziat - CS 20 1000 01117 OYONNAX CEDEX

Standard: 04 74 73 10 01 Fax: 04 74 73 11 15 www.ch-hautbugey.fr