

Centre hospitalier Paul Nappes

Livret d'accueil
Services de médecine et de soins médicaux
et de réadaptation



9 rue Maréchal Leclerc
25500 MORTEAU
Tél : 03.81.68.34.00
Fax : 03.81.67.07.19
Mail : accueil@hopitalmorteau.fr
www.hopitalmorteau.fr

Mot d'accueil de la Direction

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention afin de vous permettre de disposer de toutes les informations utiles concernant votre hospitalisation au Centre hospitalier Paul Nappiez.

L'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

Toutes vos suggestions et remarques concernant l'amélioration de la qualité de nos services seront les bienvenues. Elles seront présentées et étudiées au sein de la Commission des usagers.

Je m'associe à l'ensemble des professionnels de l'établissement pour vous souhaiter un agréable séjour au sein du Centre hospitalier.

Le Directeur délégué,
Thibault EUVRARD.

SOMMAIRE

I. Présentation générale	page 1
a) La situation de l'établissement	page 3
b) Le fonctionnement du Centre hospitalier.....	page 4
c) Présentation de l'équipe	page 6
d) Organigramme	page 7
e) Liste des médecins autorisés.....	page 8
f) Projet d'établissement.....	page 9
II. Votre séjour.....	page 11
a) Ce que vous devez savoir.....	page 15
b) Votre admission.....	page 16
c) La préparation du retour à domicile.....	page 18
d) Votre sortie.....	page 20
III. Notre politique qualité et le respect des droits des patients.....	page 23
a) Commission des usagers	page 23
b) Vous avez la parole.....	page 24
c) Le Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales.....	page 25
d) Engagements Qualité Sécurité des Soins	page 27
e) Information sur le don d'organes et de moelle osseuse.....	page 28

Les tarifs des prestations annexes

La charte de la personne hospitalisée & La charte de bientraitance
du Centre Hospitalier de Morteau

I. Présentation générale

L'histoire du Centre hospitalier Paul Nappez débute en 1796 lorsque l'Abbé Balanche, prêtre réfractaire originaire des Combes, ouvre deux chambres de secours pour accueillir des pauvres nécessiteux du canton. Un demi-siècle plus tard, la famille Cupillard fait don de l'hôtel Dieu, dans lequel s'installe une communauté religieuse de Vendée. Les sœurs de cette communauté restent dans l'hôpital jusqu'en 1969.

L'hôpital s'agrandit en 1967 en achetant un domaine militaire. L'ancienne caserne abrite aujourd'hui le pavillon les Gentianes. Le bâtiment de médecine est construit entre 1972 et 1976. Le pavillon des Montagnons est quant à lui érigé entre 1993 et 1995. C'est à la même période qu'est lancé un service de soins infirmiers à domicile.

Aujourd'hui, le Centre hospitalier Paul Nappez est un établissement public de santé dont le fonctionnement est régi par la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

En tant qu'**hôpital de proximité**, le Centre hospitalier assure les missions suivantes :

- Contribuer à l'offre de soins de **premier recours** ;
- Jouer un **rôle structurant** sur son territoire limité au sud par Montbenoît, au nord par Maîche et à l'ouest par Pierrefontaine-les-Varans ;
- Constituer un **point d'attractivité** pour les médecins libéraux ;
- S'inscrire dans une **gradation des soins** hospitaliers ;
- Se positionner comme un **acteur majeur dans l'organisation des parcours de soins**, dans un territoire de proximité, en lien avec les autres acteurs.

De par son statut d'établissement public, le Centre hospitalier porte les **valeurs du service public** : intérêt général, continuité du service, égalité de traitement, neutralité et mutabilité. Il s'identifie également aux valeurs suivantes : **Bientraitance, Respect, Tolérance, Equité, Reconnaissance, Efficience et Professionnalisme**.

La particularité de l'établissement est l'intervention des médecins libéraux du territoire dans ces différents services en plus d'un médecin hospitalier. Vous trouverez dans ce livret la liste des médecins autorisés à exercer au Centre hospitalier. Les médecins peuvent faire appel aux spécialistes et aux services hospitaliers spécialisés en cas de nécessité, ainsi qu'aux installations medicotechniques pour des examens de radiologie ou de biologie.

Depuis 1993, l'établissement a connu une importante évolution :

1993 Création d'un **Service de Soins Infirmiers A Domicile** (SSIAD) de 25 places, qui compte aujourd'hui 52 places pour personnes âgées et 3 places pour personnes en situation de handicap.

1995 Construction d'une **Maison de retraite**, actuellement EHPAD les Montagnons, de 62 places.

1997 Création d'un service de **Soins de Suite-Réadaptation** (SSR) de 16 lits, qui compte aujourd'hui 22 lits.

1998 Engagement dans la démarche **qualité**.

2000-2001 **Restructuration** du service de Soins de Longue Durée (suppression des chambres à 3 lits).

2002 **Création d'une équipe mobile de gériatrie** du pays horloger.

2006 **Conventionnement des services d'hébergement** (maison de retraite, cure médicale et soins de longue durée) en **EHPAD** (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

2007 **Déménagement** des services de Médecine, SSR, Kinésithérapie, SSIAD, Pharmacie, Administration, Cuisine et Lingerie **dans le nouvel hôpital**.

2008 **Création de la maison médicale** adossée à l'hôpital.

2009 **Création de 10 places d'accueil de jour**.

2009 **Transformation de 30 lits d'EHPAD en Unité de Soins de Longue Durée** redéfinie dans le pavillon des Gentianes.

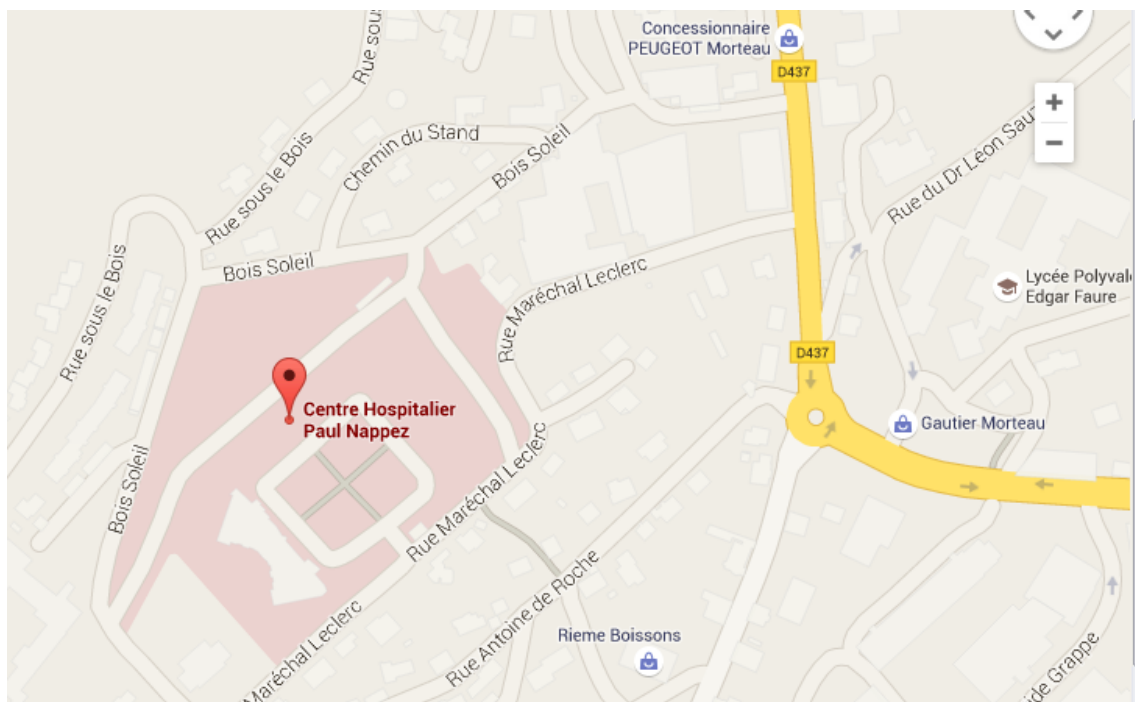
Montée en charge et diversification progressive des consultations avancées en partenariat avec le CHIHC de Pontarlier : équipe mobile des soins palliatifs, équipe mobile de la douleur, addictologie, chirurgie orthopédique, urologie, dermatologie, chirurgie générale et viscérale.

1er janvier 2020 **Direction commune** entre le CHIHC de Pontarlier, le CH Saint-Louis d'Ornans et le CH Paul Nappes de Morteau.

Décembre 2021 **Labellisation « Hôpital de proximité »**.

a) La situation de l'établissement

Le Centre hospitalier est situé à l'entrée de Morteau (en arrivant par Les Fins).



L'accueil

La capacité d'accueil actuelle de l'établissement est la suivante :

- ♦ 20 lits de Médecine générale dont 4 lits identifiés en Soins Palliatifs ;
- ♦ 22 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) ;
- ♦ 30 lits d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) ;
- ♦ Hôpital de jour (bilan gériatrique) ;
- ♦ 52 places pour personnes âgées de Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) et 3 places pour personnes en situation de handicap ;
- ♦ 96 places d'EHPAD répartis sur 2 bâtiments (Pavillon les Gentianes : 34 places et Pavillon les Montagnons : 62 places) ;
- ♦ 10 places d'accueil de jour.

L'accueil est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 dans le bâtiment de médecine. Vous pouvez également joindre le Centre hospitalier aux heures de bureau au : [03.81.68.34.00](tel:03.81.68.34.00) ou par courriel : accueil@hopitalmorteau.fr.

b) Le fonctionnement du Centre Hospitalier

Les instances

- ♦ L'instance délibérante du Centre hospitalier est le **Conseil de Surveillance** qui se substitue au conseil d'administration. Il est présidé par le Maire de Morteau. Ses missions sont recentrées sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.
- ♦ **Le Directoire** est présidé par le directeur. Il permet la continuité du conseil exécutif sur les principales décisions, adoption du projet médical et préparation du projet d'établissement.
- ♦ **La Commission Médicale d'Etablissement (CME)** représente la communauté médicale de l'établissement. Elle délibère sur sa politique médicale. Son président est un médecin élu par les membres de cette instance.
- ♦ **Le Comité Social d'Etablissement (CSE)** est issu de la fusion des instances de dialogue social, soient le CTE et le CHSCT, à partir du 1^{er} janvier 2023. Cette instance regroupe des représentants du personnel élus pour 4 ans et est présidée par le Directeur délégué de l'établissement. Le CSE est consulté sur : le règlement intérieur, le plan de formation, les modalités d'accueil et d'intégration des professionnels et étudiants, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, les projets d'aménagements impactant les conditions de travail, l'accessibilité et la qualité des services (hors qualité des soins et questions relevant du Conseil de la Vie Sociale). Le CSE est aussi consulté sur la préparation, la révision et l'application des lignes directrices de gestion. Par ailleurs, le CSE est informé de la situation budgétaire de l'établissement et des orientations stratégiques.
- ♦ **La Commission de Service de soins Infirmiers de Rééducation et Médico Technique (CSIRMT)**, présidée par le Cadre Supérieur de Santé, regroupe des représentants du personnel soignant. Elle élabore une politique de soins en cohérence avec le projet d'établissement et le projet médical.

- ♦ **La Commission des Usagers (CDU)**, présidée par le Directeur, veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle facilite les démarches des patients et l'expression de leurs critiques éventuelles auprès des responsables de l'établissement.
- ♦ **Le Comité de Lutte Contre La Douleur (CLUD)**, présidé par un médecin du centre hospitalier de Pontarlier et piloté à Morteau par le Cadre Supérieur de Santé élabore une politique de lutte contre la douleur au sein de l'établissement et des actions de formation du personnel.
- ♦ **Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)**, présidé par un médecin et piloté par la diététicienne a pour objet de définir la politique d'amélioration de la prise en charge de l'alimentation et de la nutrition au sein de l'établissement.
- ♦ **La Cellule Qualité-Gestion des risques**, présidée par le Directeur, a pour missions principales de promouvoir la politique qualité de l'établissement, de valider les grands axes de la démarche qualité et d'assurer sa mise en œuvre et son suivi.
- ♦ **Le Comité de COordination des Vigilances et des Risques Sanitaires (COCOVIRIS)** présidé par un médecin autorisé, a pour mission d'assurer la coordination des différentes vigilances de l'établissement (hémovigilance, matériovigilance, pharmacovigilance, infectiovigilance, identitovigilance) et des risques sanitaires.
- ♦ **La Commission éthique** est une instance de réflexion sur les pratiques soignantes et d'aide éthique à la décision médicale. Elle est composée de professionnels de santé et de personnes choisies pour leur compétence et/ou leur intérêt pour les problèmes éthiques.

c) Présentation de l'équipe

Le directeur délégué

Le directeur délégué de l'établissement est responsable de la bonne marche du Centre hospitalier dont il assure la gestion administrative et financière. Il est l'ordonnateur des dépenses et représente l'établissement en justice et dans tous les actes de la vie civile. Il assure la préparation et coordonne la mise en œuvre du projet institutionnel.

L'équipe médicale, soignante et d'accompagnement

Elle est composée d'un médecin coordonnateur, d'un médecin hospitalier, de médecins libéraux autorisés (liste jointe), d'un pharmacien hospitalier, de cadres de santé, d'infirmiers, d'aides soignants, d'aides médico-psychologique, d'agents de service hospitalier, d'une diététicienne, de kinésithérapeutes, d'une psychologue, d'une assistante sociale et de préparateurs en pharmacie.

Des intervenants extérieurs peuvent également être sollicités sur prescription médicale (médecins spécialistes...).

Le Centre hospitalier dispose également d'une coordination d'appui aux personnes âgées. Le binôme composé d'une assistante sociale et d'une infirmière coordinatrice suit la situation des personnes âgées fragiles sur le territoire.

L'équipe administrative et hôtelière

L'administration assure la gestion des ressources humaines, des finances, des achats, de la qualité, des admissions,...

L'équipe de la blanchisserie assure l'entretien du linge des résidents. Le reste du linge est entretenu par un prestataire extérieur.

Le service restauration prépare les repas pour l'ensemble de l'établissement.

L'équipe d'entretien assure le suivi de la sécurité des biens et des personnes, l'aménagement des équipements et installations et leur entretien.

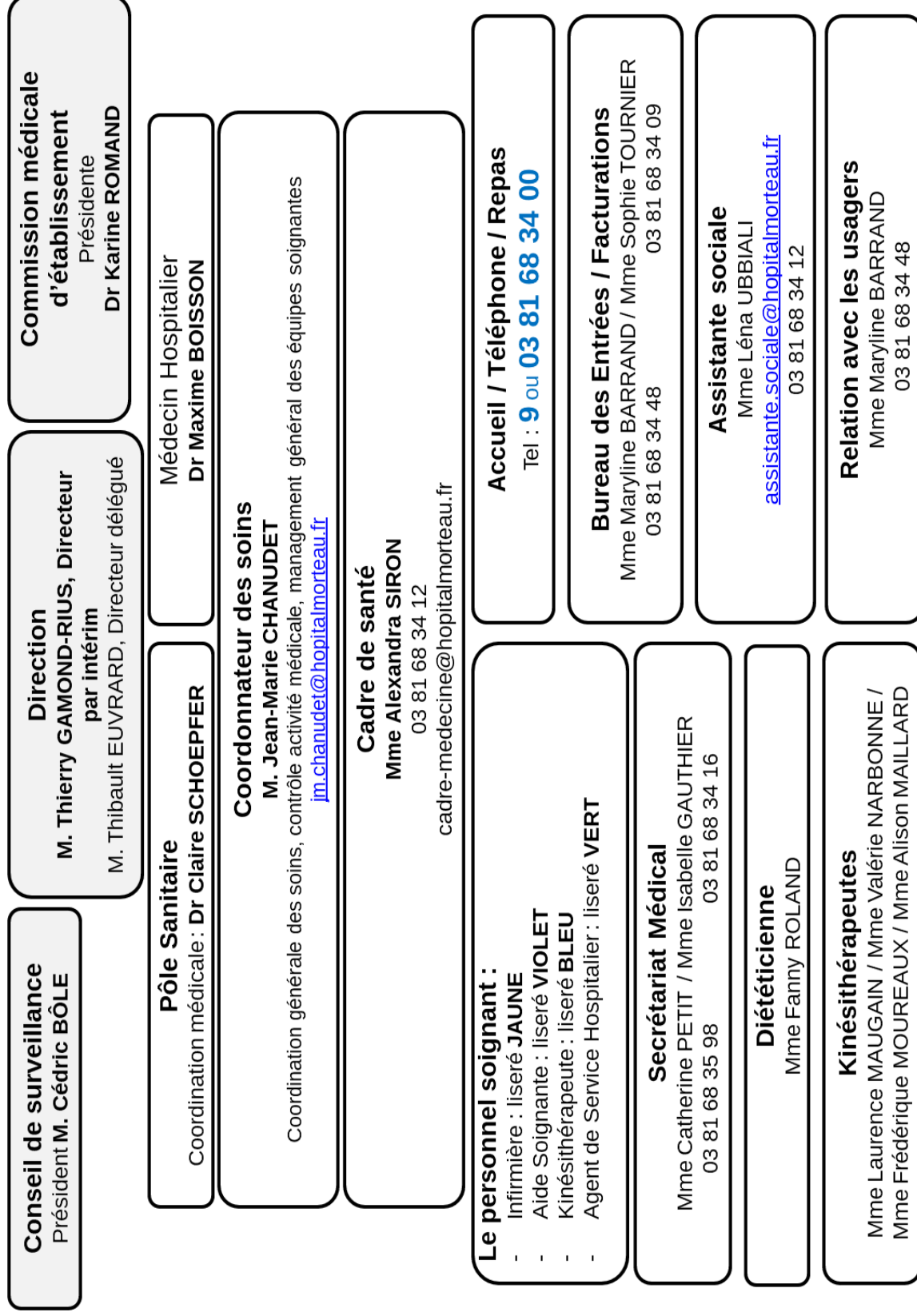
Identification des professionnels

Dans les services de soins, les différents intervenants sont identifiables par :

- ♦ La présence d'un liseré de couleur sur la tenue professionnelle,
- ♦ Le port d'un badge avec le Prénom et la Fonction de l'agent.

d) ORGANIGRAMME DES SERVICES

Médecine et Soins Médicaux et de Réadaptation

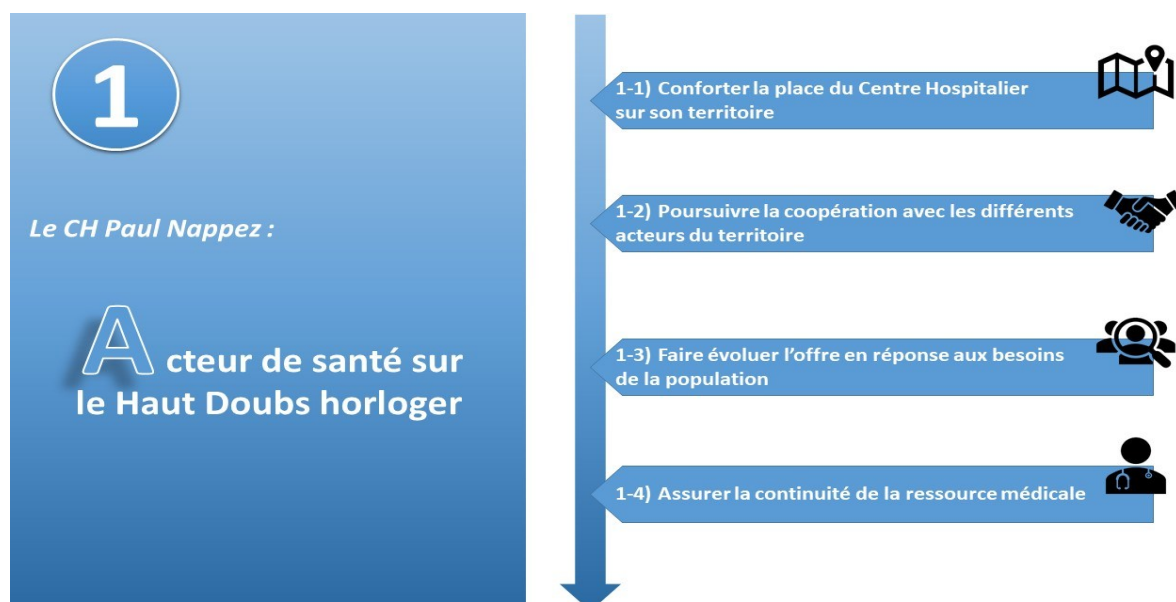


e) Liste des médecins autorisés

Docteur BETTEX Shane	Villers-le-Lac
Docteur BOISSON Maxime	CH Paul Nappiez
Docteur BOLE Amandine	Morteau
Docteur BOUCARD COMTE Anne	Villers-le-Lac
Docteur DURAND Jean-Marc	Maison Médicale Morteau
Docteur FAIVRE Antoine	Maison Médicale Morteau
Docteur RABBE Céline	Villers-le-Lac
Docteur REMONNAY Maxime	Maison Médicale Morteau
Docteur ROGER Christine	Morteau
Docteur ROGNON Marie	Morteau
Docteur SCHOEPFER Claire	Villers-le-Lac
Docteur THIMONT Amélie	Maison Médicale Morteau
Docteur VASSEUR Oriabelle	Maison Médicale Morteau
Docteur ROLAND Quentin	Maison Médicale Morteau

f) Projet d'établissement 2017-2021—prorogé ⇒ 2023

Le projet d'établissement 2024-2028,, définit la **stratégie du Centre hospitalier**. Il s'agit d'un **outil dynamique qui garantit les droits des usagers** dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations. Il donne des repères et du sens au travail. Il conduit l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.



2

Le CH Paul Nappes :

Garantissant
une offre de **S**ervice
adaptée et consolidée
auprès de l'utilisateur,
patient ou résident

2-1) Adapter continuellement l'activité de soins



2-2) Maintenir d'un taux d'encadrement nécessaire
à la qualité et à la sécurité des soins



2-3) Garantir un accompagnement personnalisé de
l'utilisateur vieillissant



2-3) Maitriser le risque épidémique et infectieux



2-4) Continuer à s'engager dans une démarche d'amélioration
continue de la qualité et de la sécurité des soins



2-5) Maintenir une offre hôtelière interne



3

Le CH Paul Nappes :

En maintenant
une **G**estion
humaine,
financière et
matérielle
équilibrée

3-1) Actualisation de la gestion de la ressource
humaine



3-2) Vigilance budgétaire constante et renforcée



3-3) Politique d'investissement ambitieuse



3-4) Acteur du respect de l'environnement



3-5) Supports d'information modernes et sécurisés



4

Le CH Paul Nappes :

En optimisant
sa **C**ommunication

4-1) Place de la Gouvernance



4-2) Optimisation des modes de communications
internes



4-3) Amélioration de la cohésion générale au sein de
l'établissement



4-4) Développement des réseaux de communication
externes



II. Votre séjour

Vos soins

Une permanence médicale est assurée 24h/24. Les médecins et les professionnels ont le souci de mettre leurs compétences au service de votre santé et de votre confort pour vous assurer un séjour aussi efficace que possible. Ils seront attentifs à vos préoccupations et à vos attentes et tenteront d'y répondre dans la mesure du possible.

- ♦ **Le cadre de santé** assure le fonctionnement général du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Il est votre interlocuteur pour toutes les questions concernant les soins et votre séjour.
- ♦ **Pour vos soins d'hygiène**, hormis les cas d'urgence, pensez à vous munir de vos effets personnels : vêtements de jour et de nuit et d'un nécessaire de toilette. Votre linge personnel n'est pas entretenu par l'établissement en Médecine et SMR.

Votre chambre

L'établissement dispose de chambres particulières et d'une chambre à deux lits en médecine et en SMR.

Vos repas

L'hôpital a souhaité maintenir une qualité de repas en choisissant un mode de fabrication qui allie tradition et sécurité. **Une diététicienne répond aux besoins alimentaires et nutritionnels.** Des collations sont apportées aux personnes ayant des régimes spéciaux.

- ♦ Le menu de la semaine est affiché dans chaque service.
- ♦ Un de vos proches peut, dans la mesure des possibilités, réserver un plateau repas qui est à régler à l'accueil au moment de la commande.
- ♦ Avant de consommer des aliments ou des boissons apportés par votre entourage, vérifier que vous n'avez pas de contre-indications médicales.

Les horaires des repas : Midi : 12h Soir : 18h

La prise en charge médicamenteuse

♦ Mes médicaments personnels

Lors de votre admission, si vous avez apporté des boîtes de médicaments, **remettez tous les médicaments à l'infirmier du service**.

Les médicaments nécessaires à votre prise en charge sont fournis par la pharmacie du Centre hospitalier.

Il est néanmoins possible que certains de vos médicaments soient utilisés dans l'attente de la livraison de la pharmacie hospitalière ou pour continuer la prise en charge dans le cadre de l'utilisation de votre traitement personnel si cela est validé par le médecin hospitalier.

Les médicaments non utilisés sont conservés à votre nom, dans le service de soin et vous seront restitués à la sortie.

♦ Mes médicaments pendant l'hospitalisation

Le médecin élabore une **nouvelle prescription** pour la durée de votre séjour, **adaptée à vos besoins actuels**, en tenant compte de tous vos traitements.

Les médicaments prescrits pourront être des **génériques** ou des **équivalents thérapeutiques** validés par le comité du médicament.

Les médicaments non indispensables ou les médicaments dits de confort pourront être suspendus temporairement le temps de votre hospitalisation.

♦ Mon ordonnance de sortie

Lors de votre sortie, le médecin rédige et vous remet une ordonnance, liée à votre pathologie et qui reprend vos traitements habituels, si nécessaire.

♦ Bon à savoir

Les génériques : ils sont aussi efficaces que les médicaments de référence. C'est à cette condition qu'ils obtiennent leur autorisation de mise sur le marché (AMM). Le principe actif et le dosage sont identiques. En revanche, leurs tailles, leurs présentations (gélules, comprimés) et leurs excipients peuvent être différents.

Les boissons

- ♦ Des carafes d'eau sont à votre disposition.
Un distributeur de boissons chaudes est installé dans le hall d'entrée du bâtiment Médecine.
- ♦ Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées à l'hôpital.

Les visites

- ♦ Vos parents et amis sont les bienvenus, nous savons qu'ils vous sont d'un grand réconfort.
- ♦ Les heures de visites - **13h30 à 20h00** - sont réglementées pour le bon fonctionnement des soins et repos des personnes soignées. Toutefois, des aménagements sont possibles. Veuillez vous adresser au cadre de santé.
- ♦ Les conditions peuvent varier d'un service à un autre et des mesures de prévention des risques infectieux, aussi bien pour les patients que pour les visiteurs, peuvent être mises en place avec un accès limité, en particulier pour les enfants en bas âge.
- ♦ Nous vous rappelons que seules les fleurs coupées sont autorisées.
- ♦ Des salons sont à disposition des familles dans toutes les unités de soins.
- ♦ Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir. Faites le savoir au cadre de santé de l'unité.

Le téléphone

- ♦ Votre chambre est équipée d'un téléphone qui vous permet de recevoir gratuitement des appels directement dans votre chambre.
- ♦ Pour l'ouverture d'une ligne téléphonique, vous devez vous adresser à l'accueil (tarifs en annexe) qui vous donnera un numéro particulier. **Pensez à le communiquer à votre entourage.**

Le courrier

- ♦ Il est distribué et relevé tous les jours sauf le week-end. Vous pouvez le déposer à l'accueil.

Les services

- ♦ Des **télévisions** sont installées dans toutes les chambres de Médecine et SMR. Depuis le 1^{er} janvier 2014, cette prestation est gratuite.
- ♦ **WIFI** : Vous avez la possibilité de vous connecter au WIFI dans l'enceinte du Centre Hospitalier avec votre appareil électronique personnel. Les identifiants et mots de passe individuels sont attribués à l'accueil.
- ♦ **Des bénévoles** passent régulièrement dans tous les services. Ils peuvent vous visiter à votre demande.
- ♦ **Les cultes** : toute liberté de culte est respectée. Si vous désirez que les ministres du culte des différentes confessions vous rendent visite, veuillez vous adresser à l'accueil.
- ♦ **Le service de l'Aumônerie** intervient le vendredi (document annexé).
- ♦ **Des interprètes** : si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, il peut être fait appel à des interprètes (professionnels de l'établissement).
- ♦ Le traitement de **votre linge personnel** n'est pas assuré par le Centre hospitalier. A titre exceptionnel, sur validation du cadre, l'entretien de votre linge pourra être assuré par l'établissement. Cette prestation vous sera alors facturée.

Gratifications

Les pourboires et gratifications au personnel sont interdits. Vous pouvez en revanche effectuer un don au Centre hospitalier par chèque à l'ordre du Trésor public. Si vous souhaitez que votre don soit destiné à l'aménagement d'un service particulier, merci de le préciser.

Tabac

Selon la réglementation en vigueur, il est interdit de fumer et de vapoter à l'hôpital (loi du 11 janvier 1991).

Circulation

Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital, respectez les stationnements ainsi que les sens de circulation.

En cas d'incendie

En cas d'incendie, ne prenez pas les ascenseurs, restez dans votre chambre, portes et fenêtres fermées et attendez sans paniquer les instructions du personnel.

a) Ce que vous devez savoir

- ♦ Vous aurez la **possibilité de désigner une personne de confiance** : des explications vous sont données dans les deux documents annexés.
- ♦ **Les directives anticipées (Loi du 22 avril 2005 dite Loi Léonetti - révisée par un Arrêté du 3 août 2016)** : toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Les documents sont disponibles dans le livret d'accueil.

- ♦ Conformément à la réglementation (loi du 4 mars 2002 et Décret du 29 avril 2002), **une procédure d'accès au dossier médical est mise en place**. Cette demande peut émaner du patient ou de ses ayants droits (en cas de décès).

La **demande écrite** doit être **adressée au Directeur de l'établissement** ou à son représentant qui l'instruira et informera le demandeur de la procédure.

- ♦ Vous pouvez **obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et votre état de santé**. Veuillez en faire part au médecin ou au cadre.
- ♦ **Certains renseignements demandés pendant votre séjour sont traités par informatique** conformément aux lois et règlements en vigueur. Vous disposez d'un droit d'accès direct aux informations administratives vous concernant, sur demande écrite exercée auprès du Directeur ou de son représentant.

L'établissement a par ailleurs recours à la **messagerie sécurisée de santé** (MSS) pour échanger des données nominatives avec des professionnels de santé extérieurs à l'établissement.

- ♦ **Pour l'analyse de son activité médicale**, l'établissement traite de manière informatique des données figurant dans votre dossier médical. Ces données ont vocation à être transmises, dans le respect du secret médical, au Département d'Information Médicale. Vous disposez à cet égard des mêmes droits que ceux figurant plus haut.
- ♦ **Le personnel hospitalier est soumis au secret médical et professionnel** y compris en dehors du service. Aucun renseignement médical ne pourra être communiqué par téléphone.

b) Votre admission

Les formalités administratives

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

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

Sinon des frais d'hospitalisation vous seront facturés directement

Si vous êtes hospitalisé en urgence ou en dehors des horaires d'ouverture du bureau des admissions, vous devrez compléter les formalités administratives en vous rendant, vous-même ou un de vos proches, au bureau des admissions dans les jours qui suivent votre arrivée.

Votre situation	Les documents à présenter au bureau des entrées
Salarié, exploitant agricole, commerçant, artisan, étudiant, retraité	♦ Pièce d'identité ♦ Carte Vitale ♦ Carte mutuelle
Salarié frontalier	♦ Pièce d'identité ♦ Nom de la caisse d'assurance obligatoire française ou suisse ♦ Numéro de contrat
Bénéficiaire de la CMU ou de l'Aide Médicale de l'Etat	♦ Pièce d'identité ♦ Carte Vitale ou attestation CMU ou attestation de l'AME
En cas d'accident du travail	♦ Pièce d'identité ♦ Carte Vitale ♦ Feuille d'accident délivrée par l'employeur en 3 volets
En cas d'accident du travail avec une caisse d'accident suisse (SUVA ou autre)	♦ Pièce d'identité ♦ Déclaration d'accident avec numéro d'accident
Etranger	♦ Carte européenne d'assurance maladie ou E11 - E122 - E123 ♦ Une pièce d'identité

Renseignements ou aides dans vos démarches :

- ♦ Vous pouvez contacter le bureau des admissions au **03 81 68 34 48**.
- ♦ En cas de problèmes sociaux, administratifs, financiers ou familiaux, vous pouvez joindre l'assistante sociale au **03 81 68 34 12**.

Si un changement est intervenu dans votre situation, pensez à mettre à jour votre carte vitale au centre CPAM ou dans une pharmacie de ville.

N'empruntez jamais la carte vitale d'une autre personne.

A votre entrée, **vous serez invité à désigner une personne à prévenir** qui sera contactée en cas de besoin (La personne à prévenir n'est pas systématiquement la Personne de Confiance).

Dépôt et retrait d'objets de valeur :

Evitez d'apporter des objets de valeur et des sommes d'argent importantes.

En effet, l'établissement n'est pas responsable en cas de perte d'objets qui n'auraient pas été déposés auprès de l'administration qui vous délivrera un reçu de dépôt. Par ailleurs, les objets de valeur, les titres ou moyens de règlement ne pourront être conservés à l'hôpital : ils seront transmis à la Trésorerie municipale.

Si, au moment de votre entrée, vous avez en votre possession des sommes d'argent, des chèquiers, des cartes bancaires ou des bijoux, vous pouvez le signaler à la personne qui vous accueille : elle en dressera l'inventaire en votre présence avant de les transmettre à l'administration.

Equipements et biens individuels :

En cas de perte de matériel ou d'équipement appartenant à l'usager, et notamment les prothèses auditives, le Centre hospitalier n'assurera aucune compensation financière, excepté s'il est prouvé que cette perte est due à une faute ou à la négligence du personnel.

Les formalités médicales

Pour assurer au mieux les soins qui vous seront nécessaires, l'équipe médicale a besoin d'un certain nombre de renseignements : la lettre d'admission du médecin, votre carte de groupe sanguin, les examens que vous avez déjà effectués, votre traitement actuel...

c) La préparation du retour à domicile

L'hôpital vous propose les compétences d'une assistante sociale pendant votre séjour. Elle peut vous accompagner dans vos démarches afin de préparer votre retour à domicile ou trouver une solution d'hébergement si le retour à domicile n'est pas possible.

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

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

Mme UBBIALI, l'assistante sociale du Centre Hospitalier Paul Nappes travaille les lundis, mardis et jeudis. Il est préférable de favoriser la prise de rendez-vous au 03.81.68.34.12

Les aides à domicile et leurs financements

- Pour les personnes dépendantes :

Un dossier APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) à récupérer auprès de l'assistante sociale doit être déposé au Pôle Handicap et Dépendance du département. Celui-ci permettra une participation financière des aides à domicile, mises en place pendant ou après l'hospitalisation. Les aides à domicile doivent être considérées comme essentielles à votre maintien à domicile. Le dossier APA peut aussi prendre en charge une partie des frais de votre bracelet téléalarme ; vos protections ; vos frais de livraison de repas. Cette allocation permet également un suivi par un travailleur social du département. Il se déplace à domicile afin d'évaluer votre situation et vos besoins en fonction de votre degré de dépendance.

Il est conseillé d'envoyer ce dossier dans les 7 jours maximum après la sortie d'hospitalisation. En y joignant un bulletin de situation ; transmis à votre sortie ; vous évitez ainsi un délai de carence et bénéficiez de rétroactivité sur le financement de vos aides à domicile.

- Pour les personnes ayant un pronostic de récupération dans les mois à venir :

Des dossiers auprès de votre mutuelle, caisse de retraite ou sécurité sociale sont possibles. Ceux-ci proposent principalement des aides ménagères pour un laps de temps donné, en fonction des organismes. Avant d'engager des dossiers avec l'assistante sociale, il est préférable de trouver en amont, le prestataire qui pourra intervenir dans ces tâches ménagères. En effet, sans prestataire, votre dossier n'aboutira pas.

Les prestataires d'aides à domicile

Afin de mettre en place un passage d'aide à domicile, il est nécessaire de prendre contact avec un prestataire. Ces aides, basées sur des besoins essentiels au maintien à domicile, sont principalement de l'aide à la toilette ; de l'aide aux courses/repas ; de l'aide aux tâches ménagères/linges ainsi que de l'accompagnement.

Les prestataires intervenant sur le secteur sont les suivants :

- ♦ ADMR à Les Fins : 03.81.67.27.89
- ♦ ADMR à Orchamps-Vennes : 03.81.43.69.57
- ♦ ADMR à Le Russey : 03.81.43.78.26
- ♦ Senior Compagnie à Morteau : 03.81.61.71.17
- ♦ ADMR à Gilley : 03.81.43.81.88
- ♦ AZAE à Maiche : 03.81.67.70.86
- ♦ ADMR Maiche : 03.81.64.25.76

Il est également possible d'embaucher une personne privée en CESU (Chèque emploi Service Universel) pour bénéficier d'aides à domicile. La prise en charge financière reste la même.

Les restaurants proposant des livraisons de repas

En cas de besoin, voici la liste des restaurants proposant leur service à domicile sur le secteur du Val de Morteau :

- ♦ ADMR du Val Morteau : 03.81.67.27.89
- ♦ Le Chaudron à Morteau : 03.81.67.37.36
- ♦ MAG ! LUNCH à Montlebon : 06.70.69.79.88
- ♦ Les Cygnes à Villers le Lac : 03.81.68.01.20

d) Votre sortie

Les conditions générales

- ♦ Votre sortie sera autorisée par votre médecin en fonction de l'amélioration de votre état de santé.
[Lors de votre départ](#), veuillez passer à l'infirmier du service ; l'infirmière vous remettra les documents médicaux et votre bulletin de situation nécessaires à la poursuite de vos soins et votre prise en charge sociale (ordonnance, arrêt de travail, lettre de sortie...).
- ♦ Votre médecin traitant recevra systématiquement un [compte-rendu d'hospitalisation](#) retraçant les éléments essentiels de votre prise en charge à l'hôpital.
Si vous le demandez, des copies d'éléments du dossier médical (liste réglementaire) peuvent vous être remises : la demande écrite est à adresser au Directeur de l'établissement.
- ♦ [N'oubliez pas les documents médicaux personnels](#) que vous avez transmis à l'équipe à votre arrivée ainsi que les objets déposés auprès de l'administration.
Attention : si des objets ont été déposés à la Trésorerie municipale, il vous faudra prendre rendez-vous pour les récupérer et vous munir du reçu qui vous a été délivré lors du dépôt.
- ♦ [Nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie](#) remis avant votre sortie afin de recueillir votre appréciation, vos suggestions et vos observations.
L'ensemble des réponses est analysé en Commission des Usagers (CDU) et il sera tenu compte de vos remarques pour améliorer les conditions d'hospitalisation.

Les moyens de transport

[Les modalités de transport à la sortie sont définies selon l'avis du médecin.](#)

- ♦ Si vous n'êtes pas autorisé à conduire lors de votre sortie, demandez à l'un de vos proches de venir vous chercher.

- ♦ Si votre état de santé le justifie, votre transport sera assuré en véhicule sanitaire léger ou en ambulance. Vous avez le libre choix de votre ambulancier. Demander au médecin qu'il vous fournisse une prescription médicale de transport. Ce document est nécessaire pour le remboursement auprès de votre caisse d'assurance maladie et éventuellement mutuelle si vous n'êtes pas pris en charge à 100%.

Les formalités administratives

Avant de quitter l'établissement, vous devrez vous rendre :

- ♦ [Au bureau des admissions](#) pour la clôture de votre dossier.
- ♦ [A l'accueil](#) si vous devez régler des frais de téléphone.

Les frais d'hospitalisation

Les frais liés à un séjour à l'hôpital comprennent :

- ♦ Le [prix de journée](#) : son montant est arrêté par le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé ;
- ♦ Le [forfait journalier](#) : supplément dont le montant est fixé au niveau national ;
- ♦ Le [supplément chambre particulière](#) est à votre charge ;
- ♦ Les [autres prestations](#) (téléphone) sont également à votre charge.

Les modalités générales de prise en charge :

- ♦ [Votre caisse d'assurance maladie](#) prend en charge 80% du prix de journée.
- ♦ Vous devrez régler les 20% restants et le forfait journalier. [Si vous avez une mutuelle complémentaire](#), celle-ci règle les 20% à votre place ainsi que le forfait journalier suivant les clauses de votre contrat.

CMU (Couverture Maladie Universelle)

- ♦ Si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la CMU de base ou complémentaire, les frais seront réglés directement par la Sécurité Sociale et/ou les organismes complémentaires.

Les cas de prise en charge à 100% :

- ♦ A partir du 31ème jour d'hospitalisation ;
- ♦ Selon la nature de l'intervention chirurgicale ;
- ♦ Lorsque l'hospitalisation est en rapport avec une affection particulière reconnue à 100 % ;
- ♦ Lors d'une maladie professionnelle ;
- ♦ Lors d'un accident du travail reconnu ;
- ♦ Pour les anciens combattants et victimes de guerre ;
- ♦ Pour les bénéficiaires du régime local d'Alsace-Lorraine.

Si vous connaissez des difficultés financières, vous pouvez demander des délais de paiement au Trésorier.

Réagissez dès la réception de la première facture. Vous éviterez ainsi des poursuites.

Modes de sortie particuliers

- ♦ Des permissions de sortie provisoire ou dite « thérapeutique » sont autorisées sur prescription médicale.
Des permissions de sortie peuvent être exceptionnellement accordées.
La demande doit être formulée **au moins 24 heures à l'avance** auprès du médecin qui vous suit.
- ♦ **Si vous désirez sortir contre avis médical**, votre médecin vous expliquera les risques que vous pouvez encourir.

III. Notre politique qualité et le respect des droits

a) Commission des usagers

Conformément au décret N° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé et aux articles R 1112-81, R 1112-82, R 1112-84 du Code de la santé publique, une Commission Des Usagers est en place au CH Paul Nappes.

La CDU a pour missions :

- ♦ De veiller au respect de droits des usagers et de faciliter leurs démarches,
- ♦ De contribuer par ses avis et proposition à l'amélioration de la politique d'accueil et des patients et de leurs proches,
- ♦ D'examiner les plaintes et réclamations, les événements indésirables graves
- ♦ D'examiner le résultat des enquêtes de satisfaction des usagers

Les **Représentants des Usagers** qui siègent à la CDU sont désignés par l'ARS, ils sont pour mission de vous représenter.

Vous trouverez la liste des membres de la CDU et les **contacts des Représentants des Usagers** en annexe de ce livret.

Vous pouvez les solliciter en cas de besoin.

b) Vous avez la parole ...

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge au sein de l'établissement et que vous souhaitez faire part d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement constaté durant votre séjour, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- ♦ Vous pouvez vous exprimer oralement, en sollicitant **un entretien avec le cadre de santé** du service où vous êtes pris en charge.
- ♦ Vous pouvez vous exprimer par écrit à travers **le questionnaire de satisfaction** qui vous a été remis avant votre sortie, ou par **un courrier adressé à l'attention de la direction de l'Etablissement**.
- ♦ Vous pouvez solliciter **une rencontre avec le médiateur médical ou le médiateur non médical** de l'établissement.
- ♦ Si vous n'obtenez pas satisfaction de ces échanges, vous pouvez **saisir la commission des usagers (CDU)** de l'établissement.
- ♦ Vous pouvez **solliciter une aide extérieure à l'établissement** en contactant par écrit l'une des **personnes qualifiées désignées par l'Agence Régionale de Santé** :

Madame Marie-Thérèse CEUGNART, 2B rue Isembart, 25 000 BESANCON
Monsieur Philippe MANGA, 3 rue Joseph l'Homme, 90 200 GIROMAGNY
Monsieur Jean-Pierre MULLER, 15 rue de l'Eglise 25 000 BESANCON

- ♦ Ou en faisant appel à la **Défenseure des Droits**, Mme Claire HEDON :
 - par courrier : La Défenseure des Droits
Libre réponse 71120
75342 PARIS CEDEX 07
Tel : 09 63 39 00 00 (*du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, coût d'un appel local*)
 - par le formulaire Internet : www.defenseurdesdroits.fr
 - par l'intermédiaire des délégués dans le Doubs (*voir la liste sur le site Internet*)

Si vous estimez avoir subi un préjudice pour lequel vous souhaitez demander réparation, il s'agit d'une plainte.

Cette procédure peut se régler **à l'amiable** via la saisie de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI).

Les services de **la CRCI de Franche-Comté** sont localisés sur Nancy, mais les séances sont sur Besançon.

CRCI de Franche-Comté
3 rue de Turique
BP 40340
54006 NANCY Cedex
Tel 0810 600 160 / Mail : f-c@commissions-crci.fr

Une procédure contentieuse peut aussi être entreprise auprès du tribunal administratif (Etablissement Public), du tribunal civil (professionnels libéraux), du tribunal pénal (si infraction).

Une procédure disciplinaire peut également être entreprise auprès des conseils de l'ordre concernés et des conseils disciplinaires des établissements.

c) Le comité de lutte contre les infections nosocomiales à l'hôpital de Morteau et l'équipe opérationnelle en hygiène

Définition

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales en association avec l'équipe opérationnelle en hygiène a pour mission de définir, animer et coordonner la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement : une infection est dite nosocomiale si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation.

Organisation

Le CLIN, sous commission de la CME, est une instance de consultation et de suivi chargée de la lutte contre les infections nosocomiales qui s'inscrit dans l'organisation globale de la lutte contre les événements indésirables associés aux soins et dans la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement.

L'équipe opérationnelle d'hygiène EOH est une émanation du CLIN qui comporte le personnel, notamment médical ou pharmaceutique et infirmier nécessaire à la mise en œuvre des actions de prévention du risque infectieux : l'EOH assure la validation des procédures, conduites à tenir et enregistrements et prépare le programme de lutte contre les infections nosocomiales et élabore un rapport annuel d'activité.

Résultats

Organisation, activités et moyens du CLIN / EOH	Les derniers résultats connus sont affichés dans l'entrée du bâtiment médecine
Friction hydro alcoolique des mains / Hygiène des mains	
Bon usage des antibiotiques	
Maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistantes	

Missions

Actions de surveillance :

- ♦ Réaliser des enquêtes locales, participer à des enquêtes régionales ou nationales
- ♦ Suivre des indicateurs de résultats

Actions de prévention :

- ♦ Promouvoir et développer l'hygiène des soins et de l'environnement du patient
- ♦ Promouvoir et développer l'hygiène des mains pour le personnel, le patient et les visiteurs (Mise à disposition de solution hydro-alcoolique)

Actions de formation du personnel

- ♦ Former le personnel médical et paramédical

Actions d'information

- ♦ Informer le personnel, le patient et son entourage des recommandations et de la politique de l'établissement en matière d'hygiène et de prévention du risque infectieux

Actions d'évaluation

- ♦ Participer à des évaluations internes ou régionales ou nationales

Les patients et les visiteurs peuvent être sollicités pour aider à l'application de mesures d'hygiène :

Les Bonnes Pratiques d'Hygiène à respecter dans l'établissement

Le respect de ces règles : c'est IMPERATIF !

Tous ensemble, en respectant des règles simples, nous pouvons éviter la propagation de maladies et ainsi protéger nos proches / amis



d) Engagements qualité sécurité des soins

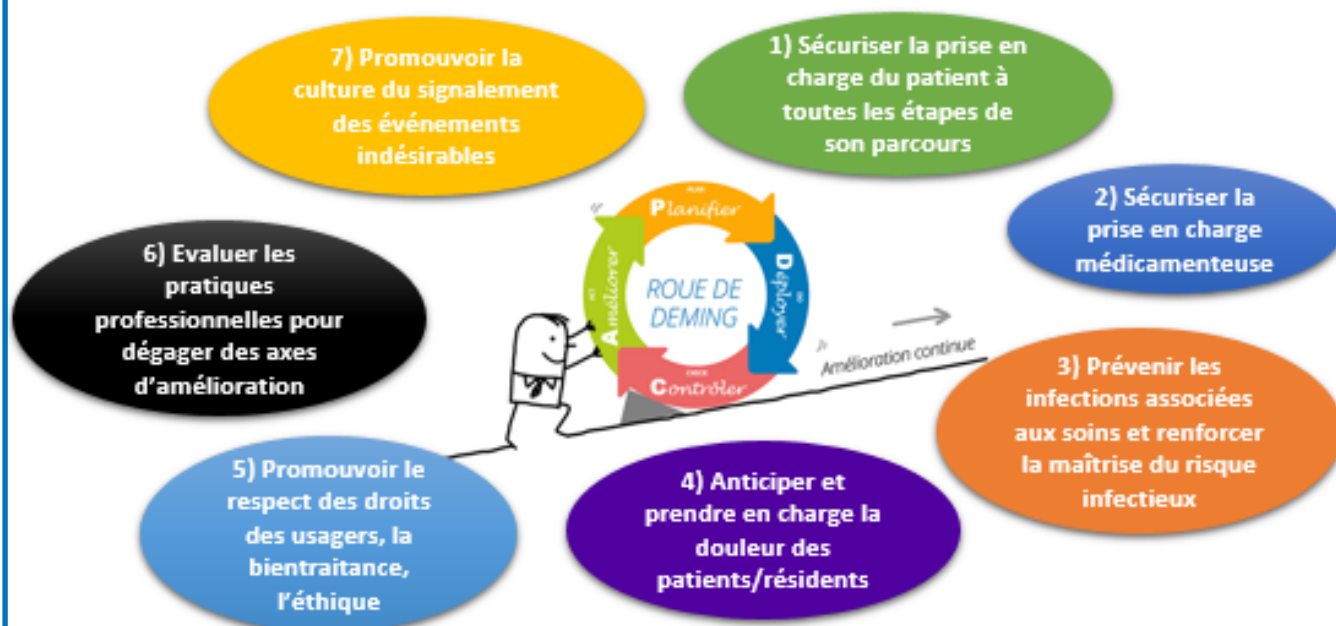


Centre Hospitalier
Paul NAPPÉZ
Morteau

Politique Qualité Sécurité des Soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient est le sens même de l'engagement du centre hospitalier. La volonté de la Direction et de la Commission Médicale d'Etablissement est que cette démarche soit partagée par tous, à tous les niveaux et dans tous les secteurs.

Cette politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins vise à :



Cette politique est développée en cohérence avec les référentiels de la Haute Autorité de Santé (HAS). L'implication de tous les professionnels de l'établissement est essentielle pour sa mise en œuvre. Cette politique engage toutes les instances de l'établissement.

La démarche qualité déployée dans l'établissement permet d'identifier les axes d'amélioration dans le but de mener des actions permanentes et durables pour améliorer la prise en charge et le fonctionnement de l'établissement. Elle s'appuie sur :

- L'écoute des usagers (CDU, CVS, questionnaires ou enquêtes, suivi des réclamations ...)
- Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)
- L'évaluation des pratiques professionnelles (EPP, IPC, Audits ...)
- La certification du secteur hospitalier (Médecine, SSR, USLD)
- L'évaluation externe du secteur médico social (EHPAD, Accueil de Jour et SSIAD)
- Le suivi des Fiches de Signalement d'Evènements Indésirables (FSEI)

Les axes d'amélioration sont déclinés dans un Plan d'Action Qualité Sécurité des Soins (PAQSS).

La politique Qualité / Sécurité des Soins est communiquée aux instances et à l'ensemble des professionnels de l'établissement, notamment dans la GED.

Validée par le Directeur et en CME le 29/06/2023

♥ e) Don d'organes et de moelle osseuse ♥

♥ Acte citoyen

- ♥ En disant oui au don d'organes et de tissus humains, vous vous engagez auprès de l'ensemble des citoyens à sauver les vies de certains d'entre eux.
- ♥ Chaque année, en France, on dénombre plus de 300 décès de malades en attente de greffe. En donnant leur consentement, les donneurs d'organes affirment à leur décès vouloir porter secours à toutes personnes nécessitant un greffon.

♥ Devenir donneur

- ♥ Devenir donneur, c'est dire OUI au don d'organes. Cela signifie que vous devenez potentiellement donneur : vous acceptez que le jour de votre décès et si les circonstances le permettent, on prélève vos organes pour les greffer à des malades en attente.
- ♥ Devenir donneur, c'est donner du sens à ce qui n'en a pas.
- ♥ Devenir donneur, c'est aider à sauver des vies.
- ♥ Devenir donneur ou pas, l'important est de prendre une minute pour le dire à vos proches.

La seule et unique façon de faire connaître votre choix est de le confier à vos proches. Après avoir consulté le registre national des refus, c'est vers eux que les équipes médicales se tourneront pour s'assurer que vous n'étiez pas contre le don de vos organes avant d'envisager tout prélèvement.

Que vous portiez une carte ou non, vos proches seront interrogés par les équipes médicales sur votre position concernant le don d'organes. Informer vos proches c'est donc s'assurer que votre volonté sera respectée, au cas où. Cela permet aussi d'épargner un questionnement douloureux pour les proches, dans un moment déjà difficile.

♥ Rien ne remplace la parole échangée ♥

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus après votre mort, parlez-en à vos proches et inscrivez-vous sur le registre national des refus.

LES TARIFS DES PRESTATIONS ANNEXES EN MEDECINE/SMR

Horaires d'ouverture de l'accueil :

Du lundi au vendredi : De 8h30 à 12h00 et 13h30 à 17h00.

Toute demande faite hors ouverture est à régulariser le lundi à l'accueil.

LE SUPPLEMENT CHAMBRES PARTICULIERES

Le tarif des chambres particulières est de 50 € en médecine et de 36 € en soins médicaux de réadaptation. Les patients et familles sont invités à se renseigner auprès de leur assurance complémentaire sur le niveau de remboursement. S'il y a écart, ce différentiel sera facturé directement au patient.

LE TELEPHONE

Votre chambre est équipée d'un téléphone qui vous permet de recevoir gratuitement des appels.

Pour appeler un de vos proches, vous devez verser à l'accueil un forfait non remboursable d'un montant de 8€. Au-delà du temps imparti, la ligne sera coupée automatiquement : si vous souhaitez à nouveau téléphoner vous devrez réactiver votre ligne en appelant le standard (composer le 9).

LA TELEVISION

Des téléviseurs sont installés dans toutes les chambres du service Médecine - Soins Médicaux et de Réadaptation.

Depuis le 1^{er} janvier 2014, cette prestation est gratuite.

Pour toute demande veuillez vous adresser à l'accueil.

VOS REPAS

Les repas vous sont servis dans votre chambre ou en salle à manger (SMR) et sont conçus en fonction de votre état de santé avec l'aide d'une diététicienne. Le menu principal de la semaine est affiché dans chaque service.

Un de vos proches peut, dans la mesure des possibilités, réserver un plateau repas qui est à régler à l'accueil au moment de la commande (la veille en semaine et le vendredi pour le week-end avant 17h).

Repas du midi : 7 €

Repas du soir : 7 €

ENTRETIEN DU LINGE EN MEDECINE/SMR

A titre exceptionnel et sur accord du cadre du service, pour les personnes hospitalisées en médecine/SMR n'ayant aucune possibilité d'entretenir leur linge, l'établissement peut le prendre en charge :

30 € la première semaine avec le marquage puis 20 € pour les semaines suivantes.

Cette prestation reste exceptionnelle.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

(Principes généraux)

Ecoute *Dignité* Valeurs
Liberté Confidentialité Entourage
Confiance **Patient** Information
Participation *Accompagnement*
Respect mutuel et rapports cordiaux entre soignants et soignés



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.

CHARTRE DE BIEN-TRAITEMENT DU CENTRE HOSPITALIER PAUL NAPPEZ



1. Adopter en toute circonstance une **attitude professionnelle d'écoute et de discernement** à chaque étape du parcours de l'usager.

2. Donner à l'usager et à ses proches **une information accessible, individuelle et loyale**.

3. **Garantir à l'usager d'être acteur de son projet** en prenant en compte sa liberté de choix et de décision (Projet d'Accompagnement Personnalisé en EHPAD/USLD et Projet Thérapeutique Individuel en Médecine/SMR).

4. Mettre tout en œuvre pour **respecter l'intégrité physique et psychique**, la dignité et l'intimité de l'usager.

5. **Respecter la confidentialité** des informations relatives à l'usager.

6. **Agir contre la douleur** aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7. **Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.

8. **Rechercher constamment l'amélioration des prestations** d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports et lors des soins à domicile (SSIAD).

9. **Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations** à travers des formations, des ateliers d'Analyse de pratique et les diverses instances.

10. **Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage** dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.