



CENTRE HOSPITALIER  
ORNANS

# LIVRET D'ACCUEIL

**Service Médecine et  
Soins Médicaux et de Réadaptation**

**Centre Hospitalier St Louis d'Ornans**



5 Rue des Vergers - 25 290 Ornans

Tél : 03.81.62.46.00

[www.ch-ornans.fr](http://www.ch-ornans.fr)

## Table des matières

<b>1. Présentation Générale</b> .....	3
1.1 Situation géographique et cadre environnemental .....	3
1.2 Historique de l'établissement .....	4
1.3 Missions générales et statut juridique de l'établissement .....	5
<b>2. Votre PRISE EN CHARGE et votre SEJOUR</b> .....	5
2.1. L'admission.....	5
2.2. La prise en charge médicale .....	6
2.3. La prise en charge de la douleur .....	8
2.3. L'hygiène à l'hôpital.....	8
2.4. Pour vous repérer : Plan du service.....	9
2.4. La sécurité incendie.....	9
2.5. Les prestations logistiques .....	10
2.6. L'organisation de la sortie .....	13
<b>3. L'Accompagnement proposé et le fonctionnement du Centre Hospitalier</b> .....	15
3.1. Les professionnels qui vous entourent .....	15
3.2. Comment repérer les professionnels qui vous entourent ? .....	16
3.3. Le culte .....	16
3.4. Les instances de l'établissement .....	17
3.5. La Bienveillance au sein de l'établissement.....	19
3.6. La Promotion de la Bienveillance .....	19
3.7. La Prévention de la Maltraitance .....	20
3.8. Le numéro d'appel national dédié à la lutte contre les maltraitances .....	20
<b>4. Vos droits</b> .....	21
4.1. Le droit d'être informé sur votre état de santé .....	21
4.2. Personne de confiance : comment la désigner ? .....	22
4.3. Directives anticipées : de quoi s'agit ? .....	22
4.4. Donner vos directives anticipées : Comment faire ?.....	23
4.5. Réclamations .....	23
4.6. Signaler un risque, un évènement indésirable.....	24
4.7. Questionnaire de sortie : donnez-nous votre avis .....	25
4.8. Evaluation de la Qualité et Sécurité des Soins .....	25
4.9. Dossier médical .....	26
4.10. Comment obtenir mon dossier médical ?.....	26
4.11. La protection de vos données personnelles.....	27
4.12. « Mon espace santé ».....	28

## Le mot d'accueil de la Direction

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge par le Centre Hospitalier St Louis d'Ornans.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel qui vous accompagnera au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute sa bienveillance pour que votre prise en charge se fasse dans le respect de votre dignité, de votre intimité et de vos droits tout en assurant la qualité et la sécurité des soins.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous permettre de mieux comprendre l'organisation et le fonctionnement du service et de l'établissement.

Nous sommes également à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions ; elles nous seront précieuses pour améliorer encore davantage nos prestations.

**Le directeur délégué, par intérim**

**Thibault EUVRARD**

## 1. Présentation Générale

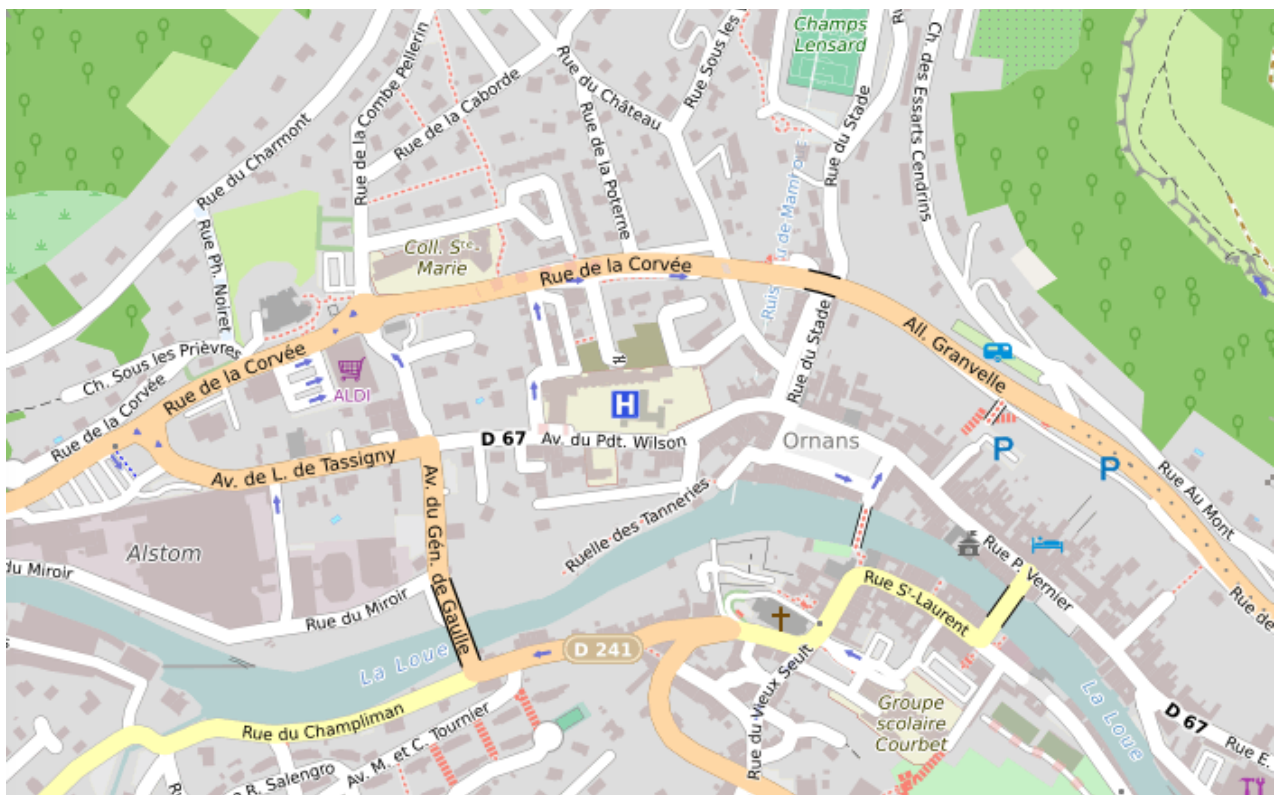
### 1.1 Situation géographique et cadre environnemental



Le Centre Hospitalier Saint-Louis est implanté au **5 rue des Vergers**, dans le centre-ville d'Ornans.

L'accès par taxi ou ambulance se fait au niveau de l'entrée principale où un espace est aménagé à cet effet.

L'établissement dispose d'un parking situé à proximité. Toutefois, le nombre de places est limité et ne saurait garantir leur disponibilité.



[Source : OpenStreetMap]

## 1.2 Historique de l'établissement

L'établissement est fondé par décision royale suite aux lettres patentes du Roi Louis XV portant « Etablissement de l'hôpital Saint-Louis des pauvres malades de la ville d'Ornans » en 1719 ; la première pierre de l'édifice est posée en 1722.

Le bâtiment historique était un lieu où les indigents de la ville d'Ornans pouvaient trouver refuge et soins. Il abrita dès 1834 un orphelinat pour jeunes filles orphelines ou issues de parents pauvres domiciliés à Ornans. Une communauté religieuse de sœurs hospitalières assure le fonctionnement de l'hôpital et des soins de 1722 à 1999, sous l'autorité de la commission administrative de l'établissement.

L'hôpital a accueilli des blessés de tout temps, il était aussi hôpital des troupes du roi sous l'ancien régime et très actif pendant les deux guerres mondiales. Il disposait d'une salle d'opération équipée depuis le début du XIX<sup>e</sup>, en service jusque dans les années 1960, où intervenaient des chirurgiens locaux et bisontins.

Hôpital local, spécialisé en gériatrie, porté par les médecins ornansais, ses missions principales étaient les soins et l'hébergement des personnes âgées avant que ses activités ne se diversifient avec les soins de suite et réadaptation.

Le bâtiment moderne est érigé en 1982. Il comportait alors 80 lits, dont une partie de lits de médecine.

Afin d'améliorer les conditions d'accueil et d'hébergement, le bâtiment historique est réaménagé avant 1990 pour y accueillir une petite unité de 13 lits (la MAPA – Maison d'Accueil pour Personnes Agées), destinée aux personnes âgées les plus valides.

En janvier 2004, l'hôpital rachète la Résidence de Vuillafans, maison de retraite privée de 32 lits.

Cette acquisition permet (par le transfert d'une partie des résidents à Vuillafans) la création d'un étage sur le nouveau bâtiment, entre 2006 et 2009, et ce, afin de proposer des chambres particulières à tous les patients accueillis.

En septembre 2017, la résidence de Vuillafans est définitivement fermée pour des raisons de sécurité et vendue en octobre 2021. Les résidents sont alors accueillis à l'EHPAD.

Des travaux d'extension sont réalisés entre février 2020 et juin 2022. Ils conduisent à la création de nouvelles unités à l'EHPAD : le service « La Source Bleue », l'Unité d'Accueil Spécialisée Alzheimer (UASA), le Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA) et de chambres individuelles en SMR.

## 1.3 Missions générales et statut juridique de l'établissement

Le Centre Hospitalier Saint Louis est un établissement public de santé. Il est labellisé « **Hôpital de proximité** » proposant une offre de soins de proximité aux personnes âgées.

L'établissement est représenté par sa Directrice Déléguée Mme Juliette LOISEAU.

Les services de soins du Centre Hospitalier Saint-Louis :

- Un **service de Médecine** de 6 lits (dont 2 lits de soins palliatifs), pour une prise en charge thérapeutique et une hospitalisation de courte durée.
- Un **service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)** de 35 lits (dont 2 lits de soins palliatifs), en hospitalisation de moyenne durée, à temps plein ou à temps partiel (dans le cadre d'un Hôpital de Jour) pour recouvrer votre autonomie.

## 2. Votre PRISE EN CHARGE et votre SEJOUR

### 2.1. L'admission

#### ➤ Les formalités administratives :

Le personnel du bureau des entrées est chargé de recueillir tous les renseignements nécessaires à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Il convient de vous y présenter (ou un membre de votre famille) lors de votre entrée dans l'établissement.

Les documents à présenter au bureau des entrées sont : pièce d'identité, carte Vitale (ou attestation CMU), carte de mutuelle.

#### ➤ Sécurité de l'identité :

Pour assurer le Bon Soin au Bon patient, l'établissement met en œuvre une politique de vérification de votre identité tout au long de votre parcours de soins :

#### A l'admission :

Le Centre Hospitalier utilise l'INS : l'Identifiant National de Santé.

C'est un numéro unique et permanent pour chaque usager du système de santé. Il est constitué du numéro d'identification de l'individu au répertoire des personnes



physiques (n° sécurité sociale) et des traits d'identité de référence provenant de la base nationale d'état civil : Nom de naissance, Prénom(s), Date de naissance, Sexe et Lieu de naissance.

Au Centre Hospitalier Saint-Louis, nous utilisons votre INS « Qualifié », c'est-à-dire que nous vérifions la concordance entre votre INS et les informations personnelles que vous nous communiquez.

Cet INS est indispensable pour sécuriser les échanges d'informations sur votre compte de Mon Espace Santé (carnet de santé numérique) et votre messagerie sécurisée de santé (via Mon Espace Santé).

#### Tout au long de votre séjour :

Nous vous demandons de porter le bracelet d'identité que le personnel soignant vous remettra.

Puis afin d'éviter les risques d'erreur dans un soin ou délivrance d'un médicament, il vous sera demandé régulièrement de décliner votre nom, prénom et date de naissance. Le personnel vérifiera la concordance avec votre bracelet d'identification.

## 2.2. La prise en charge médicale



Que vous soyez hospitalisé en Médecine ou en SMR, les soins sont assurés par une équipe pluridisciplinaire : médecins (praticiens hospitaliers et médecins libéraux), infirmières, aides-soignants, psychologue, assistante sociale, pharmacien, masseurs kinésithérapeutes, diététicienne, orthophoniste, assistante en autonomie ...

L'équipe dispose également de compétences spécifiques dans le domaine des soins palliatifs et de l'accompagnement des personnes en fin de vie.

Dès votre arrivée, l'infirmier et l'aide-soignant rempliront avec vous un questionnaire d'entrée pour déterminer les actions à mettre en œuvre pour retrouver une autonomie optimum avant votre retour à domicile ou vous accompagner, selon vos souhaits dans des soins de confort.

L'établissement est par ailleurs engagé dans la formation des étudiants (notamment étudiants infirmiers et aides-soignants).



Le médecin vous examinera à votre entrée et vous accompagnera tout au long de votre séjour. Il prescrira les soins nécessaires après votre sortie.

Le médecin réalise, en Soins Médicaux et de Réadaptation, une visite auprès de l'ensemble des patients au minimum une fois par semaine. Une présence médicale est assurée tous les autres jours de la semaine en cas de besoin.

En Médecine, le médecin est présent tous les jours ouvrables.

Un système de garde médicale prend le relais de 20h à 8h et le week-end.

Des réunions pluridisciplinaires sont organisées 2 fois par mois pour assurer le suivi des patients.



L'établissement dispose d'une pharmacie à usage interne. Vous ne devez pas consommer vos médicaments personnels. Nous pouvons les mettre à l'abri le temps de votre séjour ou bien les remettre à l'un de vos proches.

Une ordonnance vous sera remise à la fin de votre séjour et vos médicaments personnels vous seront rendus.

**Lisez attentivement votre ordonnance : tout changement de traitement vous est expliqué et indiqué sur l'ordonnance.**





La prise en charge en kinésithérapie est assurée par des kinésithérapeutes de ville intervenant du lundi au vendredi sur prescription médicale dans l'établissement. La salle de kinésithérapie se situe au même niveau que votre chambre.

### 2.3. La prise en charge de la douleur

Tout au long de votre hospitalisation, **le personnel s'efforcera de soulager votre douleur.**



C'est le contrat d'engagement contre la douleur.

Il constitue un acte d'engagement de l'établissement et de ses professionnels dans une politique d'amélioration de la prise en charge de la douleur des personnes accueillies.

*Vous trouverez en annexe l'ensemble de l'engagement de l'établissement.*

### 2.3. L'hygiène à l'hôpital

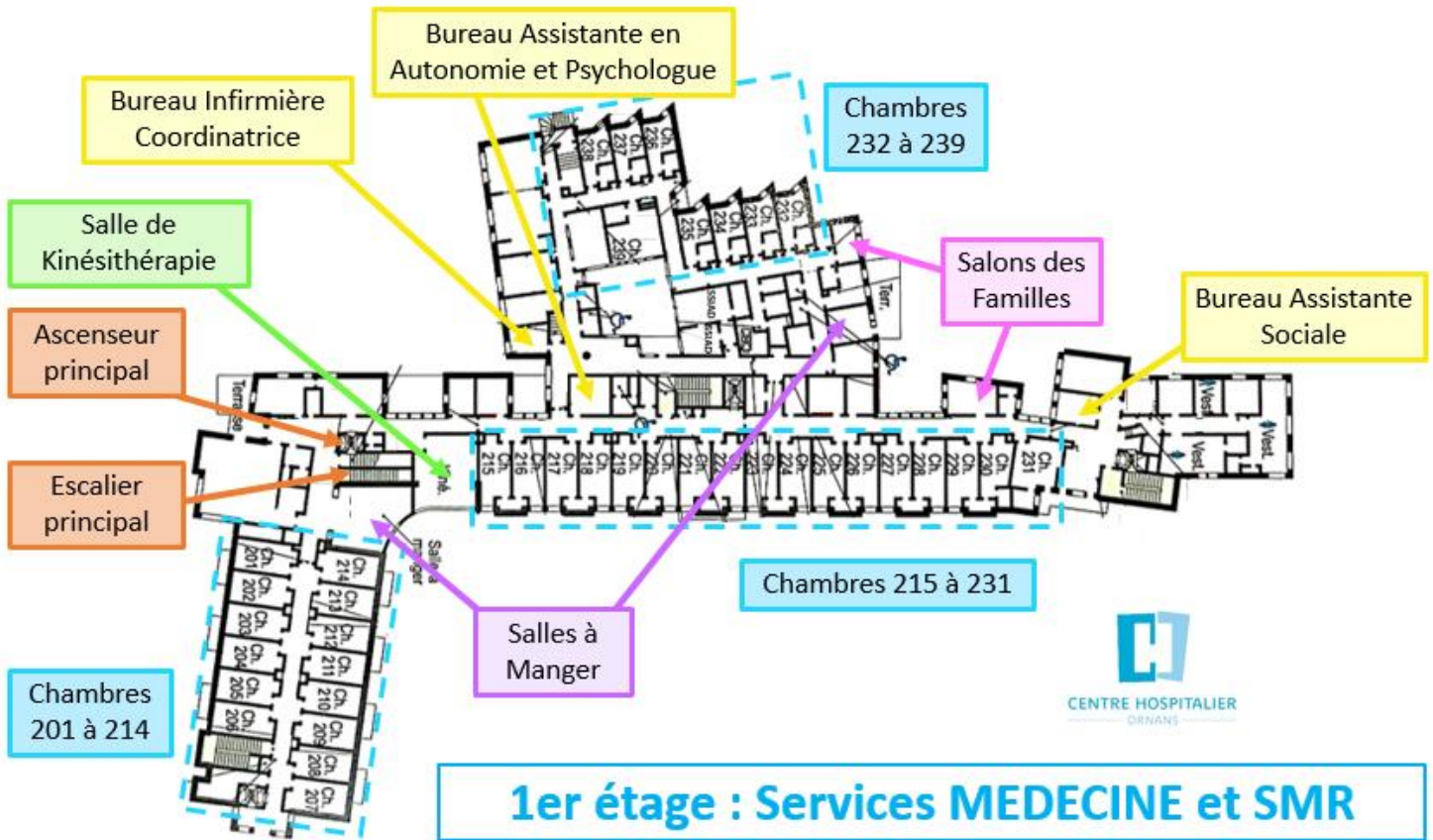
**L'hygiène, facteur clé de votre santé, est l'affaire de tous et pas seulement du personnel qui vous entoure !**

Des flacons de solutions hydro-alcooliques sont disposés dans tout l'établissement et en particulier dans votre chambre : N'hésitez pas à les utiliser régulièrement et à demander à vos visiteurs d'en faire autant.

*Vous trouverez en annexe un rappel des règles d'hygiène.*

## 2.4. Pour vous repérer : Plan du service

Pour vous repérer dans le service, vous trouverez ci-dessous un plan de l'étage :



## 2.4. La sécurité incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les couloirs.

**En cas d'incendie, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel, formé à ce type d'incident.**

## 2.5. Les prestations logistiques

### 2.5.1. Les repas



Les repas sont préparés sur place par une équipe de restauration et confectionnés avec des aliments de qualité et le plus souvent possible produits localement.

Un recueil des goûts est effectué à votre admission et ré-évalué par la suite par l'infirmier et l'aide-soignant afin de vous proposer des repas qui correspondent le mieux à vos souhaits et vos besoins.

Les textures et les régimes sont adaptés si besoin.

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues, n'hésitez pas à en faire part sur le questionnaire de sortie.

Horaires des repas :

Petit déjeuner : à partir de 7h30

Déjeuner : 12h15

Dîner : 18h15



### 2.5.2. L'entretien du linge



Deux solutions vous sont offertes :

- La gestion du linge par vos proches
- La gestion du linge par l'établissement : cette prestation est facturée (renseignements auprès de l'agent d'accueil de l'établissement).

A noter : votre linge sera marqué par l'établissement pour en assurer le suivi.

### 2.5.3. Les prestations coiffure

Une prestation de coiffure est proposée en alternance tous les 15 jours les lundis et les jeudis après-midi : se renseigner auprès de l'équipe.

Il est également possible de faire venir votre coiffeuse à domicile : se renseigner auprès de l'équipe.

### 2.5.4. Téléphone et Internet

Le poste de téléphone est fourni par l'établissement mais **les communications sont à votre charge.**

***Se renseigner auprès de l'agent d'accueil pour l'ouverture de la ligne et les tarifs.***



Vous pouvez bénéficier d'un accès gratuit à Internet, via une connexion Wifi, mais uniquement pour accéder à votre messagerie ou lire des pages web (l'accès à des sites de streaming n'est pas autorisé).

***Se renseigner auprès de l'agent d'accueil pour l'ouverture de votre compte.***

### 2.5.5. Le téléviseur



Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

***Se renseigner auprès de l'agent d'accueil pour l'ouverture du service et connaître les tarifs.***

La télécommande vous est remise par le service accueil en échange d'un chèque de caution.

### 2.5.6. Vos biens et objets personnels, objets de valeur

Vous êtes invité(e) à **ne pas conserver de l'argent ou des objets de valeurs dans votre chambre**. Nous vous conseillons de les remettre à votre entourage.

En cas de besoin, le service dispose d'un coffre-fort : se renseigner auprès de l'équipe.

Nous vous rappelons que l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de vol ou de détérioration d'objets personnels.

### 2.5.7. Les visites



La matinée est réservée à vos soins. Vos parents et amis sont donc invités à vous rendre visite tous les après-midi à partir de **13h30 et jusqu'à 20h**.

Attention : ces horaires peuvent être amenés à être modifiés en cas de crise sanitaire ou d'épidémie. C'est pourquoi nous vous invitons à **consulter le site internet** de l'hôpital ([www.ch-ornans.fr](http://www.ch-ornans.fr)) pour savoir si des restrictions de visites ont été instaurées.

Les familles accompagnées de leurs enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres patients. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.





Pour des raisons d'hygiène, les plantes et les fleurs **en pot** sont **interdites**.

Bon à savoir :

- Lorsque la situation le nécessite, nous pouvons mettre à disposition d'un de vos proches un lit d'appoint afin qu'il vous accompagne, y compris la nuit.



- Il existe **deux salons des familles** dans l'établissement : ce sont des lieux de rencontre qui vous permettent de sortir de l'univers hospitalier de la chambre.



- Vous pouvez aussi profiter du parc de l'établissement pour vous détendre.
- Pour des raisons de santé et de sécurité incendie, tous les espaces intérieurs sont non-fumeurs (interdit de fumer ou vapoter).  
Si besoin, fumer est toléré à l'extérieur de l'établissement : parc ou terrasse.

## 2.6. L'organisation de la sortie

Pour préparer au mieux votre retour à domicile, vous pouvez faire appel à notre **assistante sociale**. Celle-ci peut vous **accompagner dans vos démarches afin de préparer votre retour à domicile** ou trouver une solution d'hébergement si le retour à domicile n'est pas possible.

L'assistante sociale de l'hôpital travaille en étroite collaboration avec :

- L'équipe médicale et paramédicale du service d'hospitalisation,
- Les différents organismes et structures situés hors de l'hôpital pour assurer les relais nécessaires à la suite d'une hospitalisation.



**La date et l'heure de votre sortie sont fixées en accord avec votre médecin** en fonction de l'amélioration de votre état de santé. Les sorties se font généralement du lundi au vendredi en début d'après-midi.

En sortant de l'établissement, vous recevrez **une lettre de sortie** ainsi **qu'une ordonnance**. Votre médecin traitant recevra systématiquement (sauf avis contraire de votre part) une copie de ce courrier retraçant les éléments essentiels de votre prise en charge à l'hôpital.

Pour votre transport, dès lors que votre état de santé le permet, nous solliciterons vos proches afin qu'ils se chargent de votre retour à domicile.

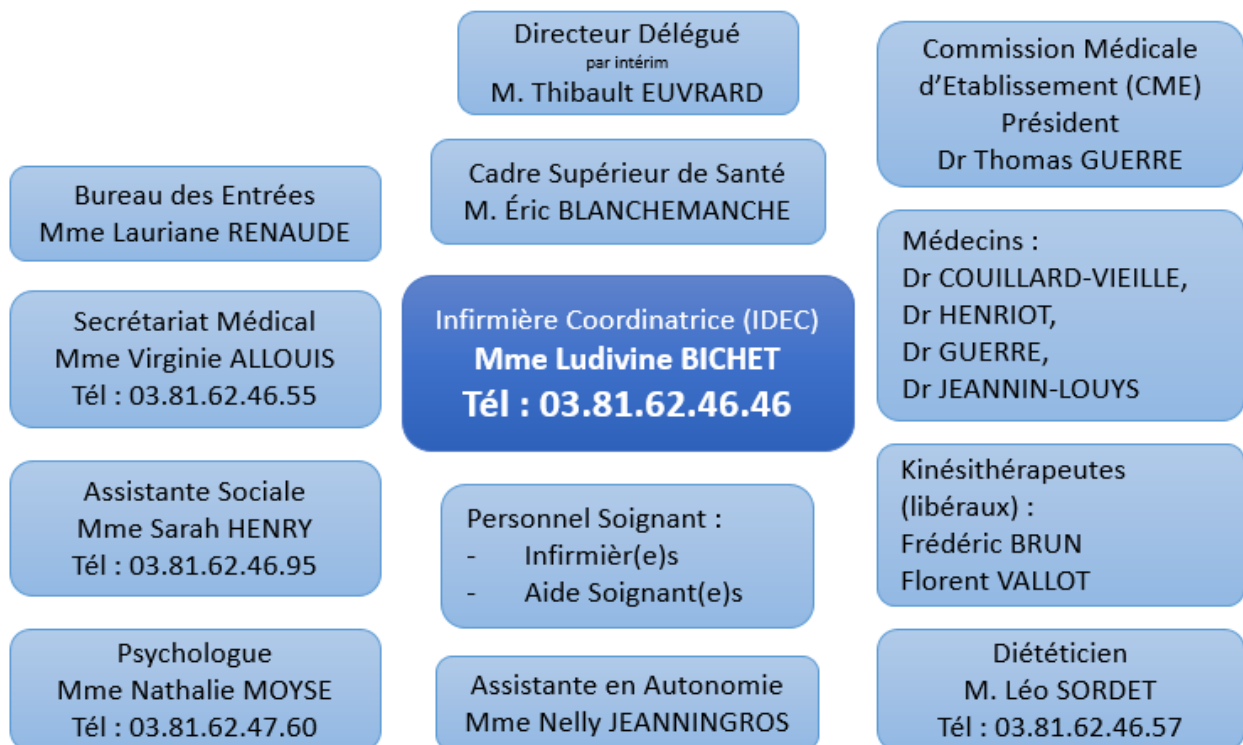
Si votre état de santé le justifie, votre médecin rédigera une prescription médicale de transport.

Vous aurez le libre choix de votre transporteur.

### 3. L'Accompagnement proposé et le fonctionnement du Centre Hospitalier

#### 3.1. Les professionnels qui vous entourent

Vos principaux interlocuteurs au sein des services Médecine et SMR sont les suivants :



Les professionnels suivants sont à votre disposition pour vous rencontrer et répondre à vos questions :

- Les médecins ⇒ se renseigner auprès de l'infirmière
- L'**infirmière coordinatrice** (tél. : **03.81.62.46.46**) ⇒ présente du lundi après-midi au vendredi matin
- La psychologue (tél. : 03.81.62.47.60) ⇒ présente le mercredi matin et le vendredi
- L'assistante sociale (tél. : 03.81.62.46.95) ⇒ présente les lundis, mardis et jeudis toute la journée et les mercredis et vendredis matin
- Le diététicien (tél. : 03.81.62.46.57) ⇒ présent les mercredis et les jeudis
- L'assistante en autonomie vous accompagne au quotidien : aide aux repas, aide à la marche, gestion de la vie courante

Les professionnels du centre hospitalier St Louis bénéficient du soutien de :

- L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) du CHU de Besançon pour accompagner les prises en charge des patients admis en soins palliatifs et assurer aux mieux l'accompagnement des personnes en fin de vie.
- L'Equipe Mobile de Psychiatrie de la Personne Agée (EMPPA) du CHS de Novillars peut également intervenir en renfort des équipes sur des prises en charge particulières.

### 3.2. Comment repérer les professionnels qui vous entourent ?



Les professionnels peuvent également porter une blouse blanche : médecins, kinésithérapeutes, ...

### 3.3. Le culte

Le **respect de la liberté religieuse** est une règle fondamentale du service hospitalier public. Si tel est votre désir, **vous pouvez prendre contact avec le ministre du Culte de votre choix** (une liste est à votre disposition en annexe de ce livret).

Au sein de l'établissement, vous pouvez, si vous en exprimez la demande, recevoir la visite des bénévoles de l'aumônerie catholique (renseignez-vous auprès des soignants ou de l'infirmière coordinatrice du service).

## 3.4. Les instances de l'établissement

### 3.4.1. Politique d'établissement :

- **Le Conseil de Surveillance**

Le Conseil de Surveillance est chargé de délibérer sur la politique générale de l'établissement et sur ses grandes orientations et sur le contrôle de la gestion de l'établissement (projet d'établissement, budget, programme d'investissement).

- **Le Directoire**

Instance collégiale, le directoire est un lieu d'échange des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants. Le directoire approuve le projet médical et prépare le projet d'établissement. Le directoire conseille le directeur et est obligatoirement consulté sur les décisions.

### 3.4.2. Représentants médicaux et paramédicaux :

- **La Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.)**

Représente la communauté médicale de l'établissement. Elle délibère sur la politique médicale de l'établissement. Son président est un médecin élu par les membres de cette instance.

- **La Commission de Service de Soins Infirmiers de Rééducation et Médico Technique (C.S.I.R.M.T.)**

Présidée par le cadre supérieur de santé & coordonnateur des soins, elle regroupe des représentants du personnel soignant. Elle élabore une politique de soins en cohérence avec le projet d'établissement et le projet médical.

### 3.4.3. Représentants des Usagers :

- **Commission des Usagers (CDU)**



Les plaintes et réclamations sont suivies et traitées au sein de la Commission des Usagers (CDU). Cette commission est chargée de veiller à ce que vos droits soient respectés. Elle a également pour rôle de s'assurer de la qualité d'accueil des patients et de leur famille.

*Vous trouverez en annexe les informations relatives à la Commission Des Usagers (CDU) et les coordonnées des Représentants des Usagers (RU), ils sont à votre disposition en cas de besoin.*

### 3.4.4. Représentants du personnel :

- **Le Comité Social d'Établissement (CSE)**

Le CSE, présidé par le Directeur, est composé de représentants du personnel hospitalier non médical et du médecin du travail. Il est chargé d'étudier et de donner des avis sur les problèmes relatifs à la sécurité, à l'hygiène et aux conditions de travail du personnel. Il est également consulté pour le projet d'établissement, le programme d'investissement, le budget, le tableau des emplois, la politique générale de formation du personnel.

### 3.4.5. Qualité et Gestion des risques

- **Comité de lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Le CLIN se réunit périodiquement dans l'établissement et a en charge le suivi du Programme de lutte contre les infections nosocomiales. L'EOH (Équipe Opérationnelle d'Hygiène), qui regroupe des membres de chaque service, travaille en lien avec le CLIN. Elle a pour missions principales de bâtir avec ce dernier le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales, et de mettre en place ces actions sur le terrain.

- **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)**

Le CLAN permet de lutter notamment contre la dénutrition et assure la qualité de la prise en charge alimentaire.

- **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**

Le CLUD est chargé de traiter les thématiques concernant la prévention et la prise en charge de la douleur ainsi que la fin de vie.

- **Comité du Médicament (COMEDIMS)**

Le COMEDIMS a pour mission d'améliorer la qualité de la prise en charge médicamenteuse d'une part en sécurisant le circuit du médicament, et d'autre part en diffusant les règles de bon usage des médicaments.

### 3.5. La Bienveillance au sein de l'établissement

*« La bienveillance vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. Ainsi, elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance. La bienveillance est une intention, une attitude et un comportement qui consistent à porter attention à une ou plusieurs personnes et à s'efforcer d'aller dans le sens de leurs désirs ou de leur volonté... » (Amyot, 2010, p.25)*

Les éléments fondamentaux de la bienveillance sont :

- Le respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité
- Une manière d'être des professionnels allant au-delà de l'acte professionnel
- Une valorisation de l'expression des usagers
- Une adaptation en continu à la situation.

Ces éléments valorisent ainsi la qualité des relations plutôt que leur nature et la reconnaissance de la singularité de la personne accueillie. (Cf. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance- Charte des droits et libertés de la personne accueillie).

### 3.6. La Promotion de la Bienveillance



L'établissement développe une démarche de promotion de la bienveillance au travers des différentes formations dispensées aux professionnels : connaissance du vieillissement, prise en charge des maladies neurodégénératives, relation avec les familles, accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie ...



L'établissement encourage une démarche de bientraitance continue et pour cela, il définit des outils de travail à destination du personnel. L'outil actuel est la charte bientraitance, qui décline dix engagements à partir desquels les professionnels vont entamer une réflexion au moyen de groupes de travail. Cette charte est affichée dans les locaux des professionnels de l'établissement. Elle traduit et rappelle les valeurs professionnelles fortes autour de la bientraitance.

### 3.7. La Prévention de la Maltraitance

Les professionnels ont l'obligation de vous protéger et de signaler les faits de maltraitance dont ils seraient témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Par ailleurs, la loi protège les auteurs de ces signalements.

La Direction de l'établissement s'engage à donner suite à tout acte de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Ces actes de maltraitance entraînent leur signalement à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

### 3.8. Le numéro d'appel national dédié à la lutte contre les maltraitances

Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, nous vous rappelons l'existence du **3977**.



Ce numéro de téléphone national est **dédié à la lutte contre les maltraitances envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap**. Ce numéro est **gratuit** et accessible du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi et dimanche de 9h à 13h et de 14h à 19h.



Une information sur ce numéro d'appel est disponible sous la forme de posters affichés dans l'établissement.

La Direction de l'établissement s'engage également à vous protéger de toutes représailles à votre rencontre à la suite de votre plainte ou de celle de vos proches concernant des défaillances liées à votre prise en charge.

## 4. Vos droits

L'établissement s'engage à respecter vos droits et les principes de la charte de la personne hospitalisée.

*Vous trouverez en annexe de ce livret la charte de la personne hospitalisée*



Bon à savoir : vous pouvez trouver la charte complète sur internet ainsi que des traductions en différentes langues sur le site internet [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) ou directement en flashant le QR code ci-contre



### 4.1. Le droit d'être informé sur votre état de santé

Vous êtes en droit d'être informé de votre état de santé afin de prendre, avec les professionnels qui vous entourent les décisions concernant votre santé.



## 4.2. Personne de confiance : comment la désigner ?

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance dans votre entourage. Sa principale mission est de vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée et sera **votre porte-parole**.

L'avis de la personne de confiance prévaut sur l'avis des autres membres de l'entourage.



La désignation de la personne de confiance est **faite par écrit** ; le formulaire de désignation est **cosigné par la personne désignée**. Elle est **révisable et révocable à tout moment**.

*Un modèle de formulaire est annexé à ce livret, vous pouvez également le retrouver sur notre site internet en scannant le QR code ci-contre.*

## 4.3. Directives anticipées : de quoi s'agit ?

C'est une déclaration écrite que vous rédigez pour préciser vos souhaits liés à la fin de votre vie. Vous exprimez ainsi par avance votre volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux.

Ce document aide les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés (par exemple, du fait d'une maladie grave).

Même si envisager cette situation est toujours difficile, voire angoissante, il est important d'y réfléchir. Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées, mais ce n'est pas une obligation.

Les directives anticipées sont **révisables et révocables à tout moment**.

#### 4.4. Donner vos directives anticipées : Comment faire ?

Vous pouvez **en parler avec votre médecin** pour qu'il vous aide dans votre démarche. Il pourra vous expliquer les **options possibles** ; en particulier le souhait ou le refus d'un endormissement profond et continu jusqu'à la mort.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un **dialogue avec vos proches**. C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance (personne qui parlera en votre nom si vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer).

Il est important **d'informer votre médecin et vos proches** de l'existence de vos directives anticipées et de leur lieu de conservation.



Un formulaire est à disposition pour vous aider à les rédiger si besoin.

*Un modèle de formulaire est annexé à ce livret, vous pouvez également le retrouver sur notre site internet en scannant le QR code ci-contre.*

#### 4.5. Réclamations

Si vous êtes insatisfait de votre prise en charge, ne laissez pas une situation d'incompréhension s'installer, certains malentendus peuvent être facilement dissipés.

- ➔ Vous avez la possibilité de **solliciter un entretien** avec **l'infirmière coordinatrice**
- ➔ Vous pouvez aussi **adresser votre réclamation directement à l'établissement** :

Centre Hospitalier St Louis  
A l'attention de la Direction  
5 Rue des Vergers - BP29  
25290 Ornans.



Les plaintes et réclamations sont suivies et traitées au sein de la Commission des Usagers (CDU) pour les patients hospitalisés.

Cette commission est chargée de **veiller à ce que vos droits soient respectés**. Elle a également pour rôle de s'assurer de la qualité d'accueil des patients et de leur famille.

→ Nous vous rappelons qu'au sein de la Commission Des Usagers (CDU) : les Représentants des Usagers de l'établissement sont à votre disposition en cas de besoin. Leurs coordonnées sont à votre disposition en annexe de ce livret.

#### 4.6. Signaler un risque, un évènement indésirable

Un « évènement indésirable » est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

Les évènements indésirables peuvent faire suite à :



- un acte de soins à but diagnostic, thérapeutique ou préventif. Les infections associées aux soins sont des évènements indésirables.
- un acte de soins effectué par un professionnel de santé (médecin, pharmacien, infirmier...) à l'hôpital ou encore à domicile, en cabinet de ville.

Pour signaler un risque pour la santé publique et agir pour sa santé et celle des autres : un seul réflexe :

→ **Signaler l'évènement indésirable sur la plateforme nationale de signalement du ministère de la santé et de la prévention :**

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/espace-declaration/profil>



Cliquez sur **Je suis un particulier** et laissez-vous guider pour signaler l'évènement indésirable dont vous êtes victime ou témoin.

## 4.7. Questionnaire de sortie : donnez-nous votre avis



**Nous sommes aussi à l'écoute de votre satisfaction !**

Afin de poursuivre l'amélioration de l'ensemble de nos prestations, nous vous invitons à remplir le **questionnaire de sortie** suite à votre séjour en Médecine ou en SMR.

Ce questionnaire est à disposition en annexe de ce livret d'accueil.

Les personnes dans l'incapacité de remplir ce questionnaire peuvent être accompagnées dans cet exercice par un représentant des usagers ou un professionnel de l'établissement.



*Le questionnaire à remplir est annexé à ce livret, vous pouvez également le retrouver sur notre site internet en scannant le QR code ci-contre.*

## 4.8. Evaluation de la Qualité et Sécurité des Soins

L'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques professionnelles.

La Haute Autorité de Santé (HAS) évalue régulièrement l'établissement par le biais :

- Des Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins (IQSS)
- Des visites de certification.

Vous pouvez trouver l'ensemble des éléments relatifs à ces évaluations de la sécurité et la qualité des soins sur :

- Le site internet de la Haute Autorité de santé dédié au suivi de la qualité des hôpitaux : Qualiscope.

*Vous trouverez également en annexe de ce livret les derniers résultats « Qualité et Sécurité des Soins » de l'établissement.*



## 4.9. Dossier médical

### Le droit d'obtenir des copies de son dossier



#### Qu'est-ce que le dossier médical ?

L'ensemble des informations relatives à votre traitement et à vos soins est consigné dans votre dossier médical. Vous pouvez **demander à consulter votre dossier sur place ou à en obtenir des copies.**

Suivant la réglementation en vigueur, il ne peut vous être remis que des copies des documents :

- **Pour les documents de moins de cinq ans**, la communication doit être effectuée dans les huit jours suivant la réception de votre demande.
- **Pour les documents plus anciens**, ce délai ne peut excéder deux mois.

## 4.10. Comment obtenir mon dossier médical ?

### Demande d'accès à votre dossier

La demande d'accès au dossier doit-être formulée **par écrit** à l'établissement par vous-même ou par un médecin que vous aurez désigné.

Les Modalités de transmission des éléments du dossier sont les suivantes :

- Consultation sur place (uniquement sur rendez-vous)
- Par courrier postal avec Accusé de Réception à votre domicile ou chez le médecin traitant que vous aurez désigné
- Remis en main propre à l'hôpital

Des frais de photocopies et d'affranchissement peuvent vous être demandés.

## 4.11. La protection de vos données personnelles



L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre Projet de Soins.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD).

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant ne peuvent être partagées, entre les professionnels de l'établissement et les professionnels libéraux, qu'avec votre accord. Les professionnels sont tous soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Les professionnels ont le devoir de satisfaire à vos demandes d'informations et à celles de vos proches, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes. Les renseignements médicaux ne vous sont transmis (à vous ou à votre personne de confiance) que par votre médecin référent, selon les règles de déontologie.

Vous êtes informé que, sauf opposition de votre part, les données issues de votre dossier médical peuvent être utilisées à des fins d'évaluation, d'étude ou de recherche.

La réutilisation de ces données est faite en toute confidentialité, uniquement par des personnes soumises au secret professionnel, ne permet pas de vous identifier directement et est effectuée conformément à la législation en vigueur.

## 4.12. « Mon espace santé »



« Mon espace santé » est le nouvel espace numérique individuel mis à votre disposition pour vous permettre de réunir en un seul et même endroit toutes les informations, documents, données de santé dont vous avez besoin et les partager avec les professionnels de santé.

Le Centre Hospitalier d'Ornans a intégré le réseau des structures ambassadrices « Mon espace santé ». A ce titre, la responsable du Bureau des Entrées peut vous accompagner dans vos démarches d'activation et d'utilisation de cet outil numérique.

Dans votre espace santé, se trouve, entre autre, votre dossier médical partagé (DMP). Ce dernier est alimenté à l'occasion de chaque acte ou consultation médicale, par le professionnel de santé qui le ou la réalise. Vous avez la possibilité d'accorder l'accès à cet espace à tout autre professionnel participant à votre prise en charge. Les professionnels de santé doivent reporter dans votre DMP certains éléments diagnostiques et thérapeutiques.

C'est pourquoi nous vous informons que, sauf en cas d'opposition de votre part (formulée lors de votre admission), l'équipe de soins pourra, dans le cadre de votre prise en charge, consulter votre DMP et y déposer des documents relatifs à votre prise en charge.

## Liste des documents annexés à ce livret d'accueil :

- Charte de la personne Hospitalisée
- Contrat d'engagement contre la douleur (référence documentaire : FT GEN-023)
- Bonnes pratiques Hygiène Patient / Résidents (référence documentaire : FT HYG-044)
- Informations relatives à la Commission Des Usagers (CDU) et les coordonnées des Représentants des Usagers (RU) (référence documentaire : FT GEN-022)
- Modèle de formulaire « Personne de Confiance »
- Modèle de formulaire « Directives anticipées »
- Questionnaire de satisfaction à la sortie
- Liste des représentants du culte au CH d'Ornans (référence documentaire : FT GEN-027)
- Information sur les derniers résultats « Qualité et Sécurité des Soins » de l'établissement (référence documentaire : FT GEN-021)