

Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour

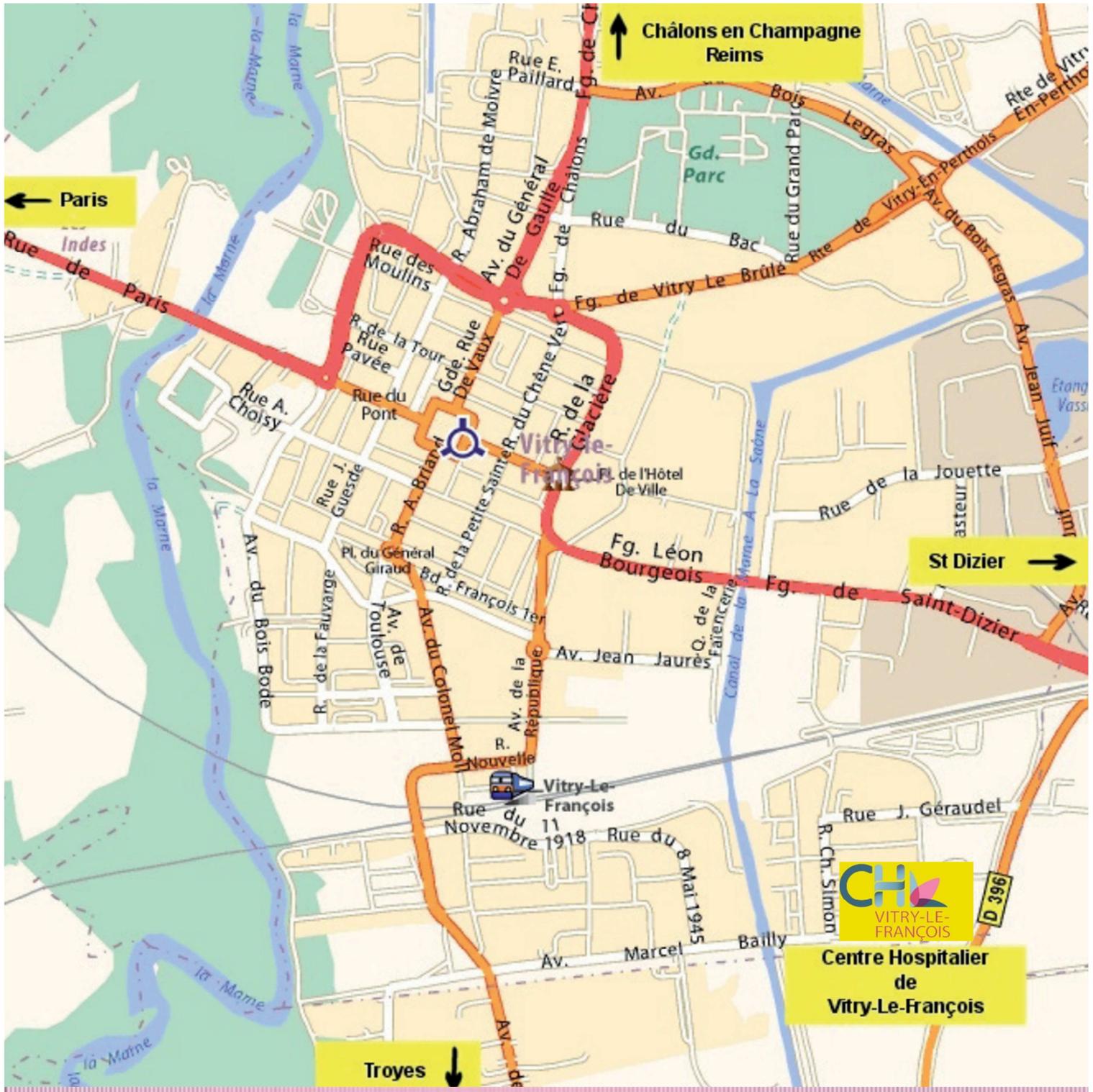


Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

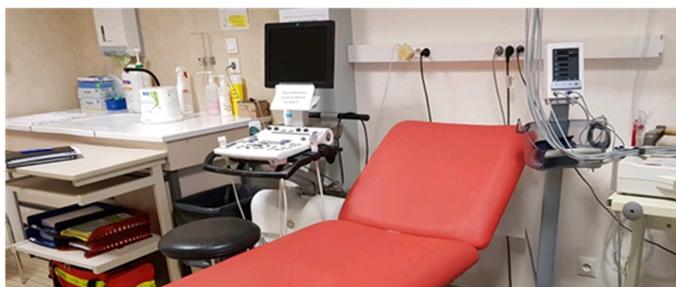
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

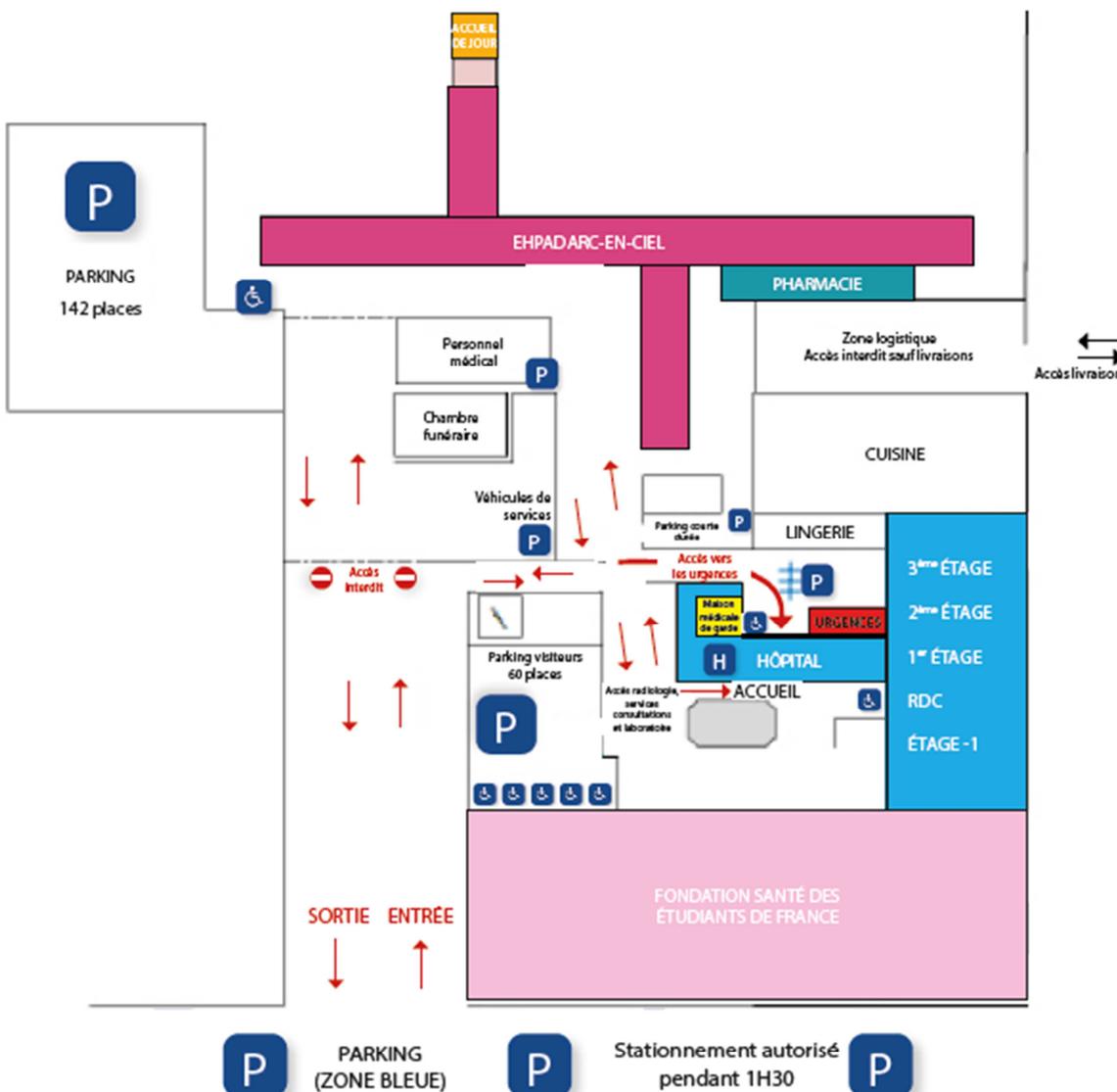
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

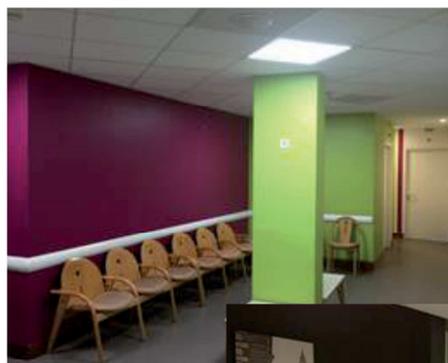
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLEN

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :** • **Gardez votre calme,** • **Alertez immédiatement le personnel présent,** • **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

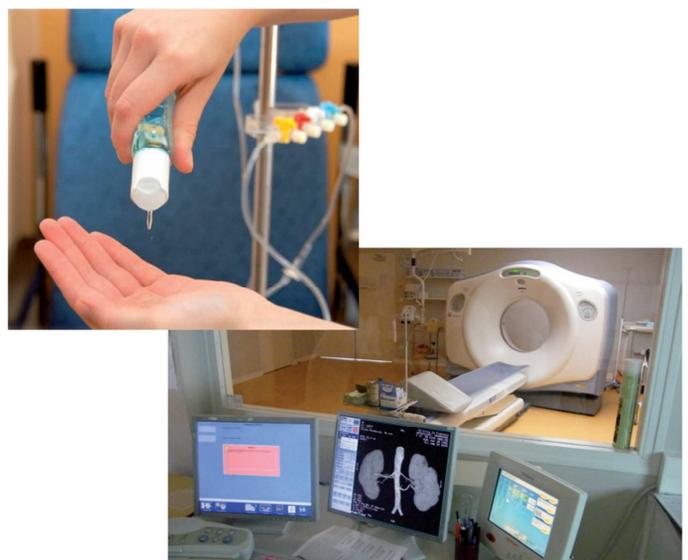


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour

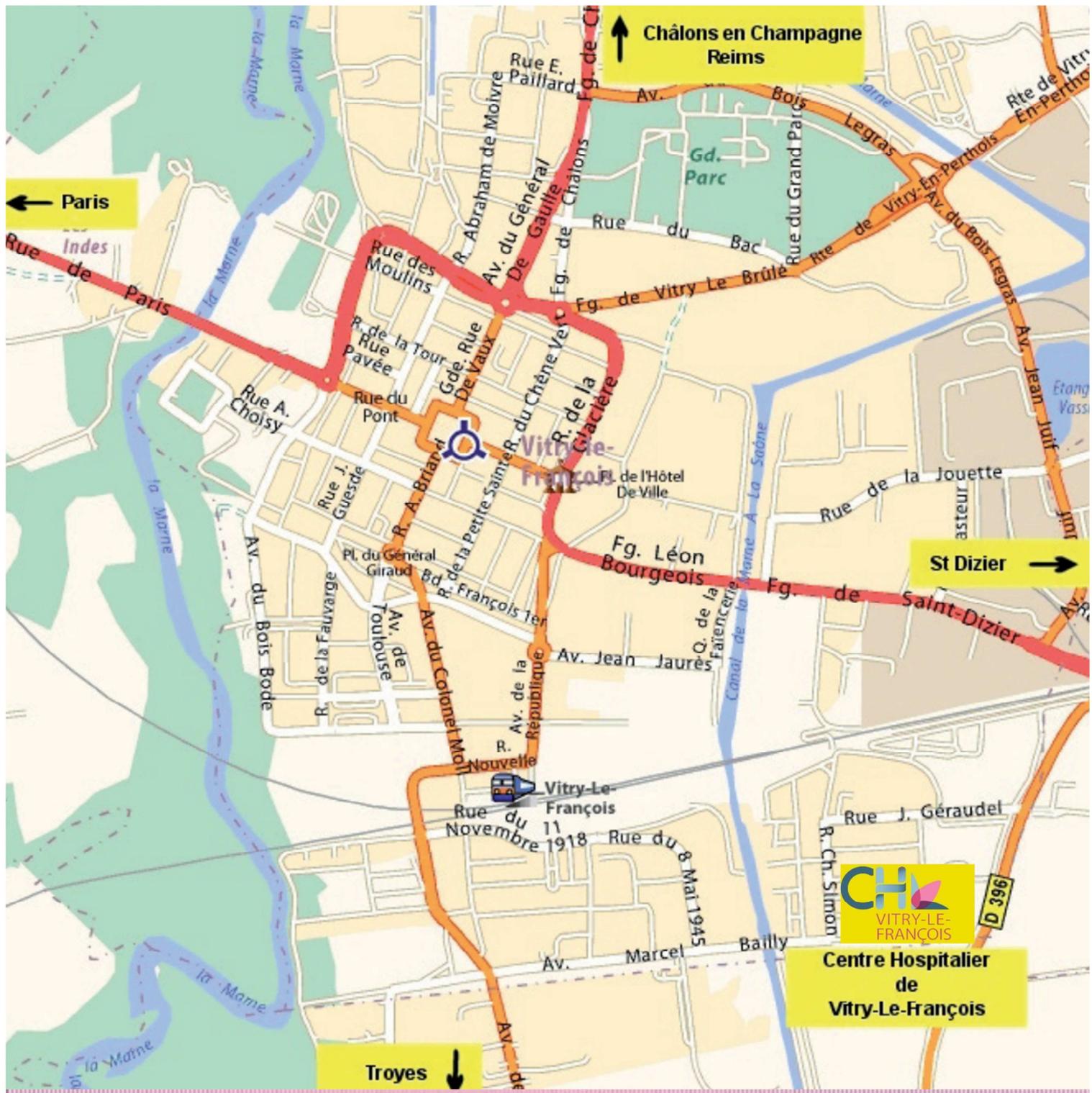


Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

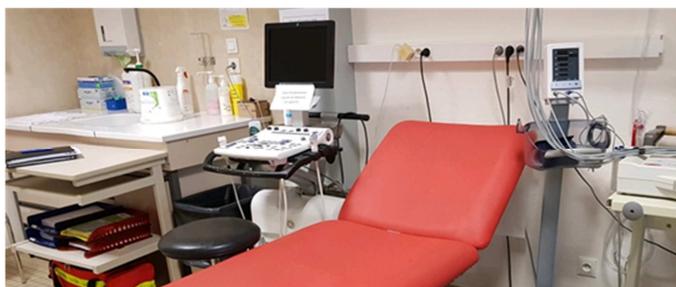
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

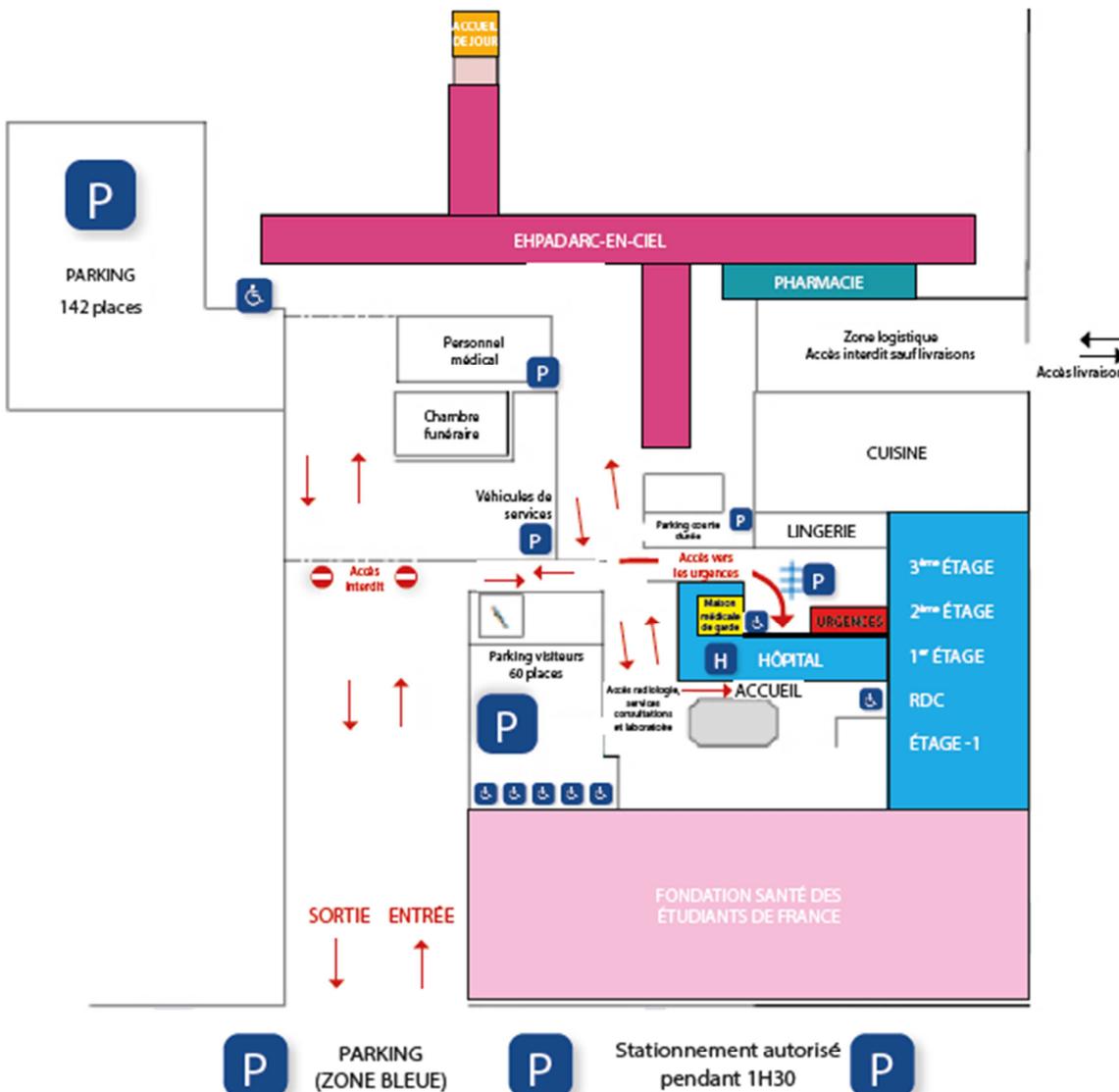
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

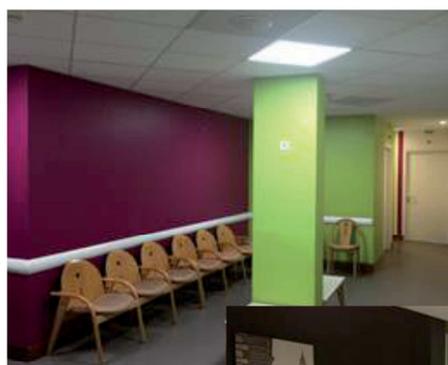
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLEN

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE :** lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :** • **Gardez votre calme,** • **Alertez immédiatement le personnel présent,** • **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

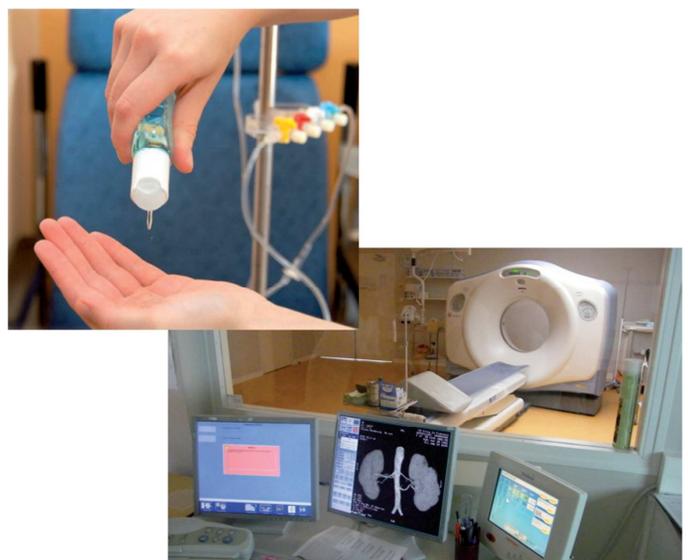


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour

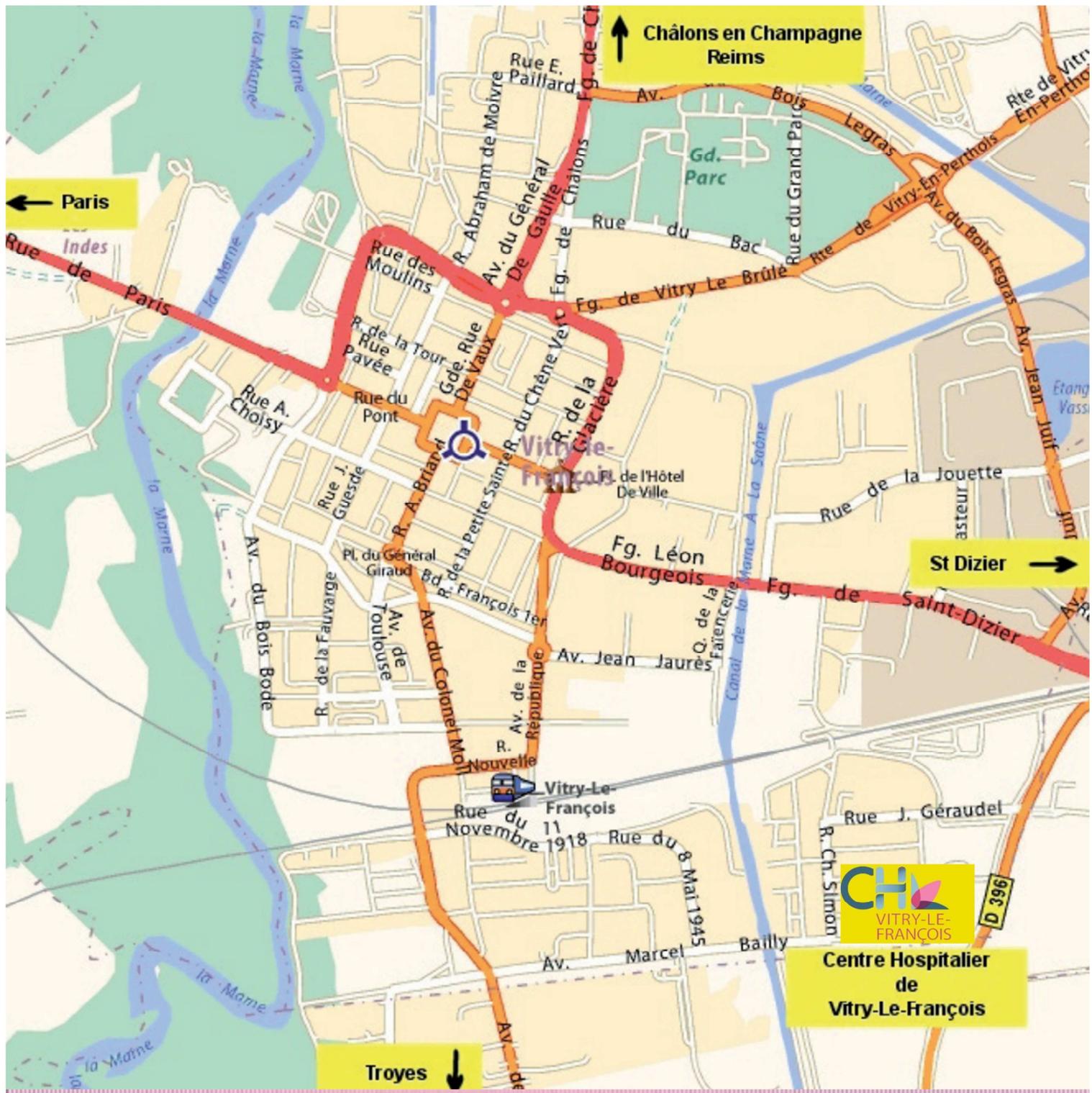


Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

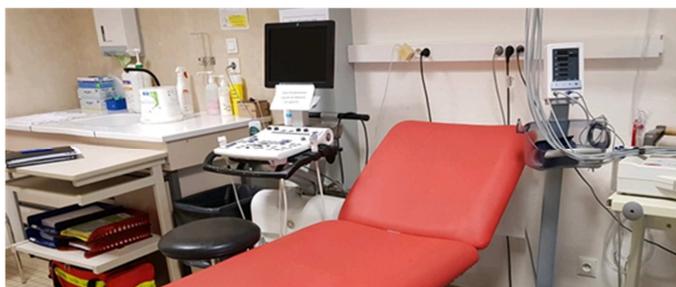
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

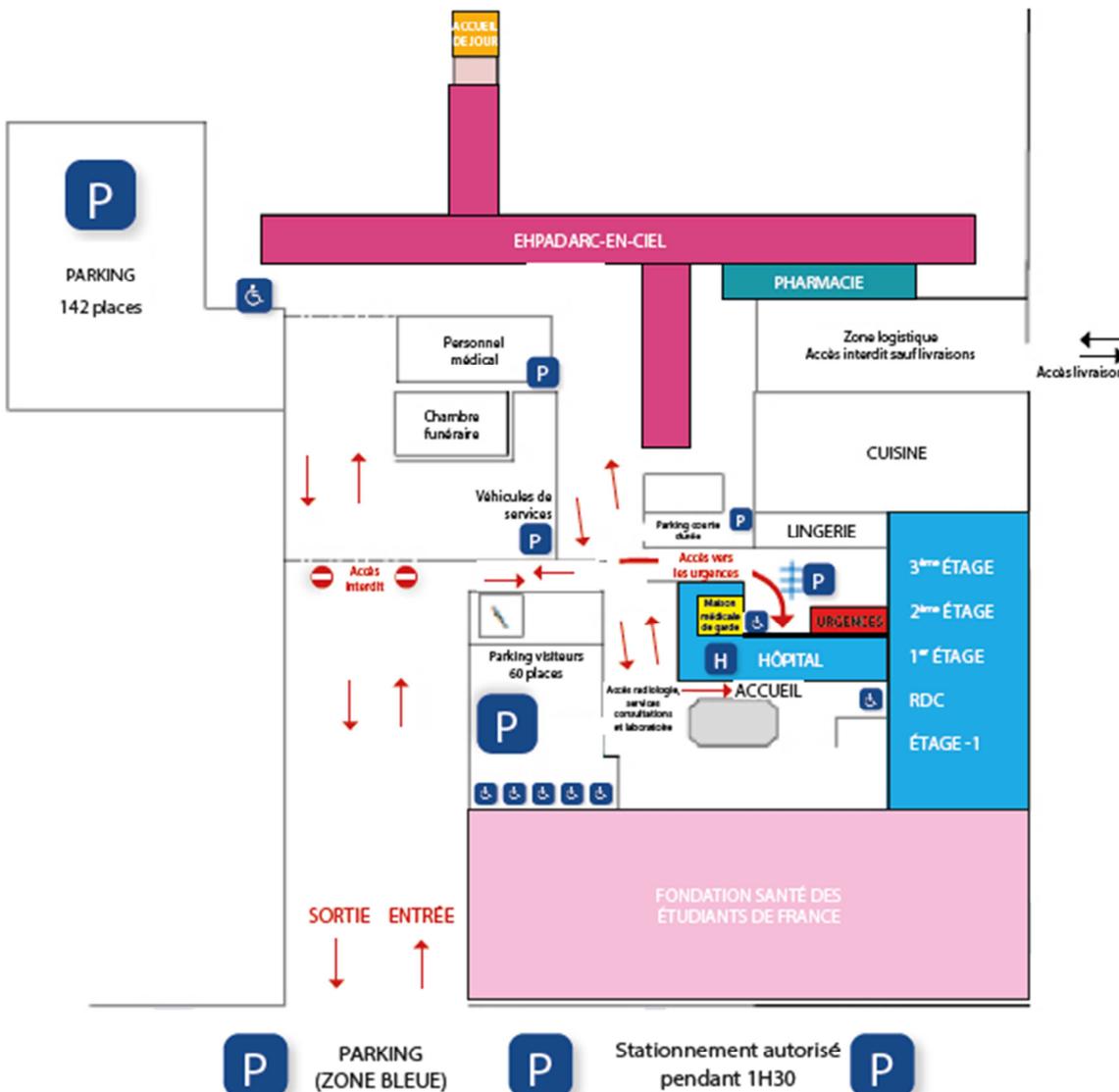
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

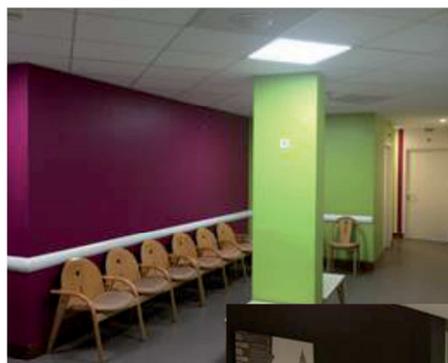
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENT

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE :** lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),
Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,
- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :**

- Gardez votre calme,
- Alertez immédiatement le personnel présent,
- N'utilisez pas les ascenseurs.

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

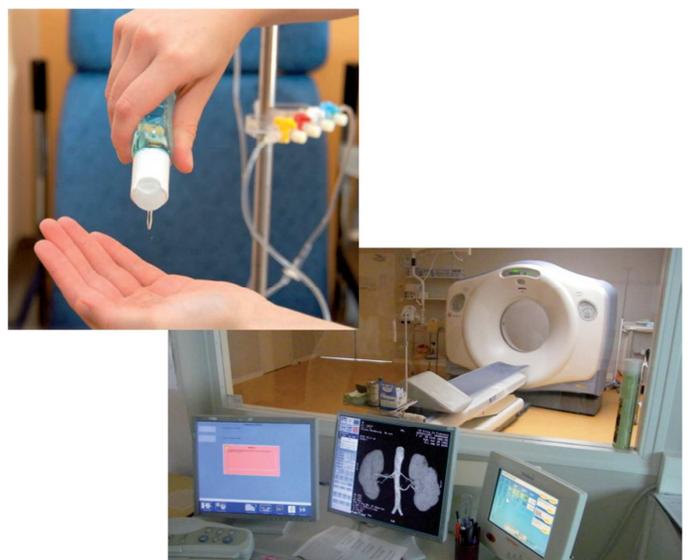


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

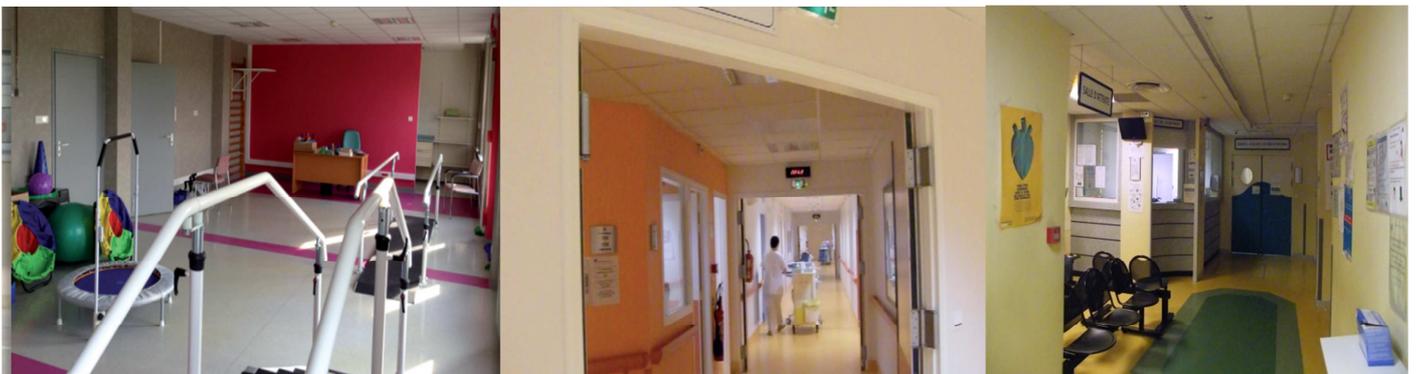
Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>



Maison de retraite Arc en Ciel



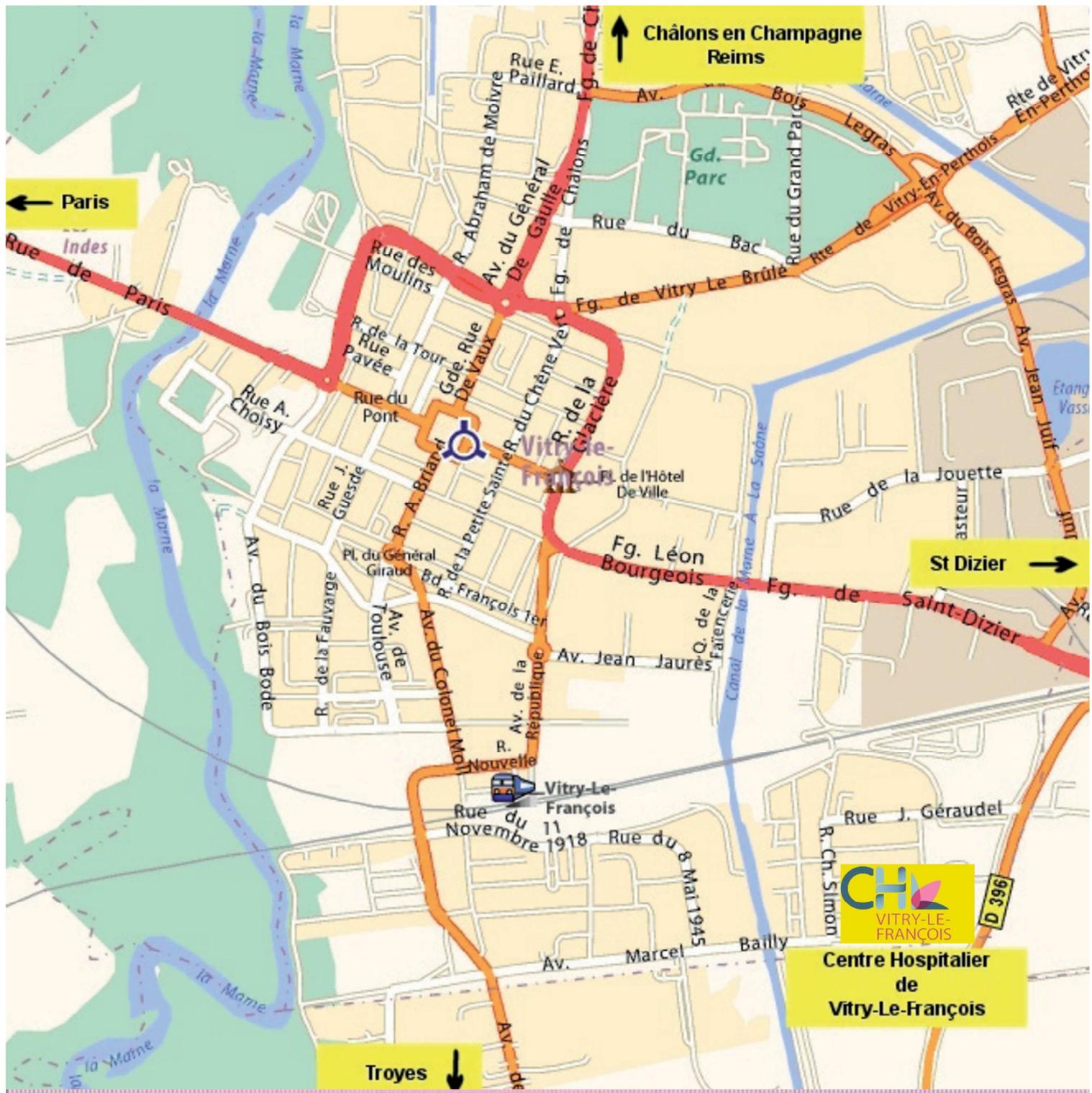
Accueil de Jour



Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile

CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANÇOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

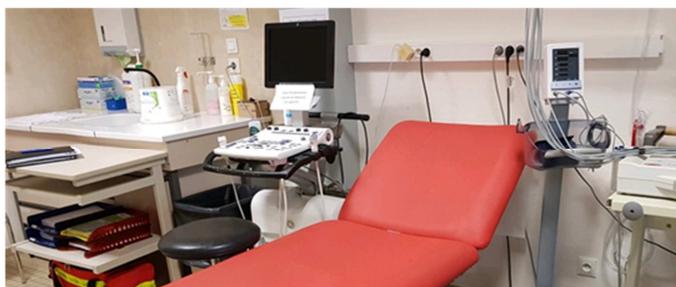
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

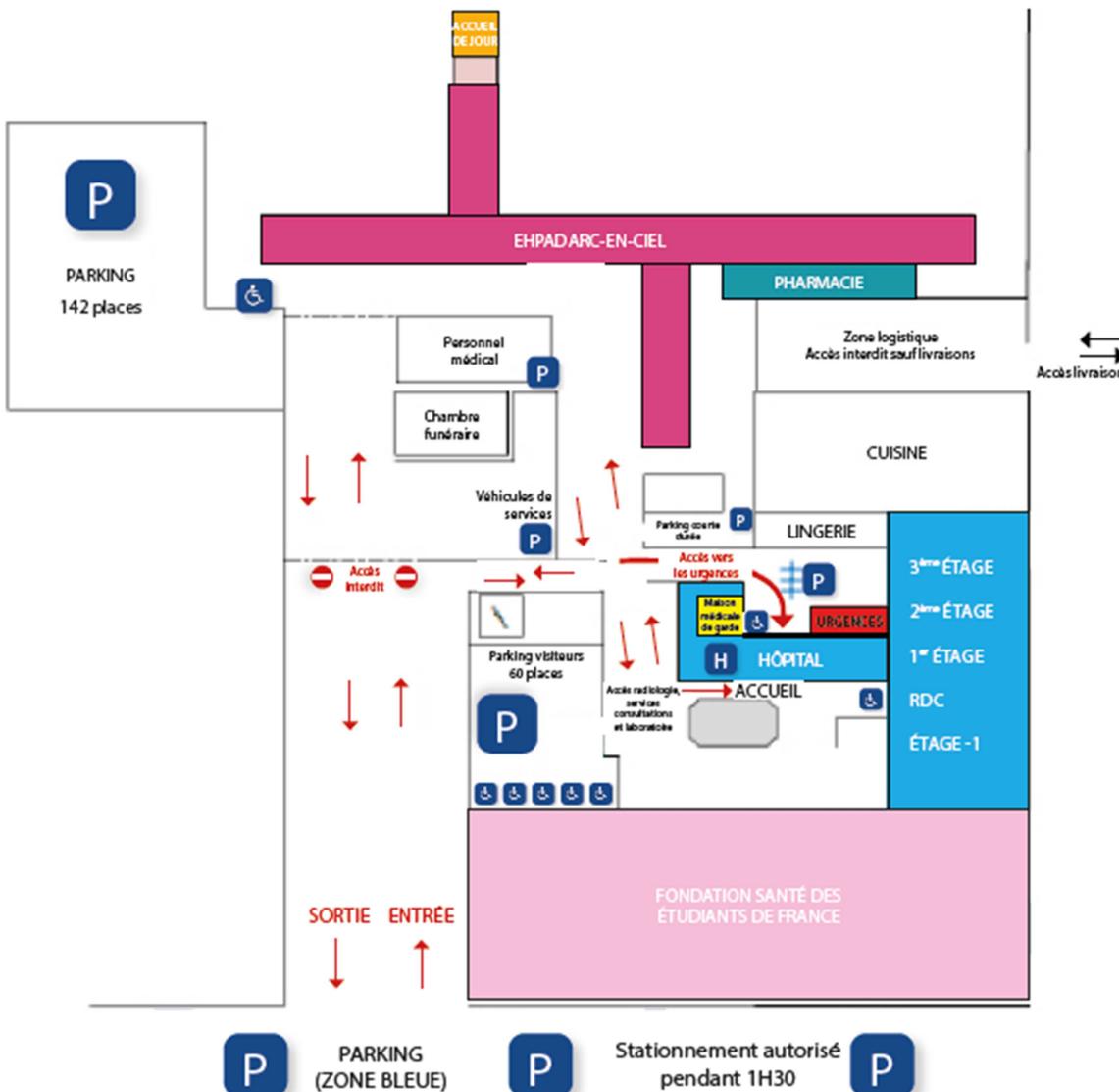
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

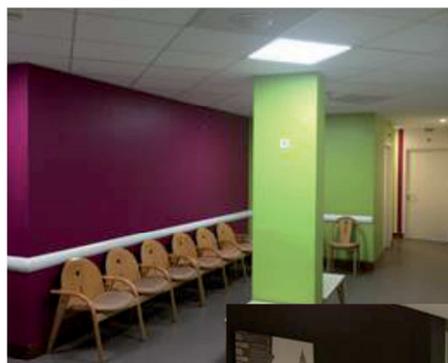
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENENT

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),
Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,
- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :**

- Gardez votre calme,
- Alertez immédiatement le personnel présent,
- N'utilisez pas les ascenseurs.

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

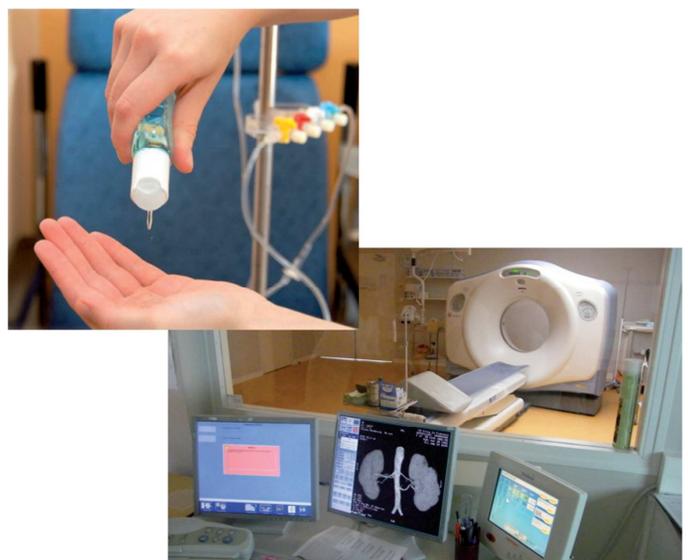


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour



Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

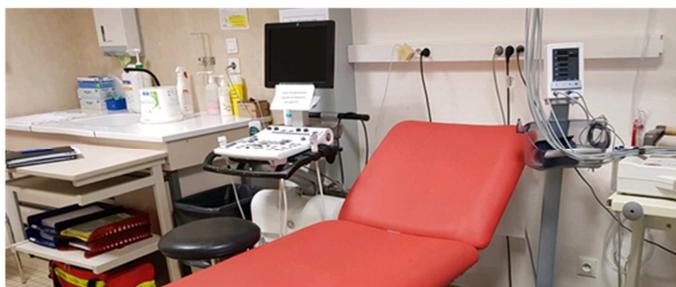
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

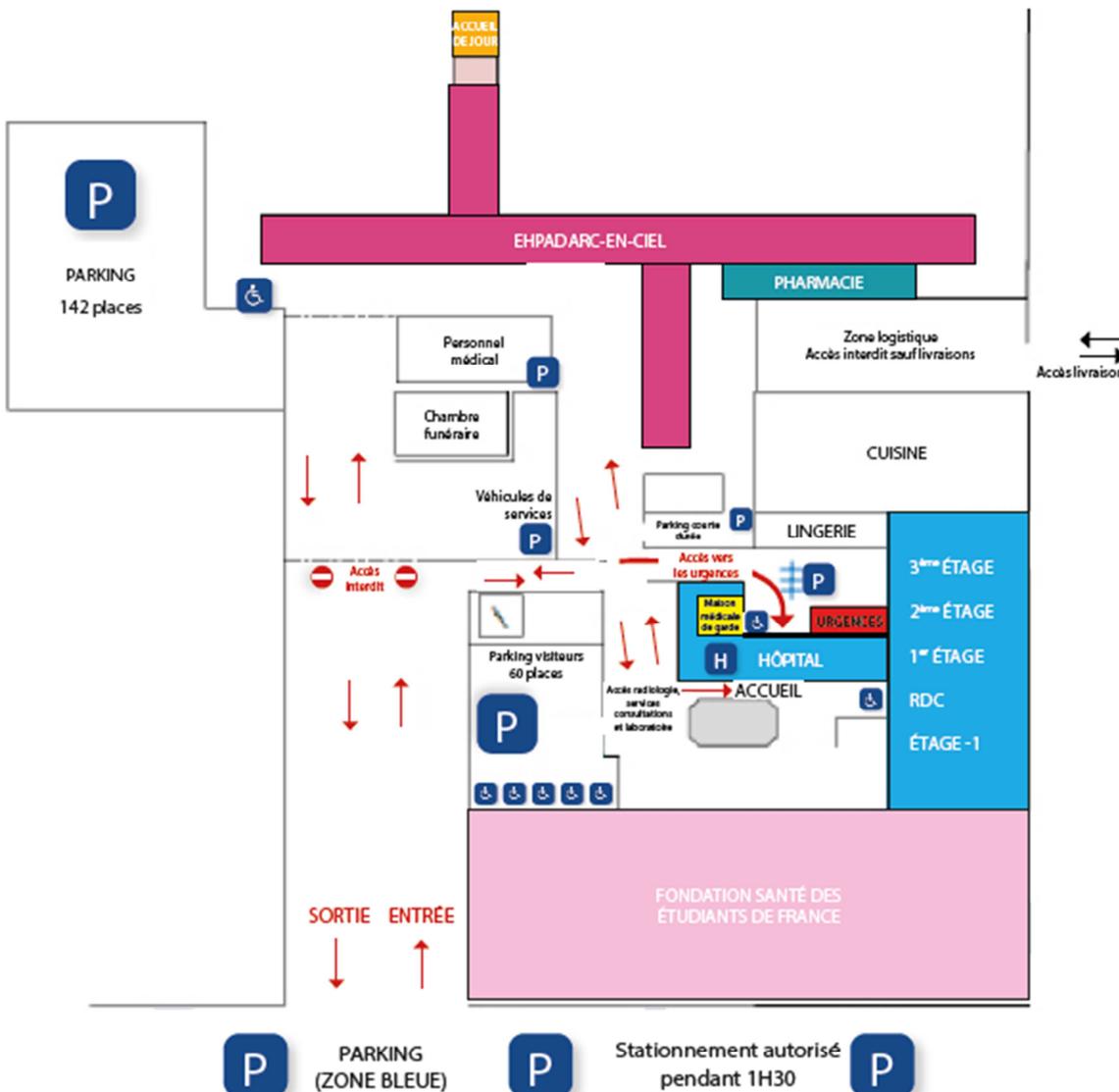
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examens à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.

■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

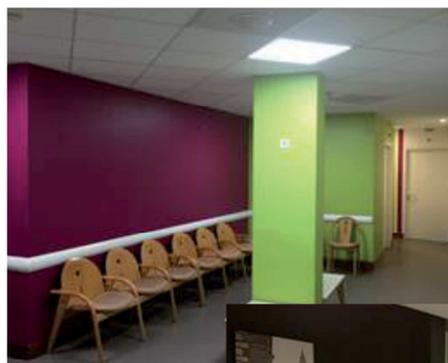
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENENT

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :** • **Gardez votre calme,** • **Alertez immédiatement le personnel présent,** • **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

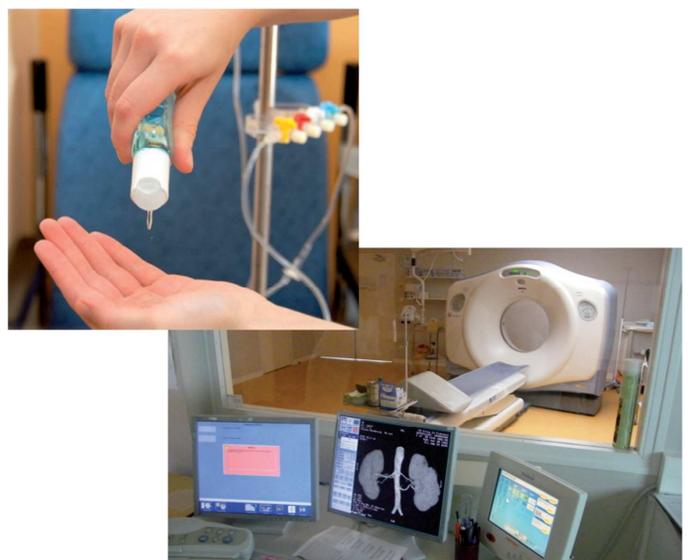


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour

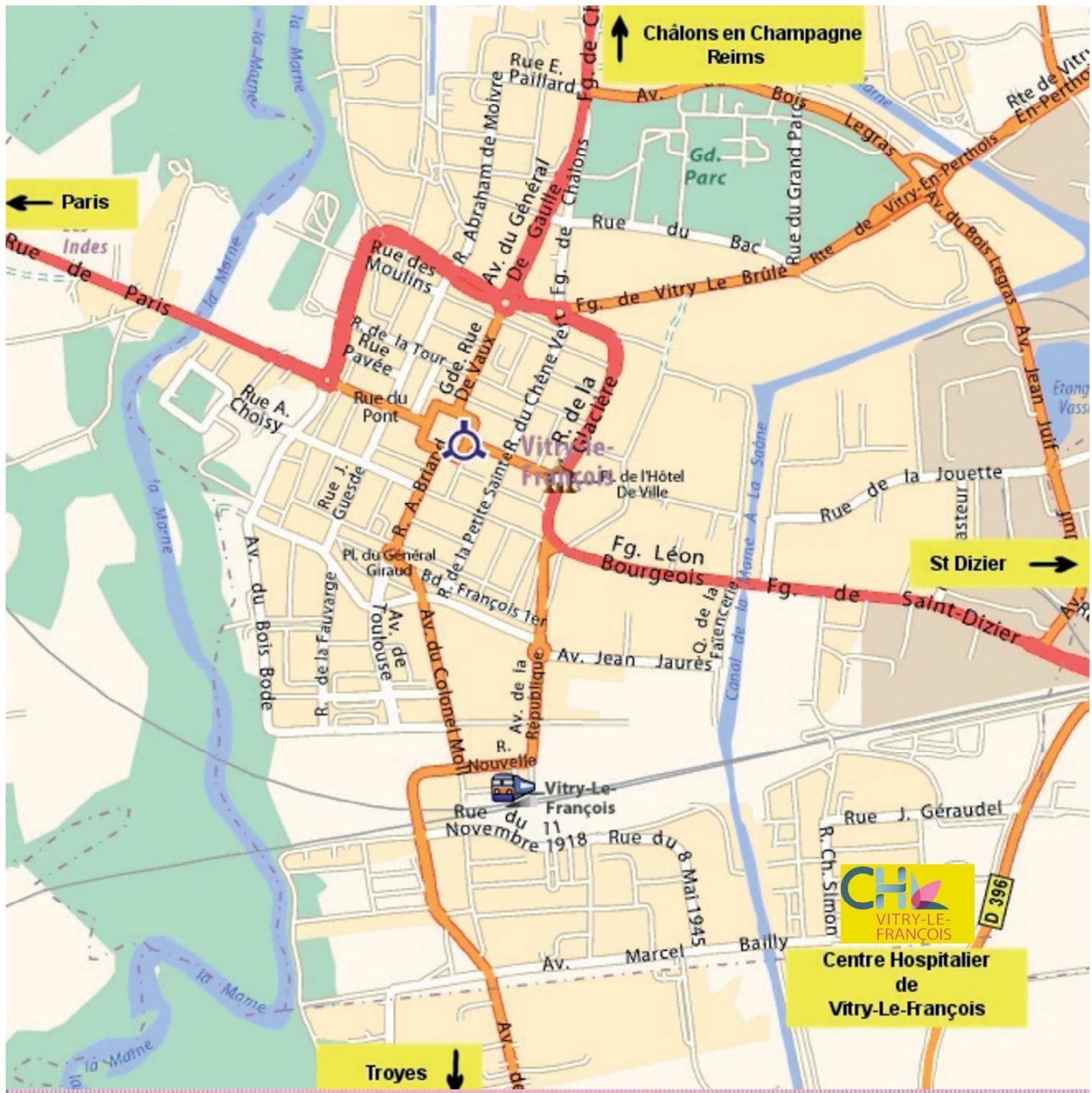


Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANÇOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

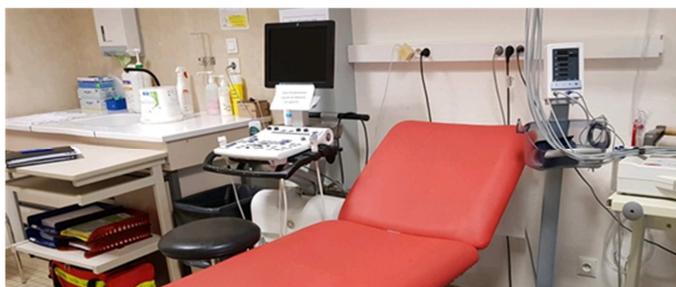
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

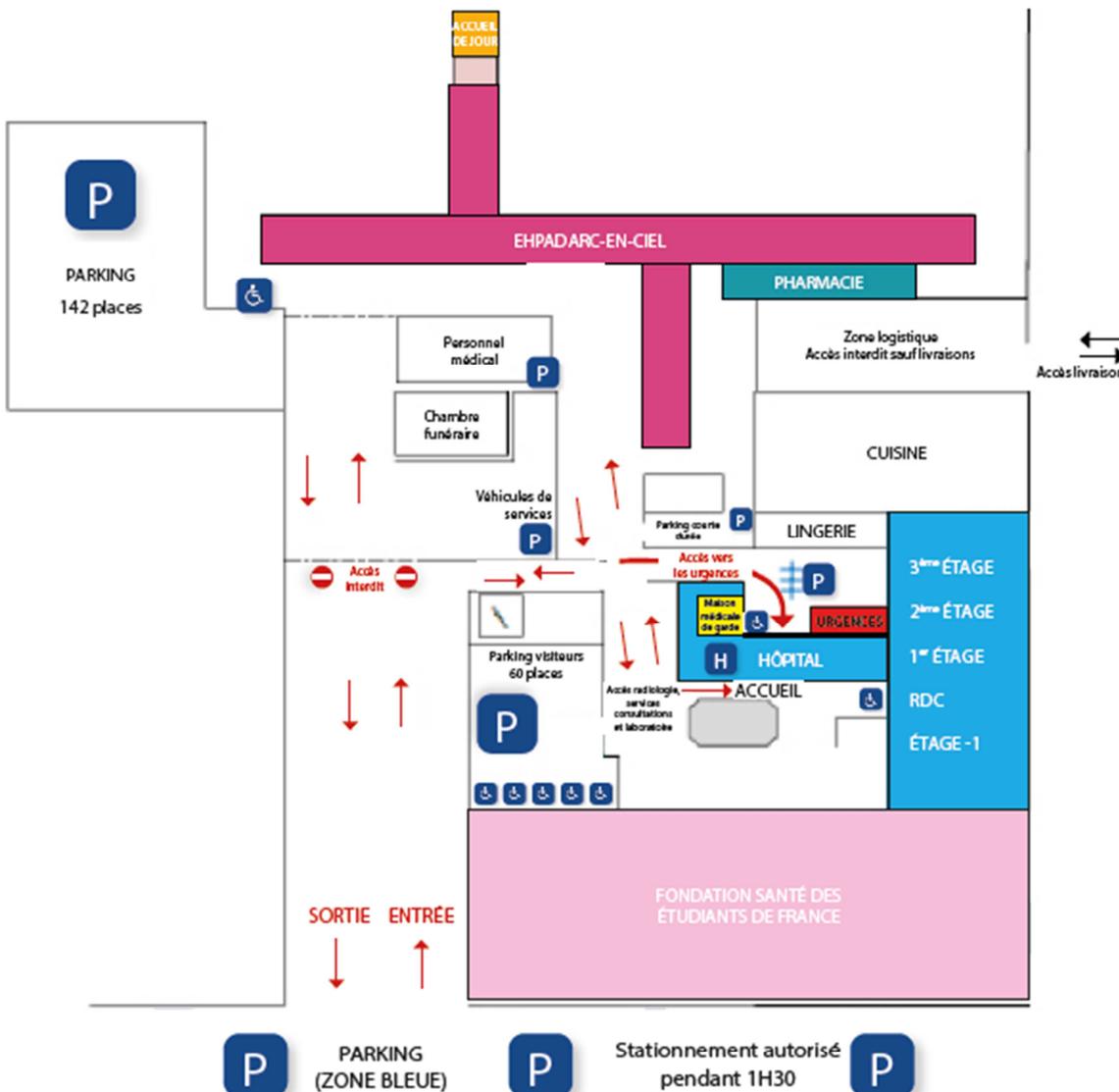
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

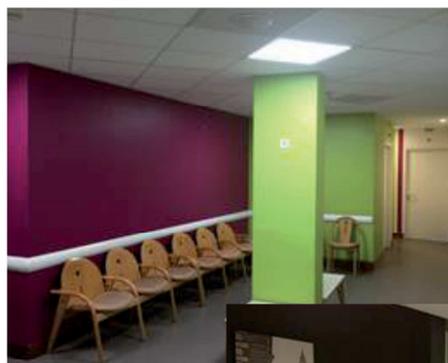
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLEN

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),
Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,
- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :**

- Gardez votre calme,
- Alertez immédiatement le personnel présent,
- N'utilisez pas les ascenseurs.

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

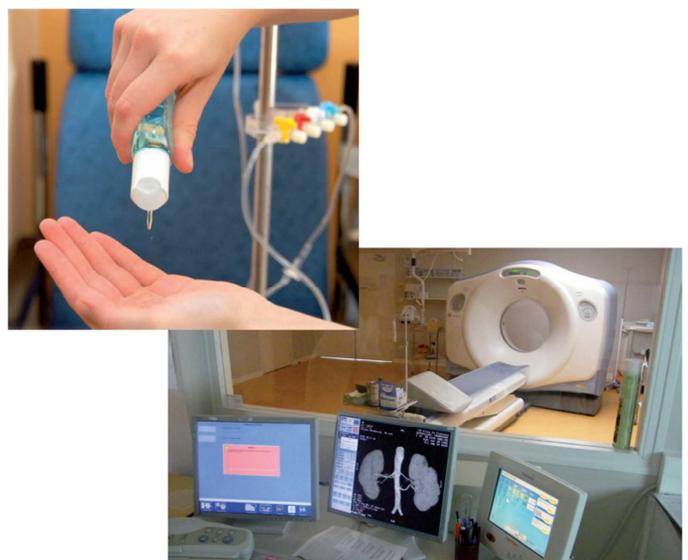


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour

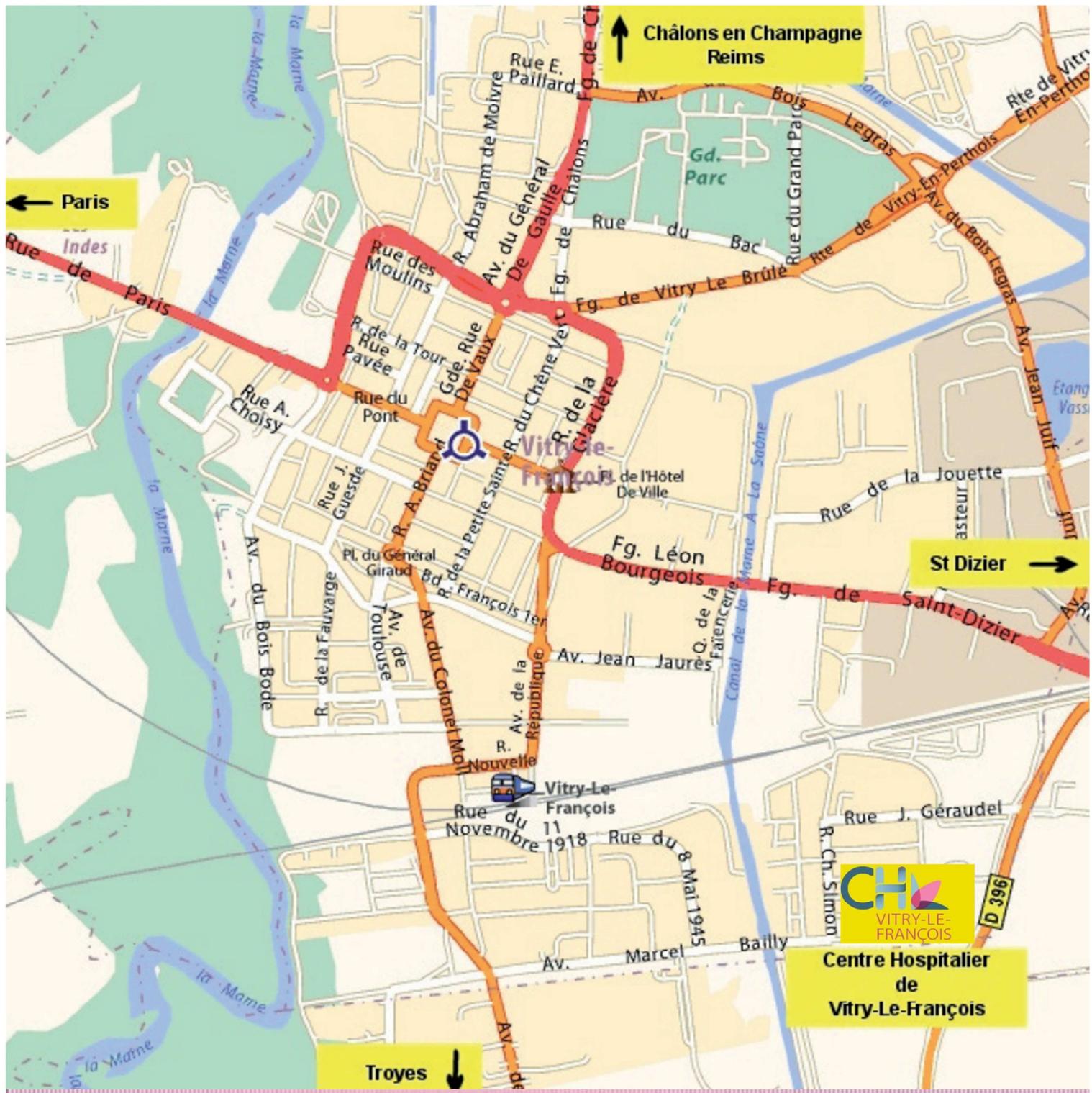


Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

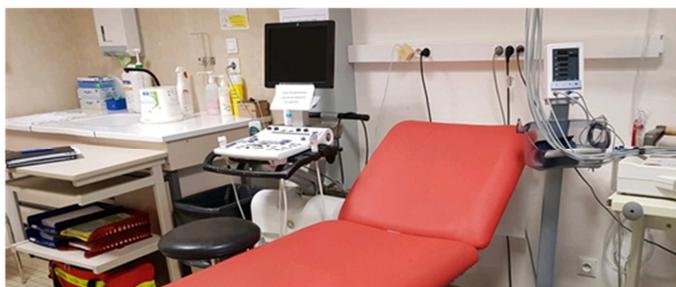
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

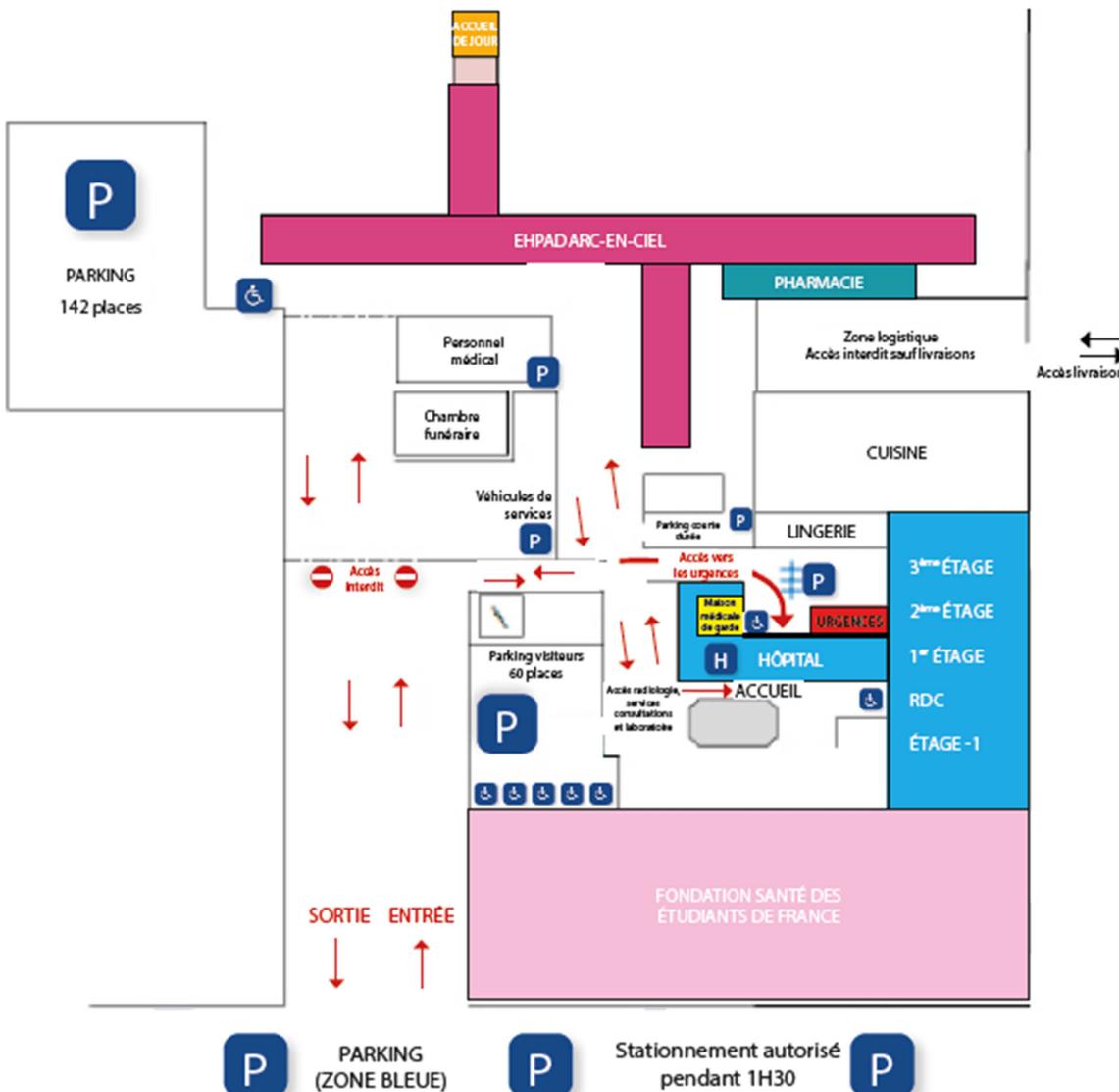
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

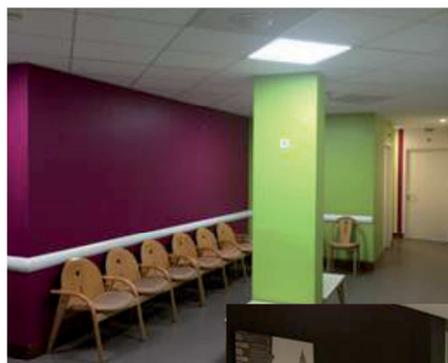
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENT

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :** • **Gardez votre calme,** • **Alertez immédiatement le personnel présent,** • **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

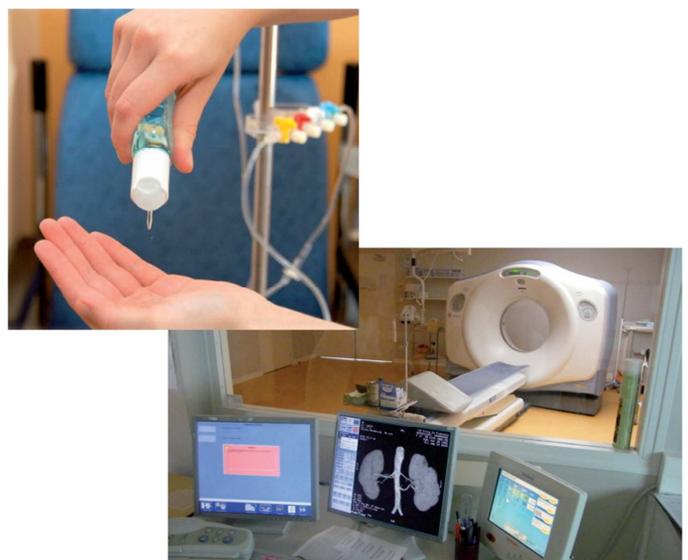


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour

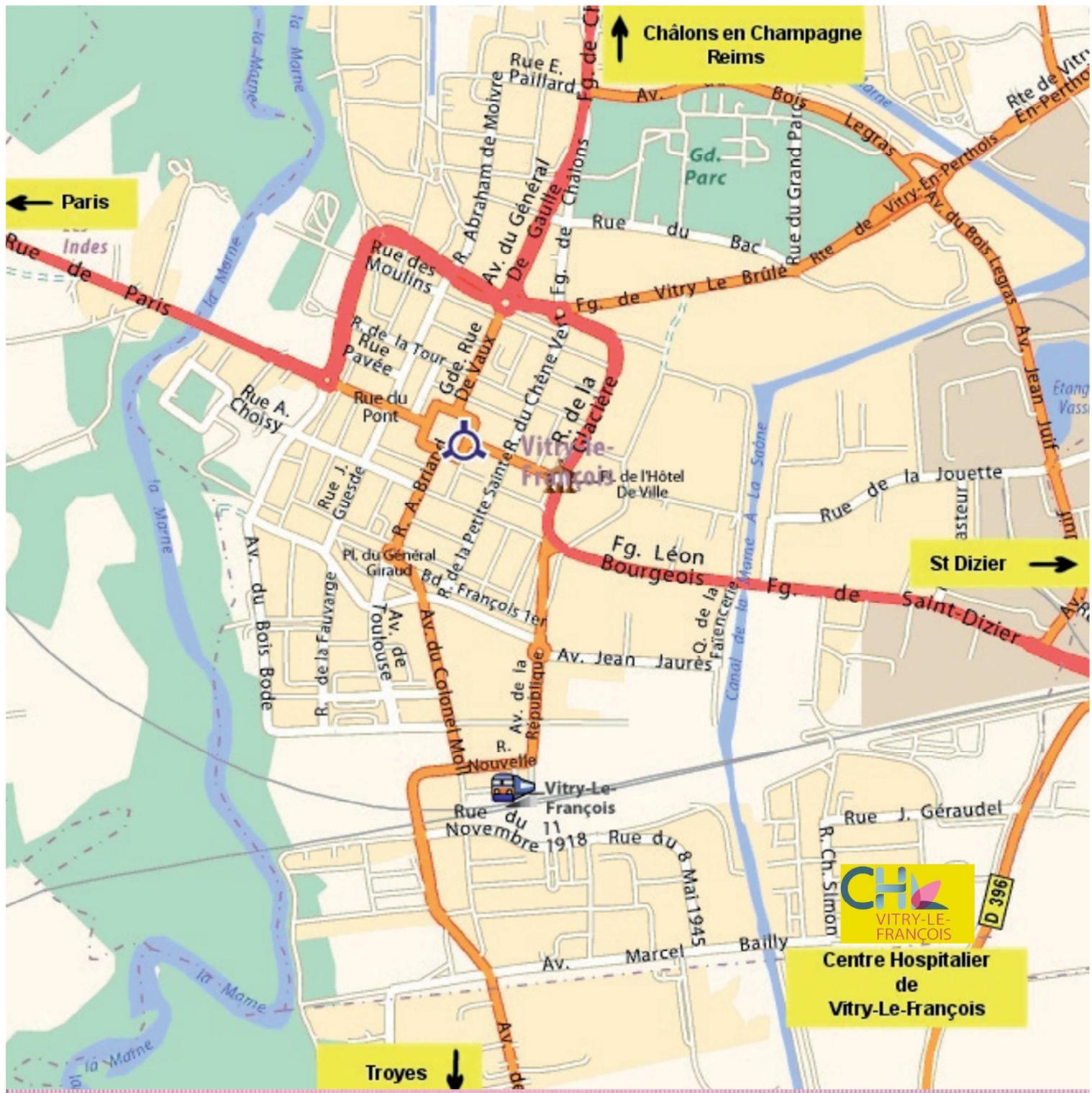


Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Se rendre au CH de Vitry-le-François



Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur

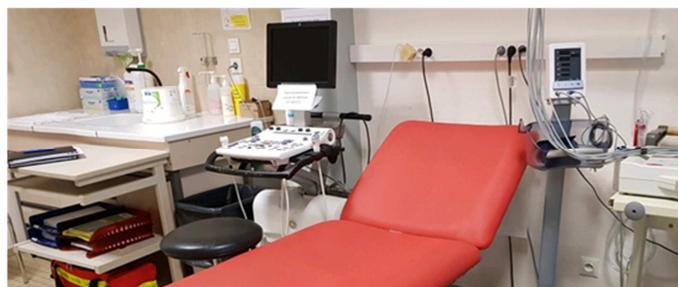


Sommaire

Historique de l'hôpital	p. 5
Plan de l'hôpital	p. 6
Votre admission	p. 7
Votre séjour	p.10
Votre départ	p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

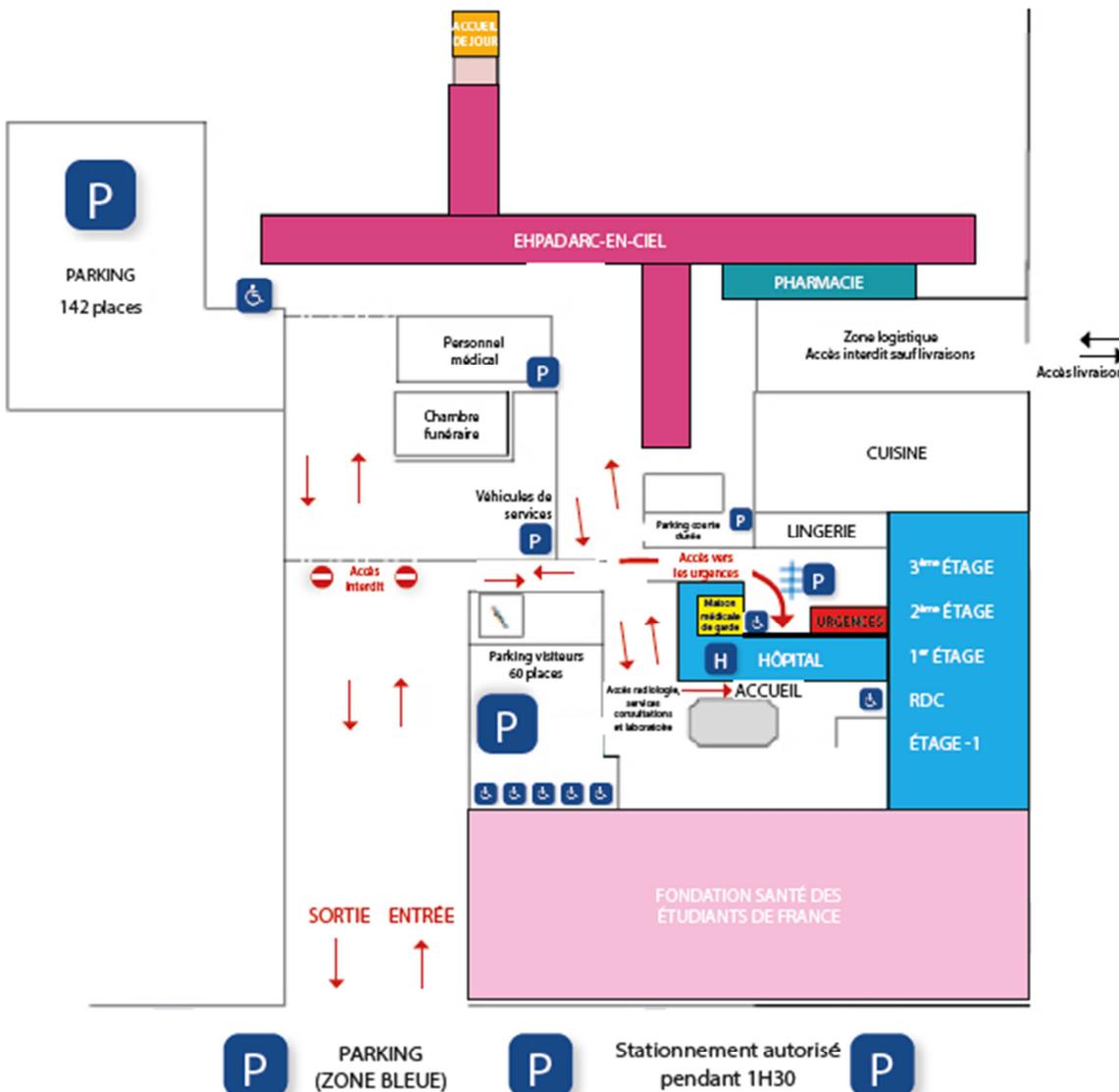
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

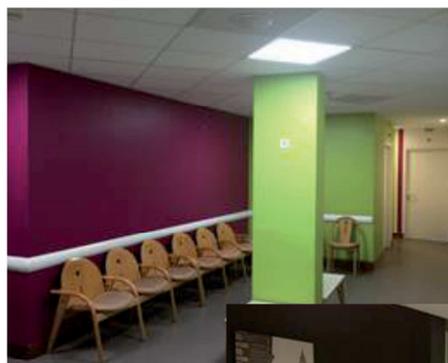
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENENT

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :**

- **Gardez votre calme,**
- **Alertez immédiatement le personnel présent,**
- **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

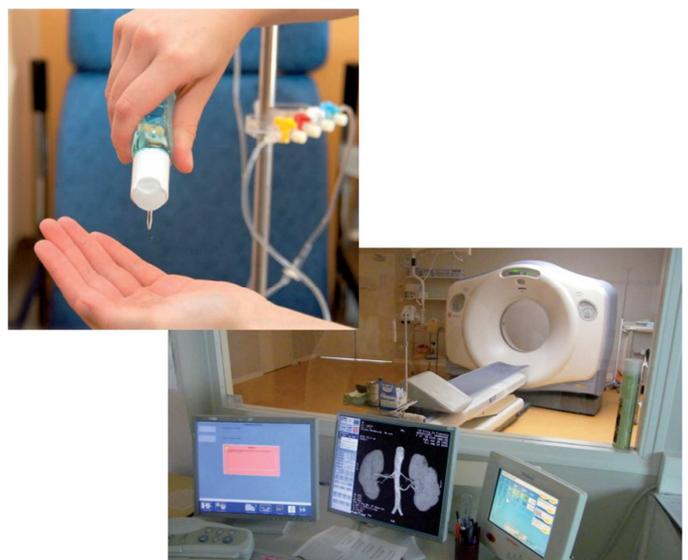


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour



Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

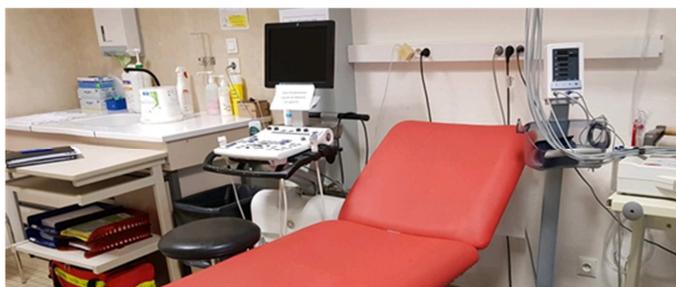
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

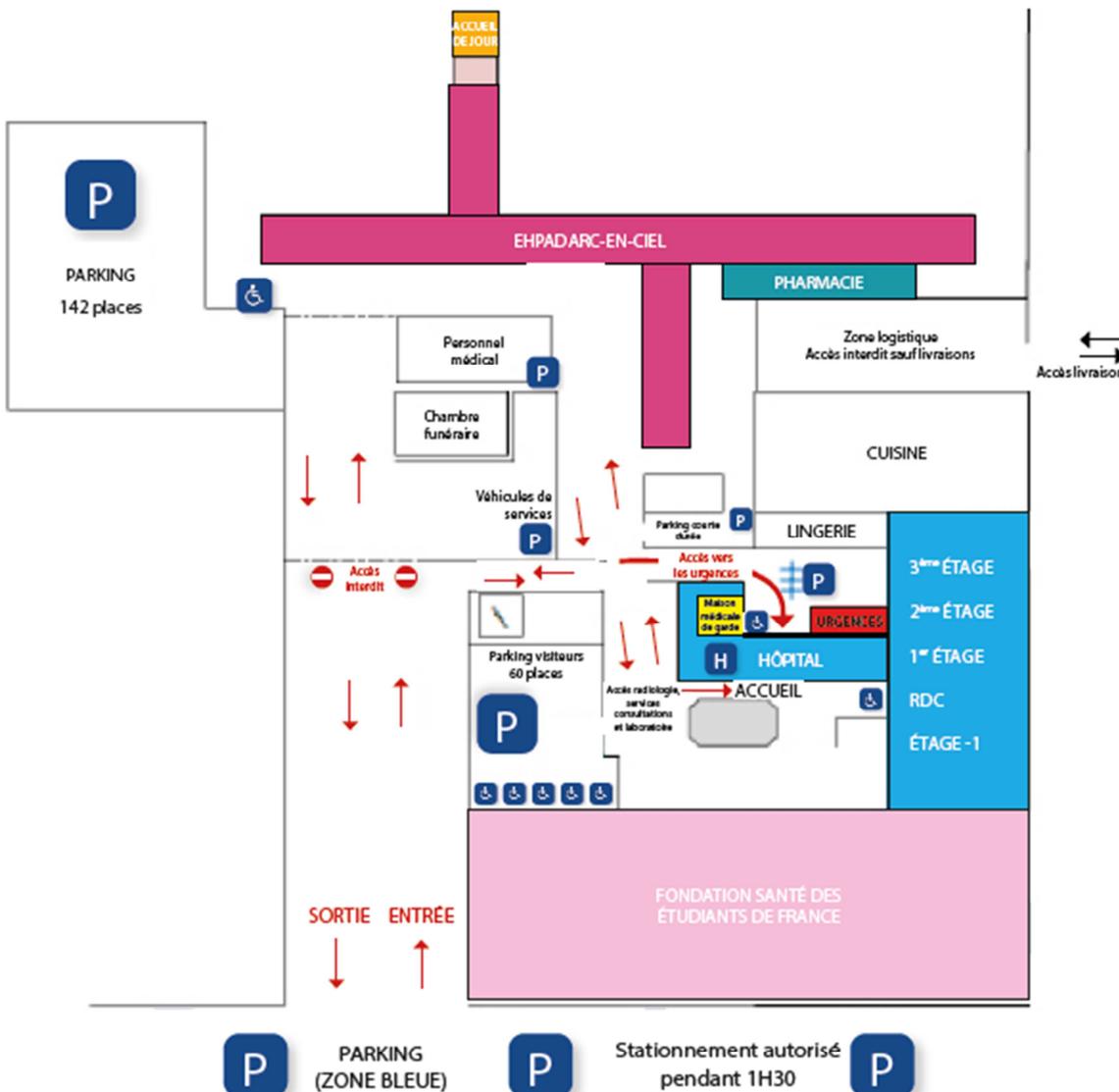
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

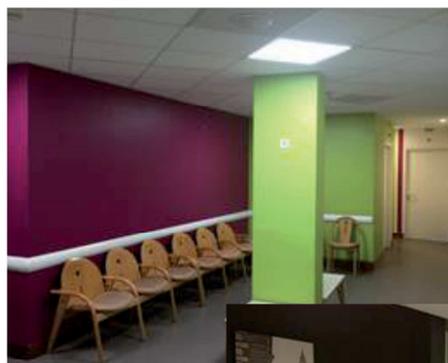
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENENT

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :** • **Gardez votre calme,** • **Alertez immédiatement le personnel présent,** • **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

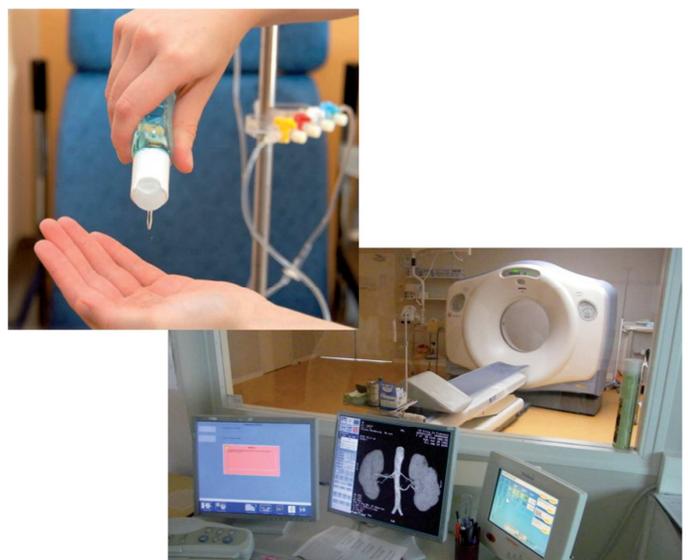


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur



Livret d'accueil



Mise à jour octobre 2022

Facebook : Hôpital de Vitry-le-François

Site internet : <http://www.ch-vitrylefrancois.fr>

Maison de retraite Arc en Ciel



Accueil de Jour



Service de soins à domicile et
GCS Hospitalisation à domicile



CS 70413 • 51308 VITRY-LE-FRANCOIS CEDEX
• Tél. 03 26 73 60 60 • Fax 03 26 73 60 63 •

Mot du Directeur



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier de Vitry le François vous accueille. Au nom du personnel, je vous souhaite un bon séjour qui sera, je l'espère, le plus court possible et correspondra à votre attente. Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour et vous aider dans vos démarches éventuelles. Il vous permettra également de mieux connaître le Centre Hospitalier, ses services, son personnel, ses équipements. Lors de votre départ, je vous remercie de me transmettre vos remarques sur le déroulement de votre séjour, en remplissant le questionnaire ci-joint. Le personnel du Centre Hospitalier de Vitry le François et moi-même, vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur



Sommaire

Historique de l'hôpital p. 5

Plan de l'hôpital p. 6

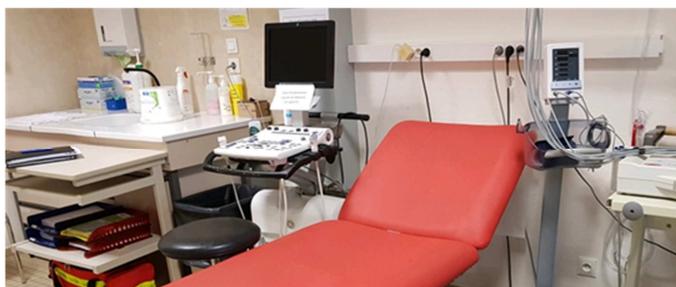
Votre admission p. 7

Votre séjour p.10

Votre départ p. 23

Annexes

- Questionnaire de sortie
- Recueil des consultations
- Commission des usagers
- Les intervenants pouvant vous apporter leur soutien
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- Plan de lutte contre infection nosocomiales



Historique de l'hôpital

C'est à la suite de l'Assemblée des Grands du Royaume en **janvier 1566**, à Moulins, que la ville de VITRY-LE-FRANÇOIS présente au roi Charles IX une requête pour obtenir les subsides nécessaires à l'entretien d'un Hôtel Dieu.

Ce monarque fait savoir le **2 juillet 1567** qu'il pouvait être levé 1000 livres sur tous les habitants, pour servir à la construction de cet établissement.

Cet Hôtel Dieu s'élevait entre la rue des HAUTS-PAS, la rue des TANNEURS et la rue de LA TRINITE.

Une fois fondé, on s'aperçut que cet hôpital avait des revenus insuffisants, le Roi décide alors, le **25 juillet 1646** de l'octroi à l'hôpital des rentes et revenus de la MALADRERIE de VITRY-EN-PERTHOIS, mais ce village ayant disparu, et ses habitants invités à s'installer à MAUCOURT, une polémique, qui devait durer une cinquantaine d'années s'instaura.

En **1654** à la suite d'un don de JEROME DE PINTEVILLE, l'Hôpital avait été transféré, l'ancien devait servir plus tard de nouvel asile de bienfaisance, annexe du nouvel établissement.

En **1904**, laïcisation de l'établissement.

En **1914**, les premiers mois de la tourmente de la guerre, évacuation de l'hôpital, sur des péniches, infirmières, malades, vieillards et aussi certains membres de la municipalité prirent le chemin de Moulins. Plus tard, sur la demande de M. NOTTIN, archiprêtre de VITRY-LE-FRANÇOIS, l'établissement rouvrait pour soigner les blessés allemands et français, avec les sœurs de Saint Vincent de Paul et les dames de la Croix Rouge, à celles-ci venaient se joindre des sœurs du Bon Secours et du MEIX-THIERCELIN.

En **1918**, une nouvelle évacuation fut envisagée; fort heureusement elle n'eut jamais lieu, l'heure de l'Armistice ayant sonné, l'hôpital redevint ce qu'il était quatre ans auparavant, et les sœurs de Saint Vincent de Paul conservèrent leurs fonctions.

Le **28 mai 1944**, le bombardement faisait que les bâtiments de la rue de l'Arquebuse étaient inutilisables et il fallut songer à installer l'hôpital ailleurs, c'est alors que tous les services se transportèrent dans la caserne des Indes.

Ces locaux n'étaient bien sûr pas adaptés aux besoins, et un nouvel hôpital fut construit dans le quartier dit « du Désert ».

Le déménagement eut lieu les **3 et 4 novembre 1963**, et fut effectué par le personnel, avec les moyens mis à disposition par les services techniques de la ville.

En **1967**, les sœurs de Saint Vincent de Paul quittèrent l'établissement.

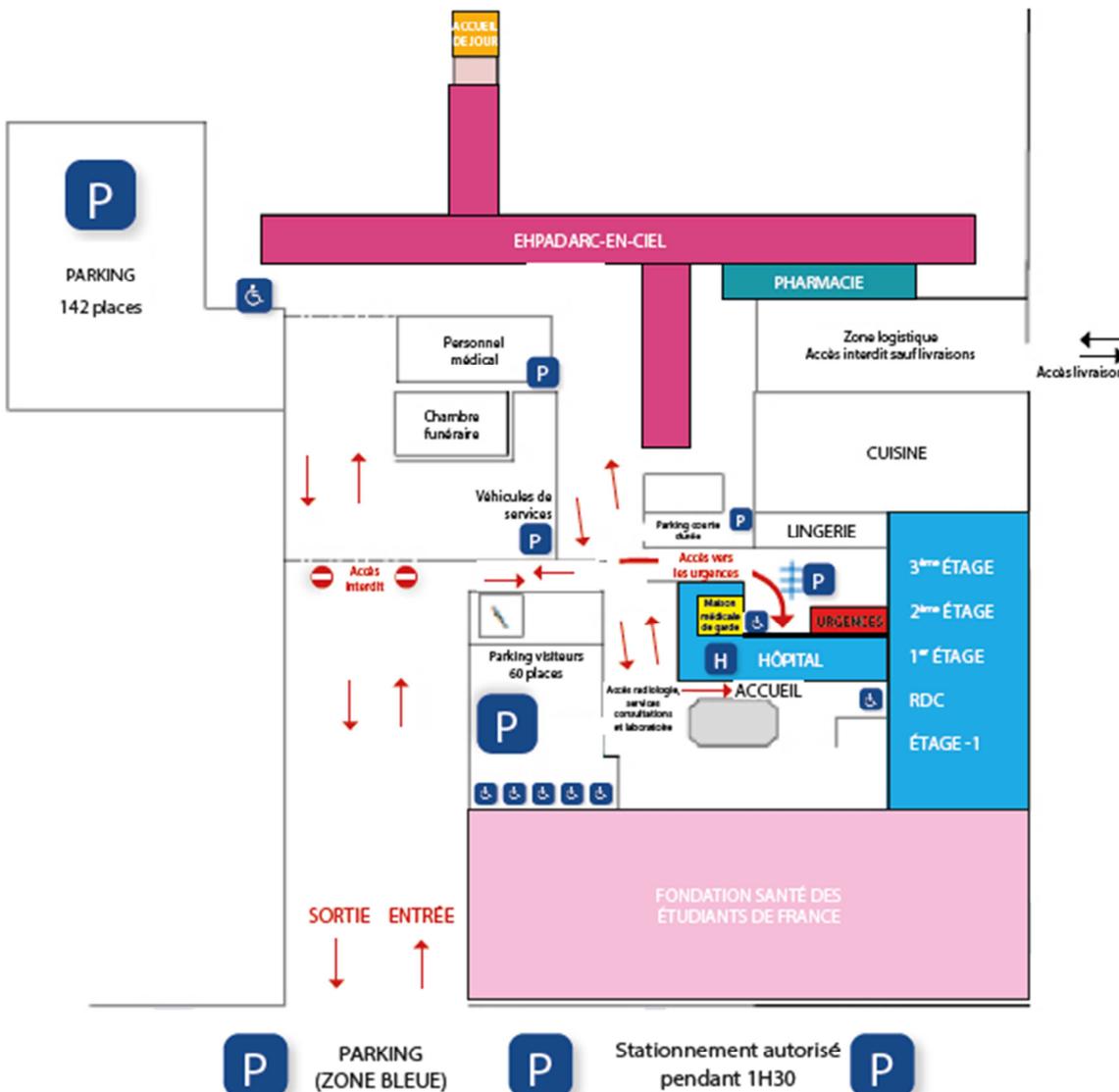
En **1989** : inauguration de la Maison de Retraite devenue aujourd'hui EHPAD.

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Vitry-le-François compte 53 lits d'hospitalisation sur le plateau de médecine et spécialités, 10 lits ou places en HDJ (médicale, diabétologie, cardiovasculaire), 50 lits de Soins de Suite et Réadaptation Polyvalents, 41 lits de Soins Infirmiers à Domicile, 30 lits d'Hospitalisation A Domicile et 140 lits d'EHPAD.

Un plateau médicotechnique permet de répondre au mieux aux besoins d'examen à la fois des patients et des usagers extérieurs

Plan de l'Hôpital

PLAN DU CENTRE HOSPITALIER



■ INFORMATIONS

Circulation automobile et stationnement

La circulation automobile et le stationnement dans l'enceinte de l'hôpital sont soumis aux règles du code de la route qu'il est nécessaire de respecter pour la sécurité de tous. **La police municipale est habilitée à verbaliser les contrevenants.**

Les propriétaires de véhicules gênant le passage des moyens de secours (notamment les pompiers) s'exposent à des poursuites.

Merci de respecter les places réservées aux personnes handicapées.

Le parking interne de l'établissement n'étant pas gardé, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée pour tout vol ou toute dégradation que pourrait subir les véhicules.

R-1	REZ-DE-CHAUSSÉE	1 ^{ER} ÉTAGE	2 ^{ÈME} ÉTAGE	3 ^{ÈME} ÉTAGE
<ul style="list-style-type: none"> • SSIAD • Hospitalisation à Domicile (HAD) • Urgences 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil • Bureau des entrées • CMP 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation externes • Radiologie / IRM • Scanner • Centre Périnatal de Proximité (CPP) • Hôpital De Jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Court Séjour Gériatrique • Unité de Réadaptation Cardio Vasculaire (URCV) • Cardiologie • Kinésithérapie • Médecine polyvalente 	<ul style="list-style-type: none"> • Soins de Suite et de Réadaptation

Votre admission

Le personnel du Bureau des Admissions vous accueille :

**du lundi au vendredi
de 8 heures à 17 heures**

Il assure la gestion administrative de votre séjour.

Votre dossier hospitalier est géré par des systèmes informatiques. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises concernant votre nom, vos prénoms, date de naissance et adresse. Cette information permet à chacun des acteurs de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée, d'identifier correctement vos examens, de retrouver votre ancien dossier et de réaliser

les soins. C'est pourquoi, il est impératif afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité le plus rapidement possible, à savoir votre carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants mineurs. En cas d'admission programmée, il est recommandé d'effectuer la préadmission dès que la date de l'hospitalisation est fixée. Vous éviterez ainsi l'attente, le jour de votre entrée. En cas d'urgence, les formalités d'entrée sont réduites au minimum. Vous ou l'un de vos proches devrez présenter les documents nécessaires au bureau des admissions dans les meilleurs délais.



■ PIÈCES À FOURNIR AU MOMENT DE L'ADMISSION :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille pour l'admission des mineurs, etc.),
- La carte vitale ou attestation d'assuré social, permettant de présumer l'ouverture de vos droits auprès d'un organisme d'assurance maladie en cours de validité,
- La carte d'adhésion à une mutuelle complémentaire de l'année en cours,
- Pour les bénéficiaires de la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire), l'attestation en cours de validité,
- Pour les bénéficiaires de l'AME (Aide Médicale d'État), l'attestation en cours de validité,
- Le nom du médecin traitant,
- Vos coordonnées et celles de vos proches ou du représentant légal pour les majeurs protégés,



- Votre choix d'ambulance,
- Accident du travail: la déclaration de l'employeur,
- Pensionné de guerre : article L115 du Code des Pensions Militaires : votre carnet de soins gratuits,
- Femme enceinte: carte vitale mise à jour (et livret de famille ou de la reconnaissance anticipée de l'enfant ou pièces d'identité),
- Enfant handicapé: carte d'invalidité et notification d'allocation d'éducation spéciale (AES),
- Hospitalisation d'un mineur : la signature des 2 parents ou des représentants légaux pour l'autorisation d'admettre, d'opérer et de sortie est obligatoire,
- Etrangers ressortissants d'un pays de l'Union Européenne: carte européenne d'assurance maladie,
- Etrangers ressortissants d'un pays hors Union Européenne: passeport ou carte d'identité, prise en charge délivrée par un organisme officiel du pays où vous résidez : il vous sera demandé de faire l'avance des frais de séjour au moyen de la constitution d'une provision.



Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits même si les frais relatifs à votre hospitalisation sont payés en grande partie par les organismes sociaux.

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché à l'accueil et dans les différents services.

■ VOUS ETES ASSURE SOCIAL

Les organismes de prévoyance sociale prendront en charge environ 80 % des frais de séjour.

Il reste à votre charge le ticket modérateur (20 % du total des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier (en 2018, il s'élève à 20 €).

Ce forfait constitue une participation aux dépenses autres que les soins pendant l'hospitalisation.

Ces frais peuvent être réglés par votre mutuelle, si celle-ci nous délivre un accord sur la demande de prise en charge établie par nos services.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- A compter du 31^{ème} jour d'hospitalisation,
- A partir du 6^{ème} mois de grossesse,
- En cas d'accident de travail,
- En cas de longue maladie, si celle-ci est en rapport avec l'hospitalisation,
- Pendant le premier mois d'existence des nouveau-nés,
- Affiliation à la caisse prévoyance de la SNCF, au régime Champagne-Ardenne,
- Bénéficiaire de l'article L115 du Code des Pensions Militaires,
- Bénéficiaire du régime Alsace-Moselle
- Certains actes donnant lieu à l'exonération du ticket modérateur.

Il est à signaler que certaines catégories de personnes hospitalisées sont dispensées de régler le forfait journalier.

Ce sont les personnes prises en charge aux titres suivants :

- En hospitalisation de jour,
- Du risque maternité,
- Du risque accident du travail et maladies professionnelles,
- Les bénéficiaires de l'article L115, invalides et victimes de guerre,
- Les nouveau-nés au cours des 30 premiers jours suivant le jour de naissance,
- Les enfants et adolescents pour lesquels un handicap été reconnu.

■ LES MALADES PAYANTS

Sont nommés les malades payants les patients ne pouvant justifier que d'une couverture sociale partielle ou d'aucune couverture sociale du fait qu'ils n'ont pas adhéré à un organisme de mutuelle, qu'ils n'ont pas de droit à la CMU complémentaire, qu'ils ne remplissent pas les conditions pour bénéficier de l'Aide Médicale Etat, qu'ils n'ont aucune couverture sociale (sécurité sociale, MSA, RAM, RSI, MGEN, Caisse militaire...).

Ces patients pourront être redevables du ticket modérateur, du seul forfait journalier, de la différence de tarif de prestations entre le tarif remboursé par la caisse dont ils relèvent et le tarif du Centre Hospitalier de Vitry le François, de la totalité du tarif de prestations et du forfait journalier.

Sauf urgence, l'admission d'un malade payant est impérativement subordonnée au versement préalable d'une provision.

Dans l'hypothèse où aucun moyen de paiement n'est présenté, l'admission ou la consultation sera reportée.

■ SERVICES PAYANTS

Des services payants comme la télévision ou le téléphone s'ajoutent à vos frais d'hospitalisation.



■ DES DIFFICULTES ADMINISTRATIVES OU FINANCIERES ?

N'hésitez pas à signaler vos difficultés administratives ou financières. Vous pouvez rencontrer une Assistante Sociale qui vous apportera un soutien dans les démarches d'accès aux soins et dans l'organisation de votre sortie :
tél. : 03.26.73.47.49.

Lorsque vous recevez la facture, avis des sommes à payer, vous devez adresser votre règlement directement au comptable de l'établissement :
Trésorerie Etablissement Hospitalier 51, rue du Commandant Derrien 51022 CHALONS EN CHAMPAGNE CEDEX

Vous pouvez aussi payer :

- aux guichets de la trésorerie, adresse et horaires figurant au recto de votre avis, muni de celui-ci, en numéraire, chèque ou carte bancaire,
- par virement bancaire ou postal en rappelant obligatoirement dans la zone correspondante les références du titre, portées en haut et à droite de votre avis établi à l'ordre du Trésor Public aux références bancaires figurant au recto de celui-ci, (renseignements au Trésor Public)
- par mandat-cash en l'adressant à la Trésorerie avec le talon de paiement,
- par règlement sur Internet en vous rendant sur le site : **www.tipi.budget.gouv.fr** muni de vos références TIPI figurant au recto de votre facture : Collectivité, Réf, Dette, N° Entrée.

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander un échéancier de règlement auprès de la Trésorerie : **tél. : 03.26.69.61.81**

Votre séjour

Le Centre Hospitalier de Vitry-le-François, doté d'un plateau technique complet, est un hôpital de proximité qui assure la prise en charge de patients en hospitalisations de courte durée ou en hospitalisation à domicile. Il dispose également d'un service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). Les services sont organisés en pôles d'activités.



■ LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Vous êtes accueilli(e) dans le service de soins par une équipe médicale et paramédicale qui va assurer votre prise en charge. L'équipe paramédicale est sous la responsabilité d'un Cadre de Santé, qui organise les soins dans le service. Au cours de votre séjour, vous serez amené(e) à rencontrer, outre les praticiens, différents professionnels aux missions bien définies. Les professionnels des services sont identifiés par un badge de couleur (fond-bordure) spécifique à chaque catégorie professionnelle précisant leurs noms et fonctions.



■ L'EQUIPE MEDICALE

Un chef de Pôle coordonne les activités médicales des différents services qui constituent son Pôle. (Voir fiche annexe). Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin responsable ou coordonnateur. Sur le plan médical vous serez pris(e) en charge par un des praticiens du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Le Médecin est responsable de votre prise en charge, de vos prescriptions et se doit de vous informer sur les dommages liés aux soins (Art L.1142-4 du code de la santé publique).

Le Cadre de Santé est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignements, doléances, etc.).

L'infirmier dispense les soins prescrits par le médecin ainsi que les soins relevant de son rôle propre.



L'Aide-Soignant assure les soins d'hygiène et de bien-être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas, etc.).

L'Agent de Service Hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux et des tâches d'hôtellerie.

La Sage-Femme assure le suivi des grossesses, en partenariat avec l'obstétricien. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement dans le cadre du Centre Périnatal de Proximité.

Le Personnel des Services Médico-Techniques (manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire et préparateurs en pharmacie, brancardiers) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

La Secrétaire Médicale assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

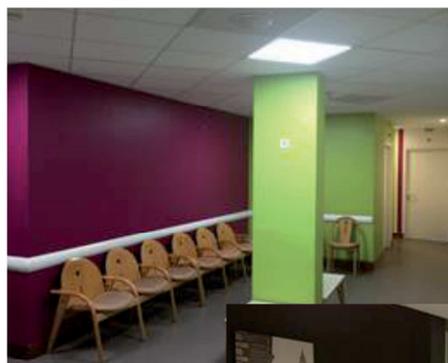
La Diététicienne étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le Kinésithérapeute, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

L'Educateur Sportif assure des séances d'activité physique dans l'unité de réadaptation cardiovasculaire et en service de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

L'Assistante Sociale est à votre disposition pour vous aider à résoudre les difficultés liées à votre admission. Elle a une fonction d'écoute et de soutien. Elle a également pour mission de favoriser l'accès aux soins des personnes les plus démunies. A la demande du patient ou de son entourage, l'assistante sociale peut intervenir pour préparer un projet de sortie (organisation du retour à domicile avec mise en place d'aides, placement en structure d'hébergement, etc.) Pour la rencontrer, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou du Bureau des Admissions.

Le Brancardier assure vos déplacements en fauteuil ou en brancard au sein de l'établissement au cours de votre hospitalisation si nécessaire.



Le Psychologue est là pour vous aider à surmonter des difficultés d'ordre psychologique.

D'autres métiers sont exercés à l'hôpital et concourent également à notre mission de soins :

- Le personnel administratif,
- Le personnel du service informatique,
- Le personnel logistique (repas, linge, entretien, transport)
- Le personnel technique (maintenance, travaux)

Vous pourrez également rencontrer des stagiaires en cours de formation et, en particulier, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants. Les stagiaires travaillent toujours sous la responsabilité d'un professionnel de santé diplômé.

■ LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLEN

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Un accueil administratif minimum y est organisé. La gestion des flux d'arrivées aux urgences est assurée par l'équipe médicale après évaluation de l'état de santé de chaque patient. Après avoir reçu les premiers soins, vous pouvez sur avis médical soit :

- Regagner votre domicile,
- Être hospitalisé dans l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée des Urgences,
- Être hospitalisé dans un autre service de l'hôpital ou en HAD,
- Être transféré dans un autre établissement, si votre état de santé le nécessite ou si tous les lits sont occupés.

Le fait de vous trouver aux urgences peut générer chez vous du stress que les professionnels comprennent parfaitement. En contrepartie, vous devez faire preuve de courtoisie à l'égard des soignants.

L'équipe du SMUR est chargée d'assurer les soins urgents sur la voie publique ou à votre domicile sur ordre du centre 15. Attention aucune demande directe auprès du Centre Hospitalier de Vitry-le-François ne peut engendrer une sortie du SMUR. Seul l'appel au centre 15 est recevable en cas d'urgence.

Les services de court séjour vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités médicales et chirurgicales. Les services de médecine, de cardiologie, de gériatrie et de surveillance continue, accueillent les patients toute l'année en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Périnatal de Proximité en partenariat privilégié avec le Centre Hospitalier de Saint-Dizier, le C.P.P. vous accompagne pendant votre grossesse et vous suit après votre accouchement.

Le Service Soins de Suite et de Réadaptation Polyvalent accueille les patients à la sortie d'une hospitalisation en MCO. Les patients reçoivent des soins inscrits dans le cadre d'un projet thérapeutique, dans le but d'une réinsertion globale avant un retour au domicile ou en institution.

L'Unité de réadaptation Cardio-vasculaire spécialisée propose au patient un programme de réentraînement à l'effort sur vélo et/ou tapis de courses, de kinésithérapie collective, de marche soutenue et des séances d'éducation à l'hygiène de vie. Celui-ci se passe de jour entre 10h et 16h (repas sur place).



L'E.H.P.A.D. a pour mission d'accueillir les personnes âgées dont le retour à domicile est impossible, les personnes âgées en perte d'autonomie ou ayant perdu la capacité d'accomplir seules les actes de la vie quotidienne et qui nécessitent des soins et une surveillance constante.

L'accueil de Jour est un service de 6 places destiné à l'accueil des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. L'accueil se fait en journée et l'admission est prononcée par le médecin coordonnateur après une consultation.

L'Hospitalisation A Domicile est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Ce sont les professionnels de santé qui se déplacent et établissent un projet de soins individualisé, adapté au souhait du patient et aux possibilités de l'entourage.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile a pour mission d'assurer les soins d'hygiène et de confort des personnes âgées ou handicapées.

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un **service de consultations externes** comportant un grand nombre de spécialités médicales (voir recueil des consultations).



■ **VOTRE INSTALLATION DANS LE SERVICE** : lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

Il vous est possible dès votre arrivée de signaler au Bureau des Entrées et/ou au service d'hospitalisation votre souhait d'être hospitalisé en chambre seule. Dans la mesure du possible nous tenterons de satisfaire votre demande (avec un supplément de 40 euros en 2014).

Exceptionnellement, il est possible que nos équipes doivent, au cours de votre séjour, vous transférer vers une autre chambre ou un autre service. Merci pour votre compréhension.

■ **L'ACTIVITE LIBERALE**

Certains praticiens exercent en libéral, dans ce cas le paiement de leurs honoraires se fait directement auprès d'eux.



■ **LA PERSONNE A PREVENIR**

La personne à prévenir est la ou les personnes qui seront alertées (téléphone) en cas d'aggravation de votre état de santé. C'est également la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels, votre courrier, s'occuper de contacter votre famille...).

Attention : ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance ».



■ **DEPOT DE VALEURS**

Le bureau des admissions est habilité à recevoir vos valeurs en dépôt. Un reçu vous sera délivré. Les sommes d'argent sont transférées à la Trésorerie de Chalons en Champagne et restituées après votre sortie par cette institution. Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeur, l'établissement ne pourra être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.



■ REPAS

Les menus qui vous sont servis sont adaptés à votre état de santé. Vous pouvez demander à rencontrer la diététicienne. Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit déjeuner : avant 8h00
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00



■ LINGE

L'établissement ne fournit pas de linge personnel. Vous devez apporter votre pyjama ou chemise de nuit, votre robe de chambre, vos chaussons... ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, savon,...). Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amenés à les retirer : veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirez son attention, afin d'éviter tout bris ou perte.



■ TELEPHONE

Chaque chambre dispose d'un téléphone, il vous faut composer le **16110** afin d'ouvrir la ligne. Un numéro direct vous sera attribué; c'est ce dernier qu'il conviendra de communiquer à vos proches. Les téléphones mobiles doivent être maintenus en position arrêt et non utilisés à l'intérieur de l'établissement en raison des risques de perturbations des équipements biomédicaux.



■ TELEVISION

Toutes les chambres sont dotées d'un téléviseur mural. Ces appareils ne sont pas la propriété de l'hôpital. Celui-ci a conclu un contrat de location avec une société extérieure. Si vous souhaitez la télévision, faites-en la demande dans le bureau dédié dont les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9h à 12h ou par téléphone depuis votre chambre au **16112** et en suivant les instructions, il sera alors actif pour 24 heures.

Vous pouvez également téléphoner à la personne responsable au **16025** aux heures ouvrables ou

depuis l'extérieur pour les familles au **03 26 73 60 25**.



■ COURRIER

Il vous sera distribué tous les jours par le vaguemestre qui est en outre habilité à vous remettre le montant des mandats ainsi que les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres pour le départ du courrier est placée à l'accueil.



■ BIBLIOTHEQUE

Vous avez la possibilité d'emprunter un livre de la bibliothèque de l'hôpital. Pour cela, adressez-vous au Cadre de Santé du service qui fera le nécessaire. Ce prêt est gratuit. N'oubliez pas de restituer ce livre avant votre départ.



■ CULTE

Vous êtes en droit de solliciter l'assistance d'un ministre représentant du culte de votre choix. Si vous désirez le rencontrer, faites en la demande au Cadre de Santé. Vous pouvez également consulter le site www.laïcité.gouv.fr



■ INTERPRETE

Chaque service possède une liste du personnel de l'hôpital parlant une langue étrangère et peut faire appel, en cas de besoin, à un service d'interprétariat par téléphone. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser au Cadre de Santé, à la direction ou à l'accueil de l'hôpital.



■ ACCOMPAGNEMENT

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent. Faites-en la demande auprès du service. L'accompagnant peut également se restaurer sur place en retirant des tickets repas à l'Accueil de l'établissement en prévenant préalablement le service.



■ VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 20h00, sauf contre-indication médicale. En dehors de ces horaires, les visites ne peuvent avoir lieu que pour des motifs valables et avec l'autorisation du service.

Recommandez à vos parents et amis :

- De toujours garer leur véhicule sur les parkings prévus pour les visiteurs (le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital),
- D'éviter les visites en groupe ainsi que les visites trop longues qui vous fatiguent et retardent votre rétablissement,
- De ne pas amener avec eux de jeunes enfants : particulièrement sensibles, ils peuvent être exposés aux risques de contagion,
- De ne pas apporter de boissons alcoolisées dont les effets pourraient être néfastes pour votre santé,
- D'observer le plus grand silence dans les couloirs et surtout de **NE PAS FUMER** dans les services,
- De respecter les pratiques d'hygiène préconisées.



Un kiosque à journaux et des distributeurs de boissons et friandises sont situés dans le hall d'entrée.

■ LES REGLES ET CONSIGNES A RESPECTER

L'hôpital est un lieu de soins, dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé :

- De vous conformer aux Règles de fonctionnement, qui sont consultables sur demande auprès du Cadre de Santé, de la Direction et de l'accueil,
- De respecter les règles et recommandations concernant l'hygiène,
- De ne pas introduire de médicaments, de boissons alcoolisées, de substances illicites, armes ou autres produits dangereux,
- De faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, téléphone, télévision,

visites multiples, non-respect des horaires de visite),

- De respecter les conseils et consignes donnés dans votre intérêt par le personnel,
- D'éteindre votre téléphone portable, car son utilisation dans l'enceinte de l'hôpital peut perturber le fonctionnement d'appareils médicaux,
- De ne pas fumer dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble du Centre Hospitalier. Nous vous rappelons que de nombreux locaux à l'hôpital sont des locaux à risques (présence de produits inflammables),

Ces dispositions sont rappelées par le décret du 15 novembre 2006 sur l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif,

- Les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Le règlement intérieur est consultable auprès de l'Accueil.



■ SECURITE INCENDIE

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. **En cas de fumée ou d'odeur suspecte :** • **Gardez votre calme,** • **Alertez immédiatement le personnel présent,** • **N'utilisez pas les ascenseurs.**

■ LE PATIENT ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE : DROITS ET OBLIGATIONS

Le Centre Hospitalier garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux et les principes de laïcité : non-discrimination, respect de la personne, de la liberté individuelle, de sa vie privée ... De même il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale. Le secret médical y est appliqué strictement. Le Centre Hospitalier respecte les Droits des Usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », dont les principes généraux sont reproduits en page 21 de ce livret et la « Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance que vous trouverez page 22 de ce livret. Les versions intégrales de ces Chartes sont disponibles sur le site www.sante.gouv.fr. Vous pouvez également les demander au bureau des admissions.

L'objectif de ces Chartes est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient, tels qu'ils sont affirmés par la réglementation. Leurs applications génèrent des obligations pour le personnel et pour vous, qui sont nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital. Les principales modalités de ces Chartes montrent la place et le rôle central du patient dans sa prise en charge.

■ DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

A l'occasion de votre hospitalisation, si vous êtes majeur non sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance, qui pourra vous aider dans vos démarches, vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre des décisions médicales. Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer vous-même vos souhaits et de recevoir l'information. Elle sera alors l'interlocuteur privilégié du médecin.

La désignation vaut pour toute la durée de votre hospitalisation, sauf si vous décidez de révoquer la personne choisie. Le formulaire de désignation vous est remis lors de consultations de pré-admission ou par le personnel du service qui vous accueille. En aucun cas votre personne de confiance ne sera autorisée à accéder à votre dossier médical sans votre présence ou votre accord express.



La personne de confiance ne prend pas de décisions médicales. Elle est consultée à titre obligatoire, mais le médecin pourra passer outre cet avis pour prendre la décision qu'il jugera la meilleure en cas d'urgence ou d'impossibilité, etc. (Art. L 1111-4)

Attention : ne pas confondre la « personne de confiance » et la « personne à prévenir ». Cette information vous sera demandée dès votre entrée.

■ ACCES AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTE

Votre famille et vos proches, avec votre accord, peuvent s'adresser au secrétariat de l'unité où vous effectuez votre séjour afin de connaître les horaires et conditions dans lesquels ils pourront rencontrer le médecin qui vous prend en charge.

■ INFORMATION ET CONSENTEMENT

L'information due au patient, par les professionnels de santé, fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de participer et consentir aux choix thérapeutiques vous concernant ainsi qu'à leur mise en œuvre. L'information porte notamment sur les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfices attendus, les risques encourus, sur les alternatives éventuelles, ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic, à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux ou au tuteur, une information adaptée à l'âge et à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle leur est délivrée pour favoriser leur participation à la prise de décision. Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation, ni traitement sans avoir consulté au préalable votre personne de confiance, votre famille ou, à défaut, un de vos proches. Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire, obtenu sans contrainte et renouvelé pour tout nouvel acte médical. Votre consentement sera éclairé, vous serez préalablement informé(e) des actes que vous allez subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner. Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

■ DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (Art. R 1111-18 CSP), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

■ INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises, dans le strict respect du secret médical, au médecin responsable de l'information médicale.

Cette loi vous autorise à y accéder, et à les rectifier. Vous pouvez également vous opposer à ce que certaines données de votre dossier soient utilisées dans le cadre d'études et de travaux statistiques à usage interne (destinés à améliorer la qualité des soins), en écrivant au Directeur.

■ DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé au moment d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au service.

■ PRINCIPES D'INTIMITE, DE TRANQUILLITE ET DE CONFIDENTIALITE

La personne hospitalisée est traitée avec égard. Ses croyances sont respectées, son intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité. Par ailleurs, le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles médicales et sociales qui le concernent.

La loi du 13 janvier 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires souligne que ceux-ci sont tenus au respect du secret professionnel et à la discrétion professionnelle.

■ COMMUNICATION DU DOSSIER PATIENT

Toutes les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier patient dont l'original est la propriété du centre hospitalier.

Votre dossier est archivé et conservé durant 20 ans à partir de votre dernier passage ou 10 ans après la date de décès conformément à la réglementation.

Si vous étiez mineur au moment de votre hospitalisation, votre dossier ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder à votre dossier, au dossier de votre enfant ou d'un proche décédé sous certaines conditions.

■ QUI PEUT DEMANDER L'ACCES AU DOSSIER PATIENT ?

- Le patient,
- Les ayants droits en cas de décès du patient à condition que ce dernier ne s'y soit pas expressément opposé de son vivant. Le motif de la demande (connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits) devra être précis,
- Un mandataire : personne mandatée par la personne concernée (un proche, le médecin de son choix, etc.),
- Pour les mineurs, à la (ou les) personne(s) ayant l'autorité parentale.



Modalités

Un formulaire d'accès, disponible au service qualité ou sur le site internet est à renseigner. L'accès à votre dossier peut être exercé soit en consultant gratuitement le dossier sur place (éventuellement en présence d'un médecin) soit en demandant une copie du dossier (coût : 0,18 centimes la copie). La copie vous est adressée dans le délai de huit jours (deux mois si dossier de plus de cinq ans). Dans tous les cas, le demandeur devra justifier de son identité (carte d'identité, passeport).

Le cas particulier des clichés d'imagerie médicale

Lorsque l'examen d'imagerie (radiographie, scanner, etc) a été réalisé durant votre hospitalisation, il est la propriété de l'hôpital. Par conséquent, il ne peut pas vous être donné mais il peut être prêté (formulaire à compléter auprès du service qualité).

Pour répondre à vos demandes d'accès :

Le service qualité vous accueille du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 12h à 16h30, vous pouvez également le contacter :

☎ 03.26.73. 60.88

ou s.pique@ch-vitrylefrancois.fr



■ L'HOPITAL VOUS ECOUTE SI VOUS N'ETES PAS SATISFAIT

Diverses modalités sont en place afin de recueillir vos observations, réclamations ou plaintes :

Les questionnaires de satisfaction

Ils sont mis à votre disposition lors de votre admission. Vos réponses sont analysées par la Commission des Usagers (CDU) et transmises dans les services de soins. Elles permettent d'améliorer nos prestations. Si vous avez donné votre adresse mail à l'admission, et sous certaines conditions, vous recevrez après votre sortie un questionnaire e-satis à renseigner en ligne.

L'expression orale de vos griefs

En cas de problème, le responsable médical ou le cadre de santé de l'unité de soins sont à votre écoute. Les rencontres se font uniquement sur rendez-vous.

L'envoi d'un courrier de réclamation ou de plainte

Si les explications reçues par les professionnels ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser une plainte ou réclamation écrite à :

**Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier
2 rue Charles Simon – CS 70413
51308 VITRY-LE-FRANCOIS**

Le Directeur a connaissance de toutes les réclamations écrites que vous lui adressez. Si nécessaire, votre plainte peut être déposée oralement auprès de la responsable des relations avec les usagers qui la consignera par écrit.

Dans tous les cas, une enquête auprès des professionnels concernés sera menée et un courrier de réponse vous sera adressé. Les plaintes sont également portées à la connaissance de la CDU.

La responsable des relations avec les usagers

Mme S. PIQUE est en charge des relations avec les usagers. En cas de réclamation ou de plainte, elle vous reçoit sur rendez-vous (Rez-de-chaussée - Service qualité : tél 03.26.73.60.88) pour vous écouter ou vous orienter dans les démarches à entreprendre.

Les représentants des usagers

Deux représentants des usagers issus d'associations agréées en matière de santé sont à votre écoute. Leurs coordonnées sont disponibles en annexe, auprès de la responsable des relations avec les usagers et affichées dans le hall de l'établissement ou dans le service des urgences.

Le médecin médiateur

Deux médecins médiateurs sont à votre écoute dans l'établissement. Le Directeur ou vous-même pouvez les saisir. Le médecin médiateur est un professionnel neutre qui garantit les conditions d'un dialogue et peut notamment vous réexpliquer une prise en charge complexe.

Sauf refus ou impossibilité de votre part, la rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Un représentant des usagers peut, sur demande, vous accompagner. Le compte-rendu du médiateur est ensuite adressé au président de la CDU dans les huit jours après la rencontre ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

La Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Si vous estimez avoir été victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale, vous pouvez contacter directement la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) au 03.83.57.46.00 ou sur le site de la CCI de Nancy.

■ LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier a été certifié B par la Haute Autorité de Santé en octobre 2017. Vous pouvez obtenir plus de précisions à ce sujet sur le site grand public de la Haute Autorité de Santé. Les Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins sont mis en annexe.

La qualité et la sécurité sont une préoccupation constante de la direction de l'établissement et des professionnels.



Divers comités sont chargés d'améliorer la qualité et la gestion des risques :

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : il (in-)forme les professionnels et élabore les protocoles de prise en charge de la douleur. Pour mieux adapter votre traitement, les professionnels vous demanderont d'évaluer votre douleur à partir d'outils de mesure spécifiques. Le contrat d'engagement contre la douleur est repris dans une fiche (voir fiche annexe).



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN) : il améliore la prestation alimentaire et la prise en charge de la nutrition. Il travaille notamment sur le diagnostic et le traitement de la dénutrition.

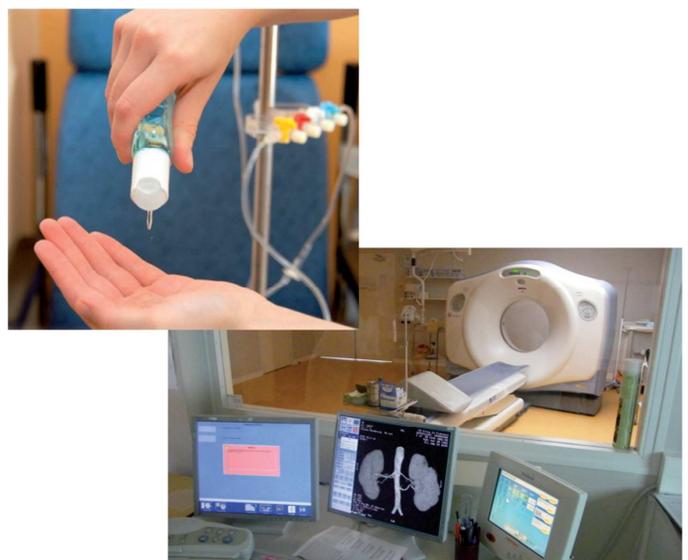


Afin de garantir une sécurité maximale, plusieurs vigilances sont opérationnelles :

- **L'Hémovigilance** : surveille et évalue les incidents graves et les effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles.
- **La pharmacovigilance** : identifie, évalue et prévient le risque d'effet indésirable des médicaments, que ce risque soit potentiel ou avéré.
- **La matériovigilance** : surveille les incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical.

La Cellule d'Identito-Vigilance (CIV) : surveille et gère les erreurs et les risques liés à l'identification des patients. Dans ce cadre, des vérifications d'identité sont réalisées tout au long de votre prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : prévient les risques nosocomiaux notamment par la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et la réalisation d'actions de formation auprès des professionnels. Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est repris en annexe.





1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

Votre départ



■ LA DATE DE VOTRE SORTIE

La date de votre départ est fixée par le médecin du service. La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence d'un représentant légal : père, mère ou tuteur. Une pièce d'identité vous sera demandée.

Vous pouvez sortir contre avis médical. Après avoir eu connaissance par votre médecin des risques que vous encourez, vous devrez signer un formulaire de refus de soins.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations utiles d'ordre médical à votre sujet.

■ AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- Passez au secrétariat pour retirer certificats médicaux et ordonnance,
- Enfin, rendez-vous au bureau des admissions (cabine 4 ou 5) afin de régulariser votre dossier et éventuellement régler les frais de téléphone.

■ LE MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport pour le retour à domicile ainsi que les conditions de prise en charge sont prescrits par le médecin selon votre état de santé.

Si vous souhaitez être transporté par une ambulance alors que le médecin ne le juge pas utile, le coût de ce transport sera à votre charge.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Veillez néanmoins à informer le bureau des admissions et l'équipe soignante du nom du transporteur choisi.



N'oubliez pas de déposer votre questionnaire de sortie



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Le site internet www.ch-vitrylefrancois.fr vous présente :

- le Centre Hospitalier,
- ses consultations et services d'hospitalisation par spécialité et par médecin,
- les conditions de séjour ainsi que les services offerts.

Le Centre Hospitalier est un *lieu ouvert* qui engage chaque jour des collaborations essentielles.

Le site vous présente également les structures gérées par l'établissement :

- la Maison de retraite « L'Arc en Ciel »
- le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- l'Hospitalisation A Domicile (HAD)

Retrouvez également toute l'actualité du Centre Hospitalier sur

