

*Service de Médecine
Service de Soins Médicaux et de Réadaptation
E.H.P.A.D.*

2 rue Gaston Cheq -
10200 Bar-sur-Aube
☎ : 03.25.27.09.97 - 📠 : 03.25.27.13.86
Email : bsa.contact@hcs-sante.fr

Votre séjour à l'Hôpital

Vous avez choisi de séjourner dans notre Etablissement. Honorée de votre confiance, notre équipe mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vous trouverez dans cette pochette tous les renseignements utiles à votre séjour.

Un questionnaire de satisfaction est joint.

Nous vous serons reconnaissants de nous faire part de vos suggestions pour nous permettre d'améliorer la qualité de notre accueil.

Merci et bon séjour.

La Direction

SOMMAIRE

	Pages
◆ <u>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE :</u>	3 à 4
✓ Historique	
✓ Votre Hôpital vous accueille	
✓ Vous êtes notre hôte	
✓ Situation géographique	
◆ <u>LE SECTEUR SANITAIRE :</u>	5
✓ Court séjour : Médecine	
✓ Soins Médicaux et de réadaptation	
◆ <u>ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES</u>	5
◆ <u>LES SERVICES MEDICO-TECHNIQUES :</u>	5
◆ <u>LES SERVICES LOGISTIQUES :</u>	6
◆ <u>L'HOPITAL SAINT-NICOLAS : VERITABLE HOPITAL DE PROXIMITE :</u>	6
◆ <u>VOTRE ENTREE A L'HOPITAL LOCAL :</u>	7 à 9
◆ <u>VOTRE SEJOUR :</u>	9 à 12
✓ Droits et obligations	
✓ Valeurs et argent	
✓ Coiffure	
✓ Courrier	
✓ Linge	
✓ Culte	
✓ Visites	
✓ Pourboires	
✓ Repas	
✓ Téléphone	
✓ Télévision-Radio	
✓ Tenues du personnel	
✓ Animation	
✓ Associations	
✓ Recommandations particulières	
◆ <u>VOTRE SORTIE DU SERVICE MEDECINE ET SOINS DE MEDICAUX ET DE READAPTATION :</u>	12 à 13
✓ Transport	
✓ Prestations annexes	
◆ <u>CE QUE VOUS ETES EN DROIT DE SAVOIR :</u>	13 à 17
✓ Informatisation de la gestion administrative des dossiers	
✓ Prévention des infections nosocomiales	
✓ Personne de confiance	
✓ Expression de la volonté relative à la fin de vie	
✓ Mesure de la satisfaction de l'usager	
✓ Observations ou réclamations	
✓ Démarche qualité	

Historique

L'époque précise de la fondation de l'hospice Saint-Nicolas est inconnue. On pense qu'il a été fondé au début du XI^{ème} siècle par un comte de Bar-sur-Aube.

Saint Bernard, au retour d'un voyage qu'il fit à Spire et à Worms, s'arrêta à Bar-sur-Aube. Le jeudi 6 février 1147, il célébra la messe en l'église Saint-Nicolas et y aurait accompli plusieurs miracles.

L'hôpital Saint-Nicolas fut tour à tour abbaye et prieuré.

Il fut d'abord administré par deux communautés, l'une d'hommes, l'autre de femmes, un maître la dirigeait. Malgré de nombreuses dotations, l'hôpital était, en 1239, dans une situation financière précaire. Thibaut IV, comte de Champagne, établit des sœurs de l'abbaye de Boulancourt de l'ordre de Saint-Victor pour le gouverner, sous l'administration d'une abbesse.

En 1436, l'évêque de Langres en confia la direction aux religieux du prieuré du Val-des-Ecoliers de l'ordre de Saint-Augustin, à la charge d'y continuer l'exercice de l'hospitalité.

Malheureusement sous Louis XIII, l'hospice fut soumis au régime de la commende, qui détournait les revenus de leur destination. En 1679, il ne restait plus qu'un seul religieux qui se retira au Val-des-Ecoliers en enlevant les grosses cloches et les meubles de l'église. La maison fut alors louée comme les autres biens.

Après la Révolution, les pauvres furent soignés par cinq sœurs de la maison des Ursulines de Troyes. Un médecin et un chirurgien étaient attachés à l'hôpital.

Il y eut des religieuses jusqu'au milieu du XX^{ème} siècle.

Les administrateurs, grâce à une dotation, firent bâtir en 1776 une filature où dix-huit jeunes filles devaient travailler jusqu'à l'âge de 18 ans. Cette manufacture prospéra jusqu'en 1792 où elle fut fermée.

Puis, on assainit l'hôpital situé sur un terrain humide. En 1781, les administrateurs firent démolir l'église qui masquait le bâtiment et conservèrent seulement une chapelle qui subsiste encore actuellement. En 1788, ils firent détruire le moulin de la Dhuy.

La guerre de 1814 entraîna la destruction des trois fermes (ferme de Fresnes, ferme de Molins et ferme de Saint-Nicolas) et le pillage du mobilier de la maison.

C'est en 1978, après la démolition de la ferme Saint-Nicolas et la vente de terres, qu'un bâtiment fut construit pour accueillir une unité de soins de Longue durée.

Puis en 1989, un service Moyen Séjour est installé au premier étage de l'ancien bâtiment qui abrite également le service de Médecine.

Enfin, la nouvelle Maison de Retraite de la Dhuy est inaugurée en 1995.

Le nombre de lits était de dix en 1734, vingt en 1785 et vingt-deux en 1828. Il est actuellement de 190.

VOTRE HOPITAL VOUS ACCUEILLE :

Le Centre Hospitalier dont la capacité d'accueil est de 180 lits est un Etablissement Public de Santé qui assure quotidiennement, dans un souci constant de sécurité et de qualité, ses missions de soins et d'hébergement.

L'établissement est administré par un Directoire, par un Conseil de Surveillance et géré par un Directeur nommé par le Ministre de la Santé.

Le Comptable de l'Etablissement est un comptable direct du Trésor ayant la qualité de comptable principal de la Trésorerie Hospitalière de l'Aube. Il s'assure de la régularité des dépenses et encaisse les recettes de l'Etablissement.

VOUS ETES NOTRE HOTE :

Nous sommes tous à votre disposition pour que ce séjour, imposé par votre état de santé ou par votre âge se passe dans les conditions les plus favorables pour vous.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention ; il est destiné à faciliter votre séjour dans notre établissement et vous permettre de prendre connaissance de la structure et de ses caractéristiques.

Ce document veut également développer une tradition d'accueil et vous pourrez nous y aider en répondant au questionnaire de satisfaction.

SITUATION GEOGRAPHIQUE :

Distance par la route entre Bar-sur-Aube et les hôpitaux environnants :

Troyes	55 kms
Bar-sur-Seine	39 kms
Chaumont	40 kms

L'établissement situé au milieu de forêts et de vignobles d'appellation champagne, est implanté dans un grand espace vert arboré. La proximité du centre ville permet aux résidents et à leurs proches d'avoir un accès direct à tous les commerces dont peut jouir une ville de 5 000 habitants, ville centre d'une zone d'influence de 20 000 habitants.

LE SECTEUR SANITAIRE

Regroupe les disciplines suivantes :

Le service de Médecine, des Soins Médicaux et de Réadaptation est suivi par un médecin hospitalier.

L'organisation du service est assurée par un cadre de santé.

◆ **Court Séjour : Médecine**

Ce service de 20 lits est destiné à accueillir des personnes de tout âge pour une hospitalisation de courte durée.

◆ **Soins Médicaux et de Réadaptation**

Ce service comporte 25 lits pour patients en convalescence, en rééducation ou en soins de suite post opératoire.

Le suivi des patients de Médecine et Soins Médicaux et de Réadaptation est assuré par le médecin responsable, praticien hospitalier.

ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES

Ce service comprend 130 lits.

Cette structure est réservée aux personnes ayant ou non perdu leur autonomie de vie, celle-ci étant évaluée lors de leur entrée.

Le médecin coordonnateur est responsable de son fonctionnement.

Le suivi médical du Résidant est assuré par le médecin hospitalier de l'EHPAD.

L'organisation du service est assurée par deux cadres de santé pour l'E.H.P.A.D Secteur, l'Unité de Vie Protégée et l'EHPAD la DHUY.

LES SERVICES MEDICO-TECHNIQUES

Ils comportent :

- Un service de kinésithérapie et son plateau technique,
- Un psychologue qui intervient pour l'ensemble de l'Hôpital,

- Un service de pharmacie à usage intérieur
- Une assistance sociale pour les services de soins.

LES SERVICES LOGISTIQUES

Ils comportent :

- Un ensemble de services administratifs (Direction, service du personnel, service secrétariat, service économe/finances, service admissions/facturation/secrétariat médical/accueil, service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs),
- Une cuisine centrale,
- Une blanchisserie (externalisation du linge hôtelier et du linge des habitants)
- Un service technique qui est chargé de l'entretien des bâtiments, du matériel ainsi que des espaces verts.

LE CENTRE HOSPITALIER DE BAR SUR AUBE, VERITABLE HOPITAL DE PROXIMITE

L'hôpital joue pleinement son rôle de proximité grâce à la présence dans ses locaux du plateau technique suivant :

- ✓ Un service privé de radiologie depuis 2001 (☎ : 03.25.92.56.22)
- ✓ Des consultations externes spécialisées :
 - Gynécologie (☎ : 03.25.45.85.47),
 - Neurologie (☎ : 03.25.78.58.58),
 - Orthopédie : Dr CHABERNAUD (☎ : 03.25.79.60.04)
 - Orthopédie : Dr TCHOMTCHOUA et Dr AOURAGH ((☎ : 03.25.49.49.01)
 - Cardiologie (☎ : 03.25.49.48.96),
 - Chirurgie Digestive (☎ : 03.25.49.49.76)
 - Urologie (☎ : 03.25.75.92.85)
 - Pneumologie (☎ : 03.25.49.70.27),
 - Traitement de la douleur (☎ : 03.25.45.85.20),
- ✓ Un centre de périnatalité du Centre Hospitalier de Troyes gynécologie/obstétrique (☎ : 03.25.92.54.18)
- ✓ Une antenne de secteur psychiatrique du C.H.S. de Brienne le Château (☎ : 03.25.57.32.39)
- ✓ Une antenne SMUR du Centre Hospitalier de Troyes depuis 2001
- ✓ Le réseau ELISEA : Education, Liaison, Information, Soins, Evaluation en Alcoologie (☎ : 03.25.49.47.06)

Ces consultations sont également ouvertes à des patients non hospitalisés au sein de l'établissement.

De plus, l'Hôpital a signé des conventions constitutives avec les Hôpitaux de Troyes et de Chaumont permettant de développer les échanges de « prestations » et d'expertises.

VOTRE ENTREE AU CENTRE HOSPITALIER

Dans les services Médecine/Soins Médicaux et de Réadaptation, votre hospitalisation nécessite, dans votre intérêt, certaines formalités administratives indispensables à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les caisses et/ou organismes qui vous garantissent.

◆ En dehors des cas d'urgence

Vous aurez à produire les documents suivants au bureau des admissions :

- *Certificat médical ou courrier de votre médecin traitant ou d'un praticien hospitalier*
- *Carte d'assuré social (vitale) ou attestation justifiant de vos droits et/ou attestation CMU*
- *Carte de complémentaire le cas échéant*
- *Carte d'identité*
- *Carnet de soins (article 115) le cas échéant*

◆ En cas d'urgence médicale

Votre dossier sera établi ultérieurement soit au bureau des entrées par vos parents ou amis, soit dans votre chambre.

PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HOSPITALISATION OU DE SEJOUR :

Les tarifs des prestations sont fixés par le Directeur de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation de Champagne-Ardenne.

Le forfait journalier n'est pas compris dans les tarifs de prestation : il est toujours facturable en sus. Il obéit à des règles particulières de facturation qui varient suivant les conditions de prise en charge du séjour.

Si vous justifiez d'une mutuelle complémentaire, sous réserve d'un accord de prise en charge et/ou d'une convention passée avec l'établissement, celui-ci se charge directement du règlement.

VOTRE PARTICIPATION :

Vous êtes assuré social :	
<ul style="list-style-type: none">- Accident du travail :- Maladie professionnelle :- Article 115 (blessé de guerre) :	<p>Prise en charge à 100% Y compris Le forfait journalier</p>
Vous êtes assuré social :	
<ul style="list-style-type: none">- Reconnu médicalement à 100% pour le séjour hospitalier en cause :- Affilié à la caisse de prévoyance SNCF ou au régime minier :- A la suite d'une intervention chirurgicale dont le coefficient est égal ou supérieur à 50 sans interruption du séjour :- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation :	<p>Prise en charge à 100% Règlement du forfait journalier par le patient, sa mutuelle ou la CMU</p>
Vous êtes assuré social :	
<ul style="list-style-type: none">- Dans un autre cas que ceux cités précédemment :	<p>Prise en charge à 80% Règlement des 20% et du forfait journalier par le patient, sa mutuelle ou la CMU</p>
Vous ne disposez pas de ressources suffisantes :	
<p>Vous pouvez solliciter le bénéfice de la C.S.S. (Couverture Santé Solidaire), celle-ci vous sera accordée si vos ressources n'excèdent pas le plafond fixé par décret. <i>Le dossier de demande de C.S.S. est disponible auprès de votre caisse d'assurance maladie.</i></p>	
Vous n'êtes pas assuré social	
<p>Les intéressés ou, à défaut, leur famille ou un tiers responsable doivent souscrire un engagement de payer les frais de séjour dès l'admission. Les patients étrangers non résidents sont tenus au dépôt d'une provision égale à la totalité des frais prévisibles de leur hospitalisation</p>	

En cas de non-paiement des frais de séjour, la Trésorerie exerce des poursuites contre les patients, contre leurs débiteurs ou contre les personnes tenues à l'obligation alimentaire.

Le bureau des admissions est à la disposition des patients et/ou des familles pour donner les explications nécessaires sur les différents tarifs et les différentes prestations.

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

VOTRE SEJOUR EN CENTRE HOSPITALIER

DROITS ET OBLIGATIONS :

Le patient hospitalisé a des droits et des devoirs repris dans le règlement intérieur de l'établissement et dans la charte du patient hospitalisé remis lors de l'admission.

VALEURS ET ARGENT :

L'Hôpital ne peut être tenu responsable des disparitions ou vols des valeurs ou argent que la personne admise ou hébergée va conserver par devers elle. Il vous est donc proposé de les déposer entre les mains du régisseur de l'établissement contre reçu. Adressez-vous à l'équipe soignante.

COIFFURE :

Des coiffeurs professionnels assurent des permanences dans le salon de coiffure de l'établissement. Ils peuvent intervenir au lit du patient. Les prises de rendez-vous se font auprès de l'équipe soignante. Ces frais restent à votre charge.

COURRIER :

Le courrier est distribué chaque matin. Vous pouvez déposer votre correspondance à envoyer soit au bureau des admissions soit dans la boîte aux lettres située dans le hall dans le hall de « La Dhuy ».

Les lettres recommandées sont remises personnellement aux intéressés.

LINGE :

Vous devez apporter vos effets personnels (chemise de nuit ou pyjama, chaussons, robe de chambre voire jogging/tee-shirt/tennis si vous devez faire de la kinésithérapie, produits de toilette, rasoir, mousse à raser, peigne, dentifrice, brosse à dents...)

Son entretien n'incombe pas à l'Hôpital et sa conservation obéit aux règles de responsabilité définies par la loi du 6 juillet 1992.

En cas de nécessité, l'hôpital met à la disposition des patients, pour la durée de leur hospitalisation, des vêtements appropriés.

Les draps, taies d'oreillers, couvertures, sont fournis et entretenus par l'établissement.

CULTE :

Les patients et les résidents doivent pouvoir participer à l'exercice du culte de leur choix. Des ministres des différents cultes, agréés par le Directeur de l'Hôpital, sont à leur disposition sur simple demande de leur part.

VISITES :

Vous pouvez recevoir des visites soit dans les locaux communs, soit dans votre chambre. Si vous ressentez le besoin d'accompagner votre proche en dehors des visites merci de vous rapprocher du médecin ou de la cadre du service.

POURBOIRES :

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux personnels par les patients, les résidents ou leur famille à titre de gratification.

REPAS :

Le petit-déjeuner est servi à partir de 8 heures,

Le déjeuner à 12 heures,

Le dîner à 18 heures.

La restauration sur place de vos proches est possible. La demande de repas doit être faite 48 heures auprès de l'équipe soignante avant le jour retenu.

La tarification est fixée annuellement par le Conseil d'Administration.

Les menus sont affichés. Les régimes alimentaires sont respectés.

TELEPHONE :

Il est possible de nous joindre au numéro suivant : 03.25.27.55.44 (poste du service).

TELEVISION - RADIO :

Votre chambre est équipée d'un téléviseur (information jointe en annexe)

Pour préserver le repos de tous, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision.

TENUES DU PERSONNEL :

La fonction et le nom de l'agent est identifiable à l'aide de badges sur les tenues du personnel.

ANIMATION :

Les manifestations sont annoncées par voie d'affichage. Des bénévoles de la Croix Rouge Française, de la V.M.E.H. ainsi que de l'association Vivre Encore interviennent également.

✓ Association V.M.E.H. (Présidente : Madame TALBOT Françoise)

La **VMEH** (Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers) est reconnue d'utilité publique, est apolitique et non confessionnelle.

La section locale de Bar-sur-Aube est composée de bénévoles qui visitent chaque jeudi les personnes de l'Hôpital et de la Résidence la Dhuy, son but est d'apporter bien-être et réconfort.

Elle travaille en parfaite collaboration avec le personnel soignant.

✓ Association de la Croix Rouge Française (Responsable : Madame Françoise SAINTON)

LA CROIX ROUGE FRANCAISE - Délégation locale de Bar-sur-Aube

Notre emblème : « ne tolérons aucune souffrance »

Chaque mardi après-midi de 14 h à 17h, les bénévoles de la Croix-Rouge interviennent auprès des patients :

- Visites,
- Prêt gratuit de livres et de journaux,
- Ecoute dans la discrétion, le respect de l'autre et le respect de la confidentialité.
-

RECOMMANDATIONS PARTICULIERES :

Il est interdit de fumer dans l'établissement.

Les portes de l'Hôpital restent ouvertes jusqu'à 20H30.

Au-delà de 20 heures 30, les retours doivent être signalés par téléphone à l'agent de nuit.

Sécurité incendie : les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les lieux communs.

Si un début d'incendie prenait naissance dans le service :

- ✓ Gardez votre sang-froid
- ✓ Restez dans votre chambre et fermez la porte si vous le pouvez
- ✓ Ne quittez pas le service seul et surtout laissez agir le personnel et les équipes de sécurité.

L'intégralité du Règlement Intérieur est disponible au secrétariat de direction.

VOTRE SORTIE DU SERVICE MEDECINE ET SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

Votre départ est décidé par le médecin du service et prononcé par le Directeur. Si vous quittez le Centre Hospitalier contre avis médical, il vous faudra signer une décharge dégageant la responsabilité du Centre Hospitalier.

N'oubliez pas :

- ✓ De vérifier que vous n'oubliez aucun objet personnel dans votre chambre
- ✓ De demander aux infirmières l'ordonnance portant votre traitement
- ✓ De vous présenter au Bureau des Entrées pour régulariser votre dossier (cela vous évitera un déplacement ultérieur inutile et des difficultés pour la prise en charge des frais)
- ✓ De demander au Bureau des Entrées un bulletin de situation nécessaire à la perception des indemnités journalières et au remboursement éventuel de votre transport en ambulance
- ✓ De récupérer auprès du receveur hospitalier les valeurs ou l'argent déposés lors de votre admission

AUTORISATION DE SORTIE :

- ✓ Les patients peuvent, en fonction de leur état de santé et de la longueur de leur séjour, bénéficier d'autorisations de sortie d'une durée maximale, sauf cas exceptionnel, de quarante huit heures, à laquelle sont rajoutés les délais de route.
- ✓ Ces autorisations de sortie sont données, sur avis favorable du médecin et du directeur. Les horaires de départ et de retour et, le cas échéant, l'identité de l'accompagnant, doivent être notés dans le service.

TRANSPORT :

Vous pouvez obtenir les services d'un taxi, d'une ambulance ou d'un V.S.L. de votre choix en vous adressant à l'infirmière. Si votre état de santé le justifie, le médecin pourra établir un bon de transport (ambulance et VSL uniquement) qui vous permettra de vous faire rembourser auprès de votre caisse d'assurance maladie.

PRESTATIONS ANNEXES :

Le coordinateur de la Maison du Handicap et des Personnes âgées tient une permanence au Centre Médico-Social - 8 rue Saint-Pierre - 10200 BAR SUR AUBE (☎ : 03.25.27.06.25). C'est un service gratuit, ouvert à toute personne handicapée ou âgée de plus de 60 ans et à leur entourage.

Le règlement intérieur précise les dispositions relatives aux décès :

- Le dépôt de corps à la chambre mortuaire,
- Le transport sans mise en bière,
- La mise en bière et le transport de corps,
- Les opérations funéraires,
- Les objets et effets du défunt.

Vous pouvez vous renseigner auprès du bureau des admissions.

CE QUE VOUS ETES EN DROIT DE SAVOIR :
--

La charte du patient hospitalisé est jointe à ce livret.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr

INFORMATISATION DE LA GESTION ADMINISTRATIVE DES DOSSIERS :

Le Centre Hospitalier de Bar-sur-Aube dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients, à faciliter les communications entre les unités de soins, les plateaux techniques... afin de vous garantir un diagnostic, un traitement plus sûr, plus rapides et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un usage exclusivement médical.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (*), nous vous informons que vous pouvez avoir accès à votre dossier médical.

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients édicte que :

- ✓ Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement.
- ✓ Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après

qu'un délai de réflexion aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans. Il convient d'en faire la demande écrite auprès du médecin qui vous a suivi au cours de votre séjour à l'adresse de l'Hôpital.

✓ La présence d'une tierce personne lors de la consultation peut être recommandée par le médecin les ayant établies ou en étant dépositaire pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement ferait courir à la personne concernée.

✓ Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droit, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

◆ En cas de transfert du patient dans un hôpital assurant le service public hospitalier, une copie du dossier médical est transmise à sa demande au dit hôpital. Ces transmissions sont effectuées dans des conditions permettant d'assurer la continuité des soins.

Vous pouvez avoir accès aux documents administratifs sur demande au Directeur de l'établissement (Loi du 17 Juillet 1978).

() Articles 26, 27, 34 et 40 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*

LA PREVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES :

Les infections nosocomiales sont des infections acquises pendant l'hospitalisation. Le Centre Hospitalier de Bar-sur-Aube s'est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. Ainsi, la prévention est une préoccupation majeure de l'établissement ; elle fait partie de la démarche de sécurité et de qualité des soins.

Le Centre Hospitalier de Bar-sur-Aube dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui coordonne les actions de prévention et la surveillance des infections nosocomiales en liaison avec l'ensemble du personnel médical et paramédical.

Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales est disponible au secrétariat de Direction.

Vous pouvez être porteur vous-même d'un germe avant d'être hospitalisé ; ce germe peut être découvert pendant votre hospitalisation.

Il faut parfois signaler la présence de ce germe dans votre organisme pour éviter qu'il ne se propage ailleurs, c'est-à-dire chez d'autres patients : ce signalement est nécessaire à la prévention des infections nosocomiales et engendrera des précautions particulières.

LA PERSONNE DE CONFIANCE :

Conformément à l'Article L 1111-6 du Code de la Santé Publique, vous venez d'être admis au Centre Hospitalier de Bar-sur-Aube et allez y séjourner. Dès votre admission, vous avez la possibilité de désigner une « personne de confiance ». Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance (un membre de votre famille, un ami, un voisin, votre médecin traitant). Cela n'empêche pas que vous puissiez désigner une ou plusieurs autre(s) personne(s) à prévenir en cas de besoin.

Un document précis signé par vos soins sera établi.

EXPRESSION DE LA VOLONTE RELATIVE A LA FIN DE VIE :

Conformément à l'Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment.

A condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

MESURE DE LA SATISFACTION DE L'USAGER :

Vous avez la possibilité d'exprimer vos observations sur vos conditions de séjour à l'aide du questionnaire de satisfaction qui est annexé au livret d'accueil. Afin d'améliorer notre prestation, nous vous remercions de bien vouloir soit le déposer dans la boîte prévue à cet effet située dans le service, soit le transmettre à la Direction par voie postale. Les résultats de la satisfaction des usagers sont disponibles auprès du secrétariat de Direction.

OBSERVATIONS OU RECLAMATIONS :

En cas de contestation, vous avez la possibilité de vous adresser soit au cadre infirmier du service concerné soit au secrétariat de Direction qui enregistrera votre réclamation écrite ou orale.

Le secrétariat de Direction est joignable au 03.25.27.55.32 (de 10h à 12h et de 14h à 16h).

Conformément aux articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la Santé Publique, l'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais,

en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la **Commission des Usagers** qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission 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 commission 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. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la **Commission des Usagers**.

La **Commission des Usagers (C.D.U)** est mise en place dans l'établissement.

Ses missions sont les suivantes :

- Assister et orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement
- Informer sur les voies de conciliation et de recours existantes.

Vous avez la possibilité de rencontrer les représentants de cette commission :

- *Président de la Commission des Usagers : Le Directeur Délégué du Centre Hospitalier*
- *Représentant des Usagers :*
 - *Madame Marie ROUGANE DE CHANTELOUP (☎ : 06.70.60.43.30)*
 - *Madame Annick SICARD (☎ : 06.87.46.78.87)*

- Médiateur médical : Docteur Alban THIRION

- Médiateur non Médical :

- Madame Magali CORPET, Cadre supérieur de Santé (☎ : 07.85.74.89.26)
- Madame Jessica GRISART, Assistante Sociale (☎ : 03.25.27.55.68)

DEMARCHE QUALITE :

L'établissement s'inscrit dans une démarche qualité au travers de son Projet d'Établissement, de ses Conventions Tripartites, de son Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens et de la procédure de certification auprès de la Haute Autorité de la Santé.

Les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de la certification, sont disponibles auprès du secrétariat de Direction.

lutter contre la **douleur**

**vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est possible**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

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

**vous avez mal...
votre douleur, parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



**nous allons vous aider
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal**

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

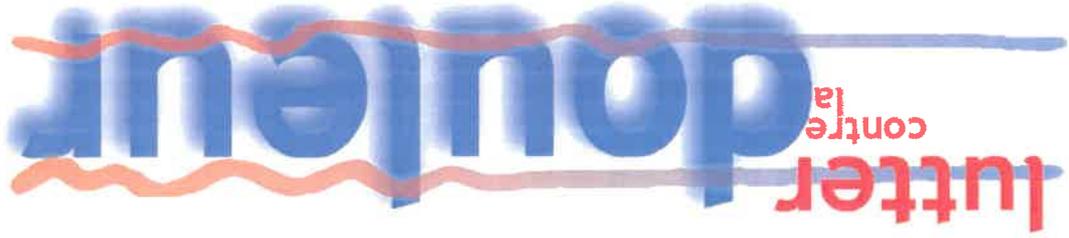
D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

votre participation est essentielle

nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider



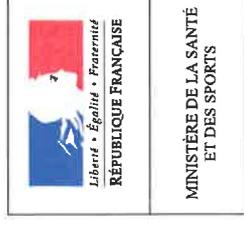
Article L.1110-5 du code de la santé publique " ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."



Contrat *d'engagement*

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur



8) A ma sortie, quel est mon traitement ?

L'ordonnance de sortie vous est remise avec la lettre de liaison de sortie, transmise également à votre médecin traitant.



Elle tient compte de l'évolution de votre état de santé
Le traitement prescrit peut être différent de votre traitement habituel.

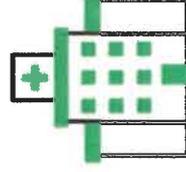
Le médecin, le pharmacien ou l'infirmier(e) vous expliquent vos modifications de traitement et répondent à vos questions.

9) Je sors avec un nouveau traitement, que dois-je faire ?



Dès votre sortie, présentez-vous à votre pharmacie avec l'ordonnance et récupérez votre nouveau traitement.

Cas particulier : certains médicaments ne sont disponibles qu'à la pharmacie de l'hôpital, ils sont appelés médicaments rétrocédables, si vous êtes concerné, le médecin, le pharmacien ou l'infirmier(e) vous dirigeront spécifiquement vers la pharmacie de l'hôpital (à Troyes, Romilly ou Bar Sur Aube).



10) Il me reste des médicaments que je ne prends plus à mon domicile, que dois-je faire avec ?



Si votre traitement a changé, ne jetez pas les médicaments chez vous mais rapportez les à votre pharmacien.

MES MEDICAMENTS A L'HÔPITAL

10 questions
pour sécuriser
ma prise en soins

1 Je suis hospitalisé(e), que dois-je apporter ?

Afin de permettre au médecin du service de prescrire vos médicaments et ainsi d'éviter toute interruption de votre traitement.



Apportez uniquement vos ordonnances en cours.

Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance.



2 J'ai apporté mes médicaments, que dois-je faire ?

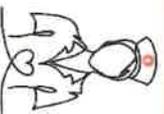
Remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e) du service

Votre traitement personnel est conservé au sein du service.

Il est identifié à votre nom et stocké dans un endroit sécurisé dédié du service dans l'attente de votre sortie.



3 Pourquoi mes médicaments me sont-ils retirés ?



Seul(e) l'infirmier(e) ou l'étudiant(e) en soins infirmiers sous sa responsabilité est habilité(e) à vous donner votre traitement pendant votre hospitalisation, cela évite les confusions et les doublons.

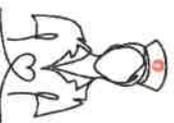
4 D'où proviennent mes médicaments à l'hôpital ?

Les médicaments utilisés lors de votre séjour sont fournis par la pharmacie de l'hôpital.

Certains de vos médicaments peuvent être remplacés par des médicaments génériques ou des médicaments équivalents avec une efficacité identique.



L'infirmier(e) du service vous distribue votre traitement en fonction de la prescription médicalementeuse et vous aide à prendre vos médicaments si nécessaire.



Ne prenez que les médicaments que l'on vous donne :

Si un proche vous apporte des médicaments, ne les prenez pas ! Ils peuvent interagir avec ceux donnés lors de l'hospitalisation et entraîner de potentielles complications.

Donnez-les à l'infirmier(e) du service.

Exceptionnellement, sous certaines conditions, votre traitement personnel peut vous être administré.



5 J'ai des interrogations sur les médicaments que l'on me donne, que dois-je faire ?

N'hésitez pas à poser des questions sur vos médicaments directement au médecin ou à l'infirmier(e) qui pourra vous répondre immédiatement ou après concertation avec le médecin.



6 Je rencontre des difficultés pour prendre correctement mes médicaments, que dois-je faire ?

Parlez-en à l'infirmier(e) ou au médecin.

Une solution vous sera alors proposée (changement de forme : sirop, orodispersible ...).



7 A ma sortie, mon traitement personnel m'est-il restitué ?

Oui, si vos médicaments vous sont toujours prescrits.

Pour éviter toute confusion, les médicaments arrêtés par le médecin de l'hôpital peuvent être éliminés par l'hôpital, avec votre accord.



SERVICE SOCIAL DU CENTRE HOSPITALIER DE BAR SUR AUBE

Service de Médecine
Service de Soins Médicaux et Réadaptation
EHPAD – Unité de Vie Protégée

Contact :

Mme Jessica GRISARD

Assistante sociale

☎ : 03 25 27 55 68

✉ : jessica.grisard@hcs-sante.fr

Rencontres possible le :

-Lundi, Mardi, Jeudi de 8 h à 12 h 30 et de 13h à 17 h

-Mercredi de 8h à 12h30

-Vendredi de 8 h à 12 h 30 et de 13 h à 16 h

Le service social est à la disposition des patients et de leur famille. L'assistante sociale peut vous recevoir à son bureau ou auprès du patient, de l'habitant.

Vos demandes concernent :

- L'accès aux soins (Sécurité sociale, complémentaire santé, CMU...).
- L'orientation vers les services extérieurs (Conseil Général, Caisses de retraite, Associations...).
- L'organisation d'un retour à domicile (aide-ménagère, auxiliaire de vie, portage de repas, téléalarme, SSIAD, Hospitalisation à domicile...).
- Un besoin d'écoute et de soutien.
- Une orientation vers une institution (EHPAD, Long séjour, Foyer-Logement...).
- L'information sur les droits et démarches (Allocation Personnalisée d'Autonomie, allocation logement, protection juridique, aide sociale à l'hébergement...).

Service de Médecine
Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation
Résidence pour Personnes Agées « La Dhuy »

LES VALEURS ET L'ARGENT DANS L'ETABLISSEMENT

L'Hôpital ne peut être tenu responsable des disparitions ou vols des valeurs ou argent que la personne admise ou hébergée va conserver par devers elle.

Il vous est donc proposé de les déposer entre les mains du régisseur de l'établissement contre reçu. (Loi du 6 juillet 1992 - Décret du 27 mars 1993).

Ce dépôt sera systématiquement transféré auprès de la Trésorerie Générale.

TOUT RETRAIT DOIT ETRE EFFECTUE PAR VOUS-MEME :

Vous devez vous rendre à la Trésorerie Générale muni de votre reçu que vous aurez récupéré au bureau des entrées.



Coupon à remettre au bureau des Entrées

Je soussigné(e)

demeurant :

certifie avoir pris connaissance de la réglementation relative au dépôt des valeurs et argent dans l'établissement et est informé(e) que l'établissement décline toutes responsabilités en cas de perte, de vol ou de détérioration des valeurs et argents conservés auprès de moi.

Date : Signature :

LOCATION TELEVISEUR

Votre chambre est équipée d'un téléviseur. Si vous désirez l'utiliser, il vous faudra vous adresser au bureau des admissions Médecine - SMR situé au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée de l'établissement.

Bureau des Admissions ouvert

du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h45 à 17h00

TARIFS DE LOCATION

- 4,17 € HT / jour soit 5 € TTC / jour les 7 premiers jours
- 1 € HT / jour soit 1,20 € TTC/jour à compter du 8^{ème} jour

La facture vous sera adressée après votre sortie du centre hospitalier par le Trésor Public.

Merci de votre compréhension.

« MON ESPACE SANTE » ET LA MESSAGERIE SECURISEE CITOYENNE

« Mon espace santé » est un service numérique individuel et personnalisable pour tout usager du système de santé. Mis en œuvre par l'Assurance Maladie, il est gratuit.

Pour pouvoir l'utiliser avec les données transmises par le Centre Hospitalier de Bar sur Aube, il vous faut d'abord l'activer (cf encart) et que votre identité ait bien été vérifiée au moins une fois au Centre Hospitalier de Bar sur Aube en présentant une pièce d'identité (passeport ou carte d'identité) au bureau des admissions ou au secrétariat du service.

Pour y accéder (si ce n'est déjà fait), il faut que vous activiez « mon espace santé » sur le site national sécurisé <https://www.monespacesante.fr/> avec votre carte vitale et un code provisoire que vous recevrez par email ou en téléchargeant l'application gratuite sur votre smartphone.

>> Comment fonctionne l'appli "Mon espace santé" ?

Pour simplifier encore plus la vie des usagers et rendre "Mon espace santé" toujours plus accessible, ce service existe aussi en application mobile : l'application "Mon espace santé" est disponible sur l'App store et le Google Play store.



Votre compte « Mon espace santé » comprend :

1. **Votre dossier médical partagé (DMP) sécurisé dont vous contrôlez l'accès est accessible à tout moment (ainsi que celui de vos enfants mineurs).**

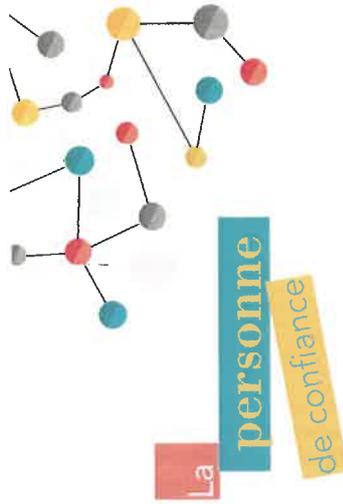
Les professionnels de santé du Centre Hospitalier de Bar sur Aube alimentent automatiquement « Mon espace santé » (sauf opposition de votre part) avec vos comptes rendus d'hospitalisation, de consultation ainsi que les résultats des examens réalisés lors des consultations...

- **A l'hôpital**, les professionnels de santé de l'équipe soignante vous prenant en charge ont l'autorisation de consulter votre DMP si vous ne vous y opposez pas lors de votre entrée.
- **En dehors de l'hôpital**, tous les professionnels de santé peuvent accéder à certains documents de votre DMP en fonction de leurs compétences professionnelles pour faciliter la transmission d'informations à partir du moment où vous leur en donnez l'autorisation nominativement.

Ce document permet de vous informer sur le dispositif du DMP. **Il est nécessaire si vous ne souhaitez pas** que votre DMP soit alimenté avec les informations médicales en lien avec votre séjour **de transmettre votre refus au médecin.**

2. **Votre messagerie mail sécurisée, pour échanger les informations en toute confidentialité avec les professionnels de santé.**

Les professionnels du Centre Hospitalier de Bar sur Aube peuvent ainsi initier un échange avec vous. Les e-mails vous sont envoyés sur votre messagerie sécurisée intégrée dans « Mon espace santé ». Vous recevez alors un mail d'alerte dans votre messagerie personnelle pour vous informer d'un message dans votre messagerie sécurisée.



La personne de confiance

Quel est son rôle ?

Elle est votre porte-parole auprès de l'équipe médicale. Il est essentiel de lui parler de vos souhaits concernant votre santé.

Si vous le voulez, elle peut vous accompagner lors de vos entretiens médicaux.

Si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance devient l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale. Elle est informée et consultée en priorité par le médecin.

Elle pourra témoigner des indications que vous lui aurez données concernant vos souhaits et vos convictions sur les éventuelles décisions à prendre. Par exemple : limitation ou arrêt de traitement, mise en place ou poursuite de soins de réanimation.

Qui peut être votre personne de confiance ?

Toute personne majeure : un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant : quelqu'un en qui vous avez confiance. Vous ne pouvez désigner qu'une seule personne.

Comment faire ?

- ✓ Cette désignation est un droit, pas une obligation ⁴
- ✓ Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment
- ✓ La désignation est faite par écrit, signée par vous et cosignée par la personne désignée « personne de confiance ».

- ✓ Le médecin traitant s'assure que la personne malade qu'il suit est informée de la possibilité de désigner une personne de confiance et, si besoin, l'aide à le faire.

Qui peut désigner une personne de confiance ?

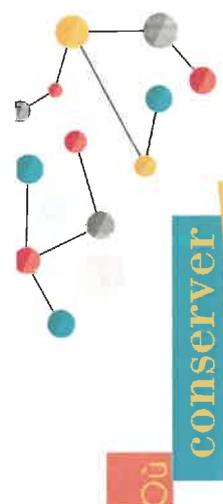
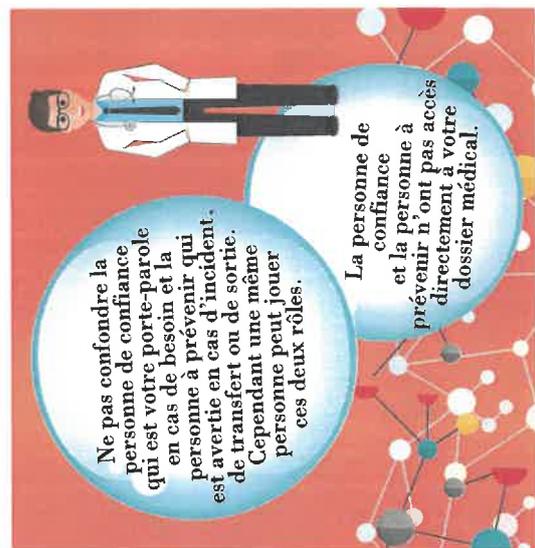
- ✓ Toute personne majeure
- ✓ Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

² Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 « Créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie »

³ Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie

⁴ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et loi n° 16-18 du 10 février 2016 relative aux nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie »

Article du Code de la Santé Publique : Personne de confiance L 1111-6



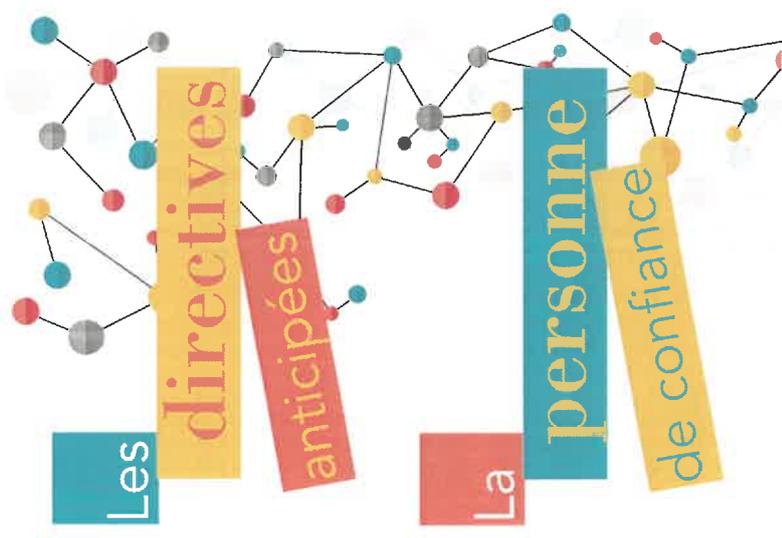
Où conserver votre document ?

Vous pouvez en donner un exemplaire à votre personne de confiance et un exemplaire à votre médecin traitant.

En cas d'hospitalisation

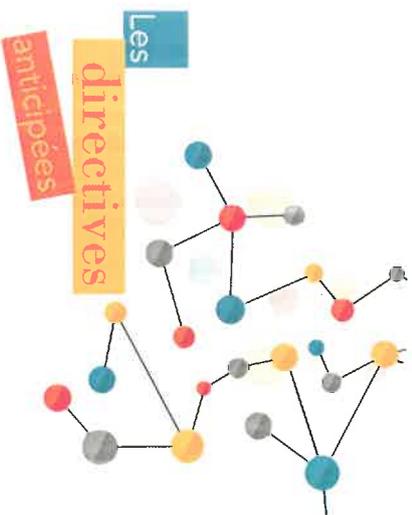
- ✓ J'ai désigné une personne de confiance, je le signale à l'équipe de soins.
- ✓ Je n'ai pas désigné de personne de confiance, je peux le faire. Cette désignation sera valable pour la durée de l'hospitalisation et modifiable à tout moment.

Aujourd'hui je peux dire ce que je veux pour demain



Les directives anticipées La personne de confiance





De quoi s'agit-il ?

Les directives anticipées constituent l'expression directe de votre volonté sur votre fin de vie : vous pouvez écrire ce que vous souhaitez ou ne souhaitez pas en termes d'examen, de traitements et d'interventions, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous exprimer vous-même. Cela permet à l'équipe qui vous prend en charge de connaître votre volonté et de pouvoir la respecter.

Quelle utilité ?

- ✓ **Elles donnent au médecin un éclairage sur vos souhaits et l'aident à prendre les décisions en respectant votre volonté**
 - ✓ Le médecin doit les respecter pour les décisions d'investigation, d'intervention ou de traitement, **sauf dans deux situations :**
 - en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète
 - lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.
 - ✓ Si « les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale », la décision du médecin de ne pas les appliquer est prise de façon **collégiale** ¹
- Cette procédure doit être notée dans votre dossier. Votre personne de confiance ou, à défaut, votre famille ou vos proches, en sont informés.

Comment faire ?

- ✓ Elles peuvent être rédigées sur papier libre, vous mentionnez : nom, prénoms, date et lieu de naissance, vous datez et signez.
- ✓ Elles peuvent être rédigées sur un formulaire-type
- modèle A : je suis atteint d'une maladie grave je pense être proche de la fin de ma vie
- ou
- modèle B : je pense être en bonne santé je ne suis pas atteint d'une maladie grave

✓ Ce formulaire est disponible sur le lien :

http://reseaux-sante-ca.org/IMG/pdf/fichedirectivesanticipe_es_10p_exev2.pdf
ou sur le site de la Haute Autorité de Santé : https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2619437/fr/les-directives-anticipees-concernant-les-situations-de-fin-de-vie

✓ Si vous ne pouvez pas les écrire vous-même : vous pouvez les dicter en présence de deux témoins (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée) qui signeront le document pour l'authentifier.

✓ Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.

Quelle durée de validité ?

✓ Elles sont valables tant que vous le souhaitez et sont modifiables à tout moment. Il n'y a pas de durée de validité. ²

¹ Art. 3 du décret n°2016 - 1066 du 3 août 2016 modifiant le code de déontologie médicale et relatif aux procédures collégiales prévues par la loi n° 2016 - 87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.
² Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 « Créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie »
³ Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie
Articles du Code de la Santé Publique : Directives anticipées : L. 1111-11 et L.1111-12, R.1111-17 à R.1111-20 et R.4127-371

Où conserver votre document ?

Vous pouvez le conserver où vous voulez. Le plus important est d'en informer votre personne de confiance si elle est désignée et/ou vos proches. Vous pouvez aussi en donner une copie à votre médecin ou à un autre professionnel de santé.

En cas d'hospitalisation

- ✓ J'ai déjà rédigé mes directives anticipées, je les fournis à l'équipe de soins. Je peux toujours les modifier à tout moment.
- ✓ Je n'ai pas rédigé mes directives anticipées, ce peut être l'occasion de le faire.

POUR PLUS D'INFORMATIONS
N'hésitez pas à en parler à un médecin ou à un professionnel de santé ou à une association de patients

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE



EXEMPLAIRE DOSSIER MÉDICAL

Je soussigné(e) Mme/M.

Nom Prénom

Né(e) le

Désigne Mme/M.

Nom Prénom

Adresse

N° tel fixe

N° tél portable

E-mail

Qualité (Rayer les mentions inutiles) :

Médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche (préciser) :

Comme étant ma personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation.

Je ne souhaite pas, à ce jour, désigner une personne de confiance.

J'ai rédigé mes directives anticipées : oui non

Si oui, j'en ai fait part à ma personne de confiance :

oui non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

oui non

Fait à
Le

Le

Signature du patient

Signature de la personne de confiance

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE



EXEMPLAIRE PATIENT

Je soussigné(e) Mme/M.

Nom Prénom

Né(e) le

Désigne Mme/M.

Nom Prénom

Adresse

N° tel fixe

N° tél portable

E-mail

Qualité (Rayer les mentions inutiles) :

Médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche (préciser) :

Comme étant ma personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation.

Je ne souhaite pas, à ce jour, désigner une personne de confiance.

J'ai rédigé mes directives anticipées : oui non

Si oui, j'en ai fait part à ma personne de confiance :

oui non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

oui non

Fait à
Le

Le

Signature du patient

Signature de la personne de confiance

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE



EXEMPLAIRE PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) Mme/M.

Nom Prénom

Né(e) le

Désigne Mme/M.

Nom Prénom

Adresse

N° tel fixe

N° tél portable

E-mail

Qualité (Rayer les mentions inutiles) :

Médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche (préciser) :

Comme étant ma personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation.

Je ne souhaite pas, à ce jour, désigner une personne de confiance.

J'ai rédigé mes directives anticipées : oui non

Si oui, j'en ai fait part à ma personne de confiance :

oui non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

oui non

Fait à
Le

Le

Signature du patient

Signature de la personne de confiance

QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, amis) en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Vous pouvez également désigner votre médecin traitant ou un professionnel de santé.

QUEL EST SON RÔLE ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
 - Assister aux consultations ou entretiens médicaux avec vous.
- Elle n'a pas accès à votre dossier médical.

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle aura une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte-parole pour transmettre fidèlement vos souhaits et vos convictions concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Son témoignage l'emportera sur les autres avis de votre entourage (membres de la famille, proches, etc.). Néanmoins, toute décision sera prise par le médecin référent en concertation avec l'équipe soignante et après avis d'un autre médecin.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La désignation de la personne de confiance est faite par écrit. Elle est possible à tout moment et révocable à tout moment. Vous pouvez également indiquer votre personne de confiance dans vos directives anticipées.

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

Il ne faut pas confondre la « personne de confiance », qui est votre porte-parole en cas de besoin, avec la « personne à prévenir » qui doit être avertie en cas d'incident, de transfert ou de sortie. Cependant, une même personne peut jouer ces deux rôles.

DANS LE CAS D'UNE MISE SOUS-TUTELLE

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Ref 9414003.1

QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, amis) en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Vous pouvez également désigner votre médecin traitant ou un professionnel de santé.

QUEL EST SON RÔLE ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
 - Assister aux consultations ou entretiens médicaux avec vous.
- Elle n'a pas accès à votre dossier médical.

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle aura une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte-parole pour transmettre fidèlement vos souhaits et vos convictions concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Son témoignage l'emportera sur les autres avis de votre entourage (membres de la famille, proches, etc.). Néanmoins, toute décision sera prise par le médecin référent en concertation avec l'équipe soignante et après avis d'un autre médecin.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La désignation de la personne de confiance est faite par écrit. Elle est possible à tout moment et révocable à tout moment. Vous pouvez également indiquer votre personne de confiance dans vos directives anticipées.

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

Il ne faut pas confondre la « personne de confiance », qui est votre porte-parole en cas de besoin, avec la « personne à prévenir » qui doit être avertie en cas d'incident, de transfert ou de sortie. Cependant, une même personne peut jouer ces deux rôles.

DANS LE CAS D'UNE MISE SOUS-TUTELLE

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Ref 9414003.1

QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, amis) en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Vous pouvez également désigner votre médecin traitant ou un professionnel de santé.

QUEL EST SON RÔLE ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
 - Assister aux consultations ou entretiens médicaux avec vous.
- Elle n'a pas accès à votre dossier médical.

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle aura une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte-parole pour transmettre fidèlement vos souhaits et vos convictions concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Son témoignage l'emportera sur les autres avis de votre entourage (membres de la famille, proches, etc.). Néanmoins, toute décision sera prise par le médecin référent en concertation avec l'équipe soignante et après avis d'un autre médecin.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La désignation de la personne de confiance est faite par écrit. Elle est possible à tout moment et révocable à tout moment. Vous pouvez également indiquer votre personne de confiance dans vos directives anticipées.

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

Il ne faut pas confondre la « personne de confiance », qui est votre porte-parole en cas de besoin, avec la « personne à prévenir » qui doit être avertie en cas d'incident, de transfert ou de sortie. Cependant, une même personne peut jouer ces deux rôles.

DANS LE CAS D'UNE MISE SOUS-TUTELLE

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Ref 9414003.1

Mes Directives Anticipées

Mon identité :

Nom de naissance :

Nom d'usage (s'il y a lieu) :

Prénoms :

Né(e) le : à

Domicilié(e) à :

.....

.....

.....

.....

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre 1er du Code civil :

J'indique ci-dessous si :

- J'ai l'autorisation du juge :

Oui Non

- Du conseil de famille :

Oui Non

Je joins la copie de l'autorisation si je la détiens.

Si je suis dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) mes directives anticipées :

Alors, je me fais assister de quelqu'un qui peut le faire pour moi et devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

Témoin 1 : Je soussigné(e)

Nom(s) :

Prénom(s) :

Qualité :

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

M. ou Mme

Fait le à

Signature :

Témoin 2 : Je soussigné(e)

Nom(s) :

Prénom(s) :

Qualité :

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

M. ou Mme

Fait le à

Signature :

A propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet, la loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie. J'indique donc ci-dessous si j'accepte ou si je refuse que soit entrepris :

- Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) :

Oui Non

Remarques :

- Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale :

Oui Non

Remarques :

- Une intervention chirurgicale :

Oui Non

Remarques :

- Autre (s) :

Remarques :

Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés notamment :

- Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) :

Oui Non

Remarques :

- Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale :

Oui Non

Remarques :

- Une intervention chirurgicale :

Oui Non

Remarques :

- Autre (s) :

Remarques :

Si je me sais atteint(e) d'une maladie grave et si, mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris dans ce contexte, j'indique ici ceux que j'accepte et / ou ceux que je refuse, qu'il s'agisse de leur mise en œuvre ou de leur poursuite :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) Si je pense être en bonne santé, je fais connaitre ci-dessous mes volontés :

A propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc.. entraînant un « état de coma prolongé » jugé irréversible). J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

A propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet, la loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie. J'indique donc ci-dessous si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio-respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielle, etc.) :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....

4) A propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur :

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....
.....
.....
.....
.....

5) A propos de la désignation d'une personne de confiance :

Je peux également désigner une personne de confiance. La loi prévoit que cette personne témoignera de mes volontés et parlera en mon nom si je ne peux plus m'exprimer : elle sera consultée en premier si je n'ai pas rédigé mes directives anticipées ou si mes directives se trouvaient difficilement accessibles au moment où le médecin aurait besoin de les consulter.

Si je souhaite désigner une personne de confiance et que je ne l'ai pas encore fait, je me renseigne auprès des soignants.

Si j'ai déjà désigné une personne de confiance, je renseigne ci-dessous son identité :

Noms(s) :

Prénom(s) :

Né(e) le : à

Domicilié(e) :

.....
.....
.....

Qualité (médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche) :

.....
.....

6) Authentification des directives anticipées :

Fait le à

Signature :

7) Modification ou annulation de mes directives anticipées

Si je souhaite modifier mes directives anticipées, je peux en rédiger de nouvelles et demander à mon médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médicosocial qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur mon dossier médical partagé, je peux en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent fait foi.

Si je souhaite simplement les annuler, je remplis les lignes ci-dessous :

Je soussigné(e) (Noms et prénoms) :
.....

déclare annuler mes directives anticipées datées en date du
.....

Fait le à

Signature :

Questionnaire de satisfaction Médecine-SMR



Sanitaire

Sanitaire

Sanitaire

Sanitaire

Sanitaire

Médico-Social

Médico-Social

Médico-Social

Médico-Social

Médico-Social

Médico-Social

Médico-Social

Service : SMR 1 (2^{ème} étage)

SMR 2/Médecine (1^{er} étage)

Date :

Merci de cocher la réponse choisie.

ACCUEIL

- Comment avez-vous jugé votre accueil dans le service :

Excellent

Bon

Passable

Mauvais

- Les informations dans les documents qui vous sont remis sont-elles claires et utiles :

Oui

Non

- Comment trouvez-vous les locaux mis à disposition par l'établissement pour accueillir votre famille et vos proches :

Excellent

Bon

Passable

Mauvais

- Les horaires de visites sont-ils adaptés ? :

Oui

Non

CHAMBRE

Équipement :

Excellent

Bon

Passable

Mauvais

Niveau sonore :

Excellent

Bon

Passable

Mauvais

Propreté :

Excellent

Bon

Passable

Mauvais

RESTAURATION

	Excellent	Bon	Passable	Mauvais
Qualité				
Quantité				
Présentation				
Température				
Respect des goûts				
Respect des régimes				
Aide aux repas				

DOULEUR

- Etes-vous satisfait(e) de la prise en charge de votre douleur : Oui Non

Si non , pourquoi ?

REEDUCATION

- Avez-vous bénéficié d'une prise en charge en rééducation? Oui Non
- Si oui, est ce que la rééducation vous a été bénéfique? Oui Non
- Commentaires :

.....
.....

PERSONNEL

- Est-il facilement identifiable : Oui Non
- Le personnel qui vous a entouré était-il attentionné, disponible :
 Toujours Généralement Rarement Jamais
- Le respect de la confidentialité et de l'intimité :
 Excellent Bon Passable Mauvais

MEDECIN

- Par rapport à votre maladie, vous vous êtes senti informé :
 Oui Suffisamment Pas assez Non
- Le médecin vous a-t-il paru disponible :
 Très Normalement Peu Pas du tout

SEJOUR

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour au sein de notre établissement :

- Pleinement Normalement Insuffisamment Pas du tout

Points d'amélioration et suggestions :

.....
.....
.....
.....



2 rue Gaston Cheq –
10200- BAR SUR AUBE

Tél. : 03.25.27.09.97. / Fax. : 03.25.27.13.86.



VOUS VENEZ DE RECEVOIR DES SOINS DANS NOTRE SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE RÉADAPTATION OU DE MEDECINE ET NOUS VOUS SOUHAITONS UN EXCELLENT RETOUR À VOTRE DOMICILE.

SUITE À VOTRE HOSPITALISATION ET EN CAS DE PROBLÈME, VOUS POUVEZ JOINDRE LE SERVICE QUI REPONDRA A VOS QUESTIONS :

2^{ème} étage → SMR 2 et MEDECINE : 03.25.27.55.44

1^{er} étage → SMR 1 : 03.25.27.55.47.

SI VOUS JUGEZ QUE LA SITUATION EST URGENTE,
VEUILLEZ COMPOSER LE **15**.

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral 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.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Une pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Valoriser l'image
que la personne
en situation de
handicap perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les
besoins

Intégrer la santé au
parcours de vie des
personnes en situation
de handicap

Construire une
culture
professionnelle
commune

Coordonner
le parcours de
santé

Organiser l'accès
aux soins et à la
prévention

Faciliter et
développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation
avec ou sans
hébergement

Améliorer la
réponse aux
urgences
médicales

Faciliter le retour aux
technologies de
l'information et de la
communication

Mettre en
oeuvre et
évaluer
la charte



Questionnaire en ligne sur l'accès au soin
des personnes vivant avec un handicap



Version audio



HÔPITAUX
CHAMPAGNE
SUD

Service d'appui à la Qualité HCS

Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales

Co-animer le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)

Dispenser des actions de formations à l'ensemble des professionnels de l'établissement

Assurer la formation des nouveaux arrivants

Réaliser des audits et mettre en place des actions correctives en lien avec les résultats

- Tenues professionnelles et port de bijoux
- Déchets d'activité de soins à risque infectieux (DASRI)
- Accidents d'exposition au sang (AES)
- Précautions complémentaires
- Gestion des excréta
- Méthode HACCP (normes attendues à la cuisine)
- Risques associés aux soins
- Organisation générale des locaux
-

Mettre à jour et diffuser les fiches techniques / Produits

Mettre en place des actions de sensibilisation auprès des résidents

Suivre le plan d'action du Démarche d'analyse et maîtrise du risque infectieux (DAMRI)

Rédiger les protocoles et les réévaluer

Assurer le suivi et dispenser des conseils dans la gestion des épidémies

• Certification pour la qualité et la sécurité des soins

Décision de la Haute Autorité de Santé
en date du 22-10-2019

Consultez les résultats sur le site officiel de
la HAS



• Prévention des infections associées aux soins (données 2022)

Intitulé	Description	Secteur	Résultat Objectif : 80/100	Le point positionne les résultats du CH de Troyes au niveau national
Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains qui diminuent les infections associées aux soins.	MCO SMR	97/100	

• Qualité des prises en charge cliniques (données 2022)

Intitulé	Description	Secteur	Résultat Objectif : 80/100	Le point positionne les résultats du CH de Bar-sur-Aube au niveau national
Evaluation et prise en charge de la douleur.	Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante	MCO	52/100	
		SMR	18/100	
Prescription d'antibiotique de 7j ou moins pour infection respiratoire basse	Cet indicateur mesure le taux de patients hospitalisés pour lesquels des antibiotiques ont été prescrits pour une durée de 7j max, ou plus si justifiée, pour une infection respiratoire basse	MCO	90/100	
Projet de soins, projet de vie	Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle	MCO	50/100	

• Qualité de la coordination des prises en charge (données 2022)

Intitulé	Description	Secteur	Résultat Objectif : 80/100	Le point positionne les résultats du CH de Troyes au niveau national
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville...	MCO	61/100	
		SMR	68/100	

• Satisfaction et expérience des patients (données 2023)

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.

MCO/SMR	e-satis (questionnaire mail envoyé au patient par la HAS à l'adresse mail communiquée au service administratif)	Questionnaire de satisfaction interne
Niveau de satisfaction global des patients	80/100 (5 évaluations)	100/100 (84 évaluations)

Prévention Dépistage de la maltraitance



en Facile à lire
et à Comprendre

3977.fr

La Fédération 3977 contre les
maltraitements c'est qui ?

Une association contre les
maltraitements qui intervient sur
toute la France métropolitaine
et les Outre-mer.



Fédération 3977 contre les maltraitements

Elle m'écoute et m'accompagne
si je suis :



une personne âgée ;



une personne handicapée ;



un professionnel ;
une famille ;
un témoin.



Fédération 3977 contre les maltraitements

On n'a pas le droit



Me maltraiter,
c'est puni par la loi

La maltraitance c'est quoi ?



La maltraitance physique

On me frappe ou agresse mon corps (viol ou abus sexuels).



La maltraitance psychologique

On me parle mal, on me crie dessus, on ne m'écoute pas.



La maltraitance financière

On me vole mon argent ou mes affaires.



Quel est le parcours de l'appel téléphonique ?



J'en parle



Je téléphone

au **3977** plateforme nationale
ou à une plateforme départementale



Quelqu'un m'écoute,
c'est discret

Avec mon accord, on m'aide
à trouver des solutions



On m'accompagne
si je le souhaite



La maltraitance c'est quoi ?



La maltraitance médicamenteuse

On me donne trop ou pas assez de médicaments.



L'atteinte à la liberté

On décide à ma place, on m'enferme.



La négligence

On ne prend pas soin de moi ;
- On ne me donne pas ce dont j'ai besoin.



ÉCOUTE ATTENTIVE et BIENVEILLANTE



ANONYMAT
et CONFIDENTIALITÉ



PROFESSIONNELS et
PROFESSIONNELS BÉNÉVOLES



LE SERVICE et L'APPEL
SONT GRATUITS



Victime ou témoin que dois-je faire ?



J'en parle.

Je téléphone au :

3977

Lundi au vendredi - 9h-19h

Samedi et dimanche 9h-13h / 14h-19h

Appel et service gratuits



J'écris à :

Fédération 3977 contre les maltraitances

Bât. J1 Esc 11 BAL 26

163 rue de Charenton

75012 Paris

J'envoie un message :

en renseignant le formulaire qui est sur
le site internet de la Fédération 3977 :

3977.fr

