

Centre hospitalier



Vous avez fait confiance aux médecins qui exercent leur art dans l'établissement et à toute l'équipe soignante. Votre venue au Pôle de Santé Langrois est peut-être source d'inquiétude, d'angoisse.

Aussi, conscient de cette situation, le personnel s'engage à vous prendre en charge de manière optimale en vous apportant des soins de qualité et un réconfort permanent.

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour et à vous apporter toutes les informations pratiques afin de vivre au mieux votre séjour dans l'établissement.

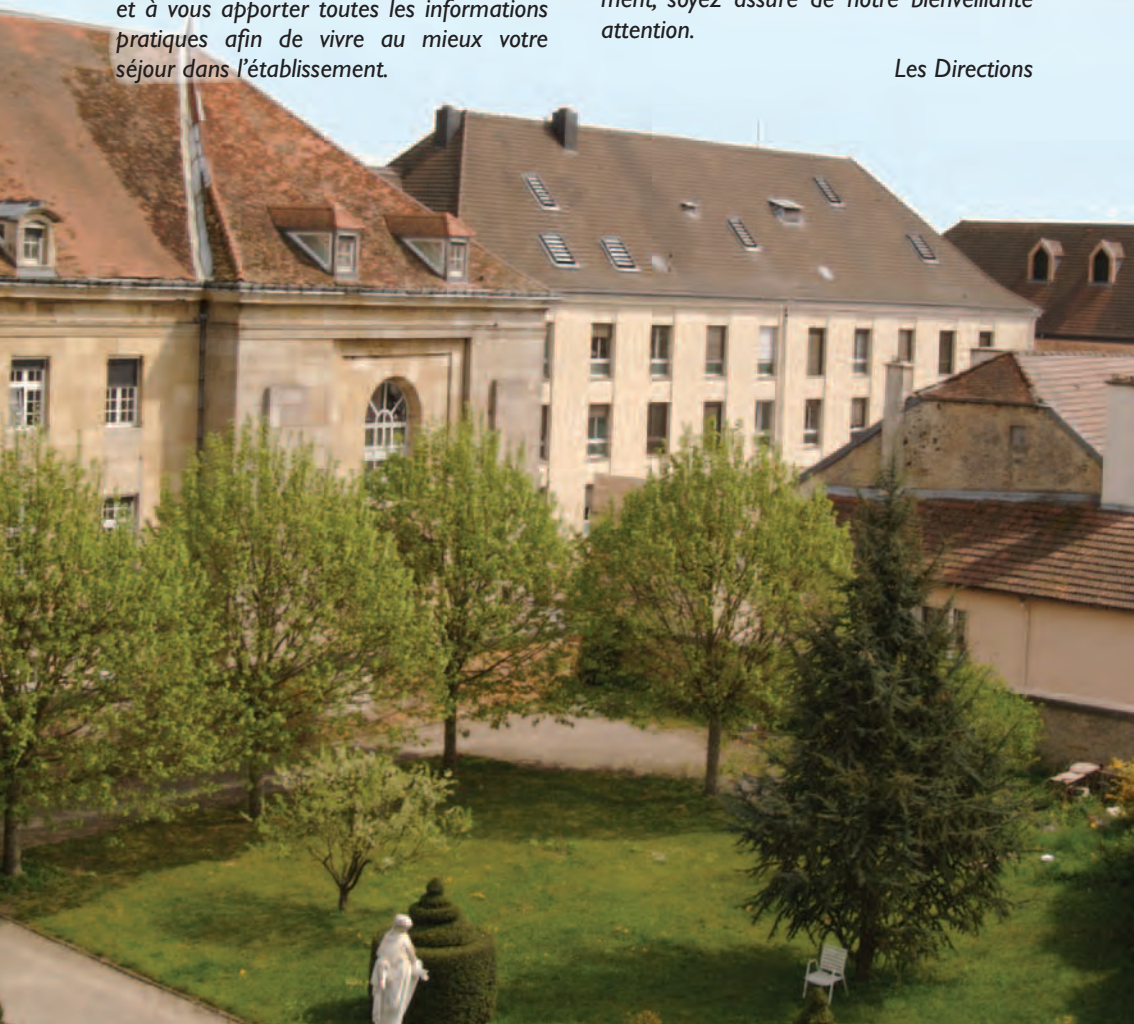
Par ailleurs, nous serions heureux, lors de votre départ, de connaître vos impressions (appréciations, suggestions, critiques) par le biais du questionnaire de satisfaction.

Celles-ci seront analysées afin d'améliorer nos prestations.

Les Directions s'engagent à répondre à toutes les demandes d'explications.

En vous souhaitant un prompt rétablissement, soyez assuré de notre bienveillante attention.

Les Directions



Sommaire

- *Votre admission* p 2-3
 - Documents à présenter
 - Frais de séjour
 - Dispositif d'accueil des personnes les plus démunies
- *Votre séjour* p 4-13
 - Ensemble du personnel
 - Hébergement accompagnant
 - Linge
 - Repas
 - Visites
 - Courrier
 - Téléphone
 - Télévision
 - Internet
 - Bibliothèque
 - Associations
 - Culte
 - Argent et objets de valeur
 - Tabac
 - Consignes de sécurité
 - La prise en charge de la douleur
 - Le Comité de Coordination des vigilances et des Risques Sanitaires (COVIR)
 - Information concernant la transfusion
 - La matériovigilance
 - La pharmacovigilance
 - Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
 - Essais cliniques
- *Vos droits* p 14-17
 - Règlement intérieur de l'établissement
 - Information du patient
 - Le consentement éclairé du patient hospitalisé
 - Directives anticipées
 - Dons d'organes
 - Loi Informatique et Liberté
 - Modalités d'accès au dossier administratif et médical
 - Gestion des biens des majeurs protégés
 - Qualité et sécurité des soins
- *Votre sortie* p 18-20
 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions
- *Charte de la personne hospitalisée* p 21

Votre admission

Documents à présenter dès votre admission :



- carte d'identité, livret de famille ou passeport, carte de séjour pour les ressortissants étrangers, carte européenne le cas échéant,
- carte vitale et attestation de droits (une borne permettant sa mise à jour est située dans le hall principal service Accueil/Standard),
- carte de mutuelle,
- carte d'identité, livret de famille ou passeport,
- carte de séjour pour les ressortissants étrangers, carte européenne le cas échéant,
- feuille d'accident de travail ou de maladie professionnelle si votre hospitalisation fait suite à un accident de travail ou une maladie professionnelle,
- carnet de soins gratuits si vous êtes pensionné de guerre.



**En cas d'urgence, ces documents pourront être
présentés ultérieurement.**

• Vos frais de séjour :



- un **prix de journée variable selon les services** (les tarifs sont affichés dans chaque service et au bureau des entrées), pris en charge à 80 % par votre caisse d'assurance maladie dans la plupart des cas, et à 100 % dans certains cas,
- un **forfait journalier** (sauf en cas d'hospitalisation de jour), qui vous sera facturé à l'issue du séjour, même si vous êtes pris en charge à 100 % par votre caisse d'assurance maladie ; il peut être pris en charge par votre mutuelle,
- un **forfait supplémentaire** de 18 euros dès lors qu'un acte d'un tarif égal ou supérieur à 91 euros est effectué lors de votre hospitalisation, pris en charge par votre caisse d'assurance maladie dans certains cas,
- des **frais divers** tels que téléphone, télévision, repas accompagnant.

Les agents du bureau des entrées peuvent vous apporter des renseignements complémentaires sur la facturation de vos frais de séjour.

L'assistante sociale de l'hôpital est à votre disposition pour vous accompagner durant votre hospitalisation et préparer votre sortie.

Vous-même ou l'un de vos proches pouvez la contacter au :

03 25 87 89 83

et la rencontrer

**les lundi et mardi après-midi,
les mercredi, jeudi et vendredi matin.**

Le service social est situé au rez-de-chaussée du bâtiment des Dominicaines : en entrant dans le hall, à gauche, au fond du couloir avant le laboratoire.

• Dispositif d'accueil des personnes les plus démunies

Un dispositif d'accueil des personnes démunies est en place. Il repose sur :

- le service des Urgences qui accueille en permanence toute personne se présentant en situation d'urgence ou lui étant adressée,
- l'accès au service social (lundi de 14h à 17h30 ; mardi de 9h à 12h et de 12h45 à 16h45 ; mercredi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h),
- une prise en charge administrative adaptée aux situations particulières et coordonnée par le bureau des entrées.

Votre séjour

L'ensemble du personnel est à votre disposition et vous accompagne tout au long de votre séjour.

• Qui s'occupe de vous ?

Les personnels portent des blouses avec badges qui ont la signification suivante :



Tenue blanche
avec liseré rouge

- médecin



Tenue blanche
avec logo bleu

- aide soignant(e),
• auxiliaire
puéricultrice



Tenue blanche
avec logo vert

- infirmier(e),
• sage-femme,
• puéricultrice,
• technicien de
laboratoire,
• manipulateur
radio,
• kinésithérapeute



Tenue blanche
avec logo noir

- agents des services
hospitaliers



Tenue blanche

- tous les autres agents



● Hébergement accompagnant



Dans la mesure de nos possibilités, la présence d'un membre de votre famille auprès de vous peut être autorisée, notamment les parents accompagnant leur enfant.

Adressez-vous au personnel soignant.

L'hébergement sera facturé au tarif accompagnant (les tarifs sont affichés dans chaque service et au bureau des entrées).

● Linge



Il vous est demandé d'apporter vos effets personnels (pyjama, vêtements, pantoufles...), ainsi qu'un nécessaire de toilette (affaires de toilette + serviettes et gants).

● Repas



Les repas sont servis à des horaires différents selon les services.

Le petit déjeuner entre 7 h et 7h30, le déjeuner entre 11h30 et 12 h et le dîner entre 17h45 et 19h30. Ces horaires sont adaptés en fonction de votre prise en charge médicale. Pour plus de détails adressez-vous au personnel soignant.

Un prestataire extérieur prépare les repas pour l'ensemble de l'Établissement. Il est titulaire de l'agrément sanitaire européen de cuisine centrale et répond aux normes HACCP (méthode mise en place pour analyser et maîtriser les risques potentiels liés à la distribution et à la consommation des repas).

Vous pouvez réserver des repas « visiteurs ».

Pour cela, indiquez-le au personnel soignant 24 heures à l'avance, et retirez un ticket à la Régie/Caisse ou au service Accueil/Standard (Bâtiment de Chirurgie). Ces repas seront facturés au tarif accompagnant (les tarifs sont affichés dans chaque service et au bureau des entrées).

Votre séjour

• Visites



Les horaires des visites sont indiqués dans chaque service.

Si vous le souhaitez, vous pouvez refuser les visites. Indiquez-le au personnel.

Vous pouvez également demander que votre présence dans l'Établissement ne soit pas connue.

Il est recommandé à vos visiteurs :

- de respecter les horaires de visites,
- d'éviter les visites en groupe toujours fatigantes pour vous et votre voisin de chambre,
- d'éviter d'amener les enfants dans certains services, et de veiller particulièrement sur les enfants en bas âge,
- de remettre les médicaments
- que vous apportez au personnel soignant,
- de ne pas apporter de boissons alcoolisées,
- de ne rien donner à manger ou à boire aux personnes hospitalisées sans l'accord du personnel soignant,
- de ne pas fumer.

• Courrier



Il est **distribué une fois par jour** par l'intermédiaire des soignants. C'est aussi par leur intermédiaire que vous pourrez expédier le vôtre.

N'oubliez pas d'indiquer à vos correspondants votre service d'hospitalisation.

• Téléphone



Une cabine téléphonique à carte est située dans le hall d'entrée de l'Établissement (près du service Accueil/ Standard).

Votre chambre dispose également d'un poste téléphonique à accès direct.

Pour obtenir l'ouverture de la ligne, vous devez régler un forfait de mise à disposition. Adressez-vous au service Accueil/standard (hall d'entrée du Bâtiment de Chirurgie).

Un code confidentiel vous sera alors attribué.

Vous réglerez vos communications à votre sortie (à la Régie/Caisse ou au service Accueil/ Standard).

L'utilisation de **téléphones mobiles (même en état de veille)** est **interdite** à l'intérieur de l'Établissement, en raison des risques de perturbation du fonctionnement des appareils médicaux.



• Internet à l'Hôpital



Vous possédez un ordinateur portable (Wifi), depuis votre lit vous pouvez bénéficier gratuitement d'un accès internet. Pour plus de renseignements, adressez-vous au service Accueil/Standard.

• Télévision



Dans les services de court séjour, toutes les chambres sont équipées de téléviseurs gérés par une société privée.

Adressez-vous au service Accueil/standard pour demander le branchement, moyennant un loyer journalier, et obtenir la télécommande, contre une caution.

Des distributeurs de boissons et gâteaux sont également situés dans le hall d'entrée.



Votre séjour

• Bibliothèque



Des membres de la bibliothèque du Centre Hospitalier proposent gratuitement revues et livres.

Ils passent chaque mardi après-midi dans les services.

• Associations

L'établissement a conclu des conventions avec plusieurs associations (Distraction des malades/Bibliothèque, Vitamines, Théâtre Actif/Opération Sourire, Pitchoun'tonic, Ligue contre le cancer).

La liste et les coordonnées de ces associations sont disponibles au service Accueil/Standard.

• Culte



Une équipe d'aumônerie catholique est présente au Centre Hospitalier.

Un membre de l'équipe passe
chaque semaine
dans la plupart des services.

Si vous désirez rencontrer un membre de l'équipe ou un prêtre à tout autre moment,

prévenir un membre de l'équipe soignante
ou appeler directement le responsable, Monsieur Bernard LEFEVRE
au 03 25 88 49 63 ou
le presbytère **au 03 25 87 11 48.**

Pour tous les autres cultes, s'adresser à Monsieur Bernard LEFEVRE.

Argent et objets de valeur



Il vous est vivement recommandé de ne pas garder près de vous, lors de votre hospitalisation, bijoux, valeurs ou sommes d'argent importantes.

Si tel est le cas, vous êtes invité(e) à **les déposer à la Régie/Caisse**.

Si vous les conservez auprès de vous, l'Établissement ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte ou de vol.

Tabac



Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est formellement **interdit de fumer** dans l'établissement.

Consignes de sécurité et conduite à tenir en cas de sinistre



En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité.

Informez-le immédiatement de tout départ de feu.

Les consignes de sécurité ainsi que les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service.

Votre séjour

• La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité.

Si vous avez mal, n'hésitez pas à en parler. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) est en place dans l'établissement. Vous trouverez en annexe du livret d'accueil notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur.

• Le Comité de Coordination des Vigilances et des Risques Sanitaires (COVIR)

Conformément aux recommandations nationales pour la mise en œuvre de programmes coordonnés de gestion des risques (circulaire DHOS/E2/ N° 175 du 29 mars 2004), le Pôle de Santé Langrois a mis en place, le 2 février 2006, un Comité de Coordination des Vigilances et des Risques Sanitaires (COVIR). Cette instance est commune au Centre Hospitalier de Langres et à la Clinique de la Compassion.

Les **domaines concernés** par la coordination des vigilances sont :

- l'hémovigilance
(risques liés à la transfusion sanguine)
- la matériovigilance
(risques liés aux dispositifs médicaux)
- la pharmacovigilance
(risques liés aux médicaments)
- la réactovigilance
(risques liés aux réactifs de laboratoire)
- la lutte contre les infections nosocomiales
(risques infectieux)

Le **COVIR est chargé** :

- d'effectuer un bilan déclaratif des vigilances et d'analyser les rapports d'activité annuels élaborés par les comités de vigilances,
- de mettre en commun la gestion des incidents et des alertes,
- d'élaborer un programme commun de gestion des risques sanitaires et d'en assurer le suivi,
- d'harmoniser les procédures de vigilances et d'assurer leur diffusion auprès des professionnels,
- d'analyser les besoins en formation dans le domaine de la gestion des risques.

● Information concernant la transfusion

La transfusion est indispensable à de très nombreux traitements en médecine et en chirurgie et **permet de traiter des centaines de milliers de malades.**

La sécurité transfusionnelle française est basée sur le bénévolat et l'anonymat des donneurs, une sélection rigoureuse par un entretien médical de pré-don, des contrôles biologiques et des tests de dépistage vis-à-vis des principales maladies virales transmissibles.

Cependant, de part son origine humaine, la thérapeutique transfusionnelle comportera toujours des risques. Si vous souhaitez les connaître plus précisément, vous pouvez demander la lettre d'information à l'infirmière du service.

Sachez que si ce traitement devait vous être proposé, il ne se ferait qu'avec votre consentement, et que si votre médecin a bien étudié les bénéfices ainsi que les risques.

Le Pôle de Santé Langrois possède un comité d'hémovigilance, un correspondant et des référents d'hémovigilance, qui ont pour mission d'**améliorer la sécurité des patients** qui y sont transfusés. À ce titre, ils assurent, chacun dans leurs missions, la traçabilité, la parfaite réalisation de l'acte transfusionnel, ils surveillent le bon fonctionnement du dépôt de sang, ils signalent les incidents indésirables et inattendus de façon à y remédier.

● La matériovigilance

La matériovigilance a pour objet la **surveillance des incidents ou des risques d'incidents** résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise en service.

Votre séjour

● La pharmacovigilance

L'objectif de la pharmacovigilance est de **détecter les effets indésirables inattendus ou graves des médicaments**, dès leur commercialisation, et de réévaluer en permanence toutes les informations permettant de prévenir ou de réduire les risques liés à la thérapeutique médicamenteuse.

Afin de faciliter les échanges d'information, la pharmacovigilance française est organisée en réseau décentralisé de 31 centres régionaux (CRPV) coordonnés par l'unité de pharmacovigilance AFSSAPS.

● Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

La lutte contre les infections liées aux soins.

Les infections associées aux soins sont des infections qui peuvent être acquises dans les établissements de santé. Elles peuvent concerner tant les patients que le personnel.

Les germes responsables de ces infections peuvent être soit nos propres germes présents sur la peau, dans notre tube digestif, soit transmis à partir d'un malade porteur par l'intermédiaire du personnel soignant, soit provenir de l'environnement.

Il existe des facteurs favorisant la survenue d'une infection liée aux soins tels certains gestes ou certaines situations où les défenses immunitaires sont altérées.

La prévention de ces infections est une priorité pour l'ensemble des personnes travaillant au Pôle de Santé Langrois.

A cette fin, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) du Pôle de Santé Langrois, composé d'infirmières, de cadres soignants, de médecins, du pharmacien, du médecin hygiéniste et des directions, se réunit périodiquement pour établir un programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins et en suivre la réalisation.

Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) est chargée de mettre en œuvre ce programme :

- de veiller au respect des protocoles d'hygiène et de soins et de les évaluer,
- de surveiller l'apparition de ces infections en réalisant des enquêtes ponctuelles ou continues,
- de contrôler leur diffusion par des traitements et des soins appropriés.

Un réseau de correspondants médicaux et paramédicaux motivés et compétents est le relais du CLIN et de l'équipe opérationnelle d'hygiène dans les services.

Les mesures d'hygiène sont la préoccupation constante du Pôle de Santé Langrois pour assurer des prestations de qualité et limiter les risques.

L'implication du patient ainsi que celle de l'entourage dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène est indispensable pour réaliser une prévention efficace.

A tout moment au cours de l'hospitalisation, le patient peut interroger le médecin ou le chirurgien, le cadre de santé du service, sur la politique de lutte contre les infections associées aux soins dont le programme annuel est disponible en document joint au livret d'accueil.

● Essais cliniques

Pendant votre séjour à l'hôpital, un médecin peut vous proposer de participer à une **recherche biomédicale sur un médicament**, un produit ou un matériel, ceci afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales. La loi Huriet, du 20 décembre 1988, modifiée par la loi du 25 juillet 1994, vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette recherche.

Aucune expérimentation ne peut être menée sans votre accord. Votre consentement doit toujours vous être demandé ; il doit être recueilli par écrit. Vous êtes, bien entendu, libre de refuser de participer à la recherche ou à tout moment mettre fin à votre participation, sans que cette décision n'influe sur les soins qui vous seront donnés.

Vos droits

● Règlement intérieur de l'établissement

Vous pouvez consulter le règlement intérieur du Centre Hospitalier dans chaque service ou à la Direction.

● Information du patient

Le médecin vous informera de votre état de santé, du traitement et des différentes investigations qui vous seront proposées. Il n'interviendra qu'avec votre consentement.

Pour tous les renseignements concernant votre état de santé, votre famille peut prendre rendez-vous avec le médecin du service, par l'intermédiaire du secrétariat au troisième étage des Dominicaines ou auprès de l'équipe infirmière.

Lors de toute hospitalisation, il vous est proposé de désigner une **personne de confiance**,

qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant qui sera consulté au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Notre établissement accueille des étudiants dans le cadre de sa mission de formation. Au cours de votre hospitalisation, ils peuvent être amenés à participer aux soins. Vous avez la possibilité de vous y opposer.

Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle sont exercés selon le cas par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Toutefois, le consentement des mineurs sera toujours recherché ; ils peuvent s'opposer à ce que des informations les concernant soient délivrées au titulaire de l'autorité parentale.

● Le consentement éclairé du patient hospitalisé

Aucun acte médical ne peut être réalisé sans votre consentement, sauf dans le cas où votre état rend nécessaire cet acte auquel vous n'êtes pas à même de consentir. Vous devez avoir été préalablement informé des actes que vous allez subir, des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

C'est pourquoi pour certains actes votre consentement signé sera requis, après remise d'un document d'information.

● Directives anticipées

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 la limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, 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. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil.

● Don d'organes : tous concernés !

Donneur ou pas, je sais pour mes proches, ils savent pour moi

La greffe permet de prolonger la vie de personnes atteintes de maladies très handicapantes qui peuvent être fatales. A un moment ou à un autre de notre vie, nous pouvons être amenés à recevoir un organe en remplacement d'un organe malade. Un nombre croissant de malades sont en attente d'une greffe d'organes.

Le don d'organes est un acte de générosité gratuit et anonyme

Dans certains cas, il est possible de donner ses organes après sa mort.

Il n'y a pas de conditions de santé à remplir pour donner. Les médecins sont seuls juges, au cas par cas, de l'opportunité du prélèvement.

Il n'y a pas d'âge limite pour le don d'organes : tout le monde peut donner. Aujourd'hui, le prélèvement est possible à tous les âges. S'il est vrai qu'un cœur est rarement prélevé après 60 ans, les reins ou le foie peuvent l'être sur des personnes beaucoup plus âgées. 30,5 % des greffés rénaux ont des greffons qui proviennent aujourd'hui de donateurs qui ont plus de 60 ans.

Pour les mineurs l'autorisation des parents ou tuteurs légaux est indispensable au don. Si le mineur avait fait part d'une volonté personnelle sur le don d'organes, dans la plupart des cas, elle est prise en compte.

Donner ou non ses organes est une décision personnelle, qui ne répond qu'au choix de chacun, à son propre rapport au corps, au don, à la mort.

Donneur ou pas, c'est à chacun de dire son choix, il est important d'en faire part à ses proches et de respecter la volonté de vos proches.

Si vous avez fait votre choix, vous pouvez laisser une trace écrite de votre décision en complétant une carte de donneur d'organes et de tissus et la porter sur vous ou en vous inscrivant au registre national des refus.

Pour en savoir plus : www.ledonlagreffeetmoi.com

● Loi Informatique et Liberté

Votre hospitalisation ou votre venue en consultation donne lieu à la constitution d'un dossier informatique.

Ces données feront l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez, par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous à cet effet, exercer votre **droit d'accès et de rectification**. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée. Ce droit d'opposition ne peut s'exercer lorsque le traitement de ces données répond à une obligation légale.

● Modalités d'accès au dossier administratif et médical

Les informations médicales contenues dans le dossier peuvent vous être communiquées, conformément aux dispositions de la loi 2002-303 du 4/03/2002, du décret 2002-637 du 29/04/2002 et de l'arrêté du 5/03/2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, paru au Journal Officiel du 17/03/2004, soit par consultation sur place, soit par envoi de copie par courrier. Vous devez en faire la demande auprès du Directeur de l'Établissement.

Vous disposez de la même façon d'un **droit d'accès aux documents administratifs** vous concernant.

Votre dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour dans l'établissement ou de votre dernière consultation externe. Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé en raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

● **Gestion des biens des majeurs protégés**

Les mesures de protection des majeurs (sauvegarde de justice, curatelle et tutelle) sont applicables dans l'Établissement (loi du 3 janvier 1968).

**L'intégralité du texte relatif aux droits
de la personne hospitalisée est accessible,
en plusieurs langues et en braille, sur le site Internet**

www.sante.gouv.fr

**et peut également être obtenu gratuitement, sans délai,
sur simple demande, auprès du service Accueil/Standard.**

● **Qualité et sécurité des soins**

Les résultats des Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins sont affichés dans le hall des Dominicaines (Bâtiment 3) près du bureau de l'infirmière hygiéniste ainsi qu'au bureau des entrées.

Les résultats des évaluations de la satisfaction des usagers sont consultables au service Qualité.

Votre sortie

Votre sortie sera prononcée par le médecin du service.

Si vous désirez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation qui décharge le médecin et l'administration de toute responsabilité. Assurez-vous d'avoir en votre possession tous les documents dont vous pourriez avoir besoin après votre sortie (ordonnance, bulletin de situation, bon de transport, arrêt de travail éventuel, rendez-vous si besoin). Vous devez passer au bureau des entrées pour faire votre sortie administrative.

Si vos soins ont nécessité une radiographie, qui est votre propriété, il est important que vous l'emportiez avec vous à la fin de votre séjour. Au-delà de deux mois, si vous n'avez pas repris vos radiographies, le Centre Hospitalier de Langres ne les conservera pas et les détruira.



Avant de quitter l'Établissement, assurez-vous que vous ne laissez pas d'objets personnels dans le service.

Si vous avez procédé
à un dépôt d'argent et d'objets de valeur,
vous devez pour les récupérer vous rendre à la
Trésorerie de Langres,
1 rue Aubert
(tél. : 03 25 87 04 18),
**de 8 heures à 12 heures et
de 13 heures à 16 heures,
du lundi au vendredi.**



Si, un an après votre sortie, les valeurs ou objets déposés n'ont pas été réclamés, ils seront remis à la Caisse des Dépôts et des Consignations – s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières, ou au Service des Domaines, pour être vendus ou détruits – s'il s'agit de biens mobiliers.

● Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur ou demander à le rencontrer pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire. Le Directeur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (le texte des articles R 1112-91 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique est annexé à ce livret). Il fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPEC). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRUQPEC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevra(ont), vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CRUQPEC se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers (la liste nominative des membres de la CRUQPEC figure en annexe du livret).

La CRUQPEC a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQPEC s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait(e) ou non, de nous en faire part.

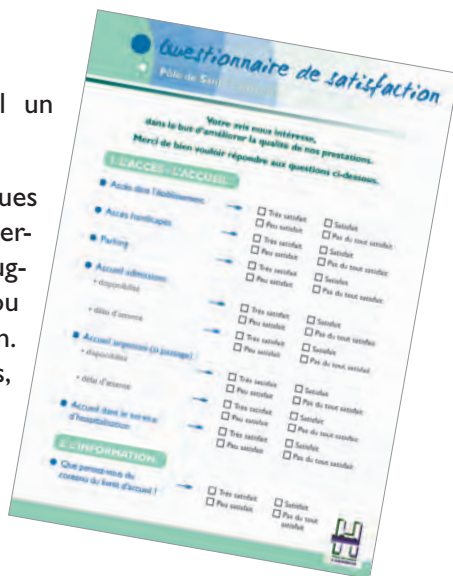
Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRUQPEC et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil.

Si vous souhaitez être mis en relation avec un représentant des usagers, adressez-vous au secrétariat de Direction.

Votre sortie

Vous trouverez annexé à ce livret d'accueil un **questionnaire de satisfaction**.

Nous vous remercions de prendre quelques instants pour le compléter, afin de nous permettre de recueillir vos remarques et vos suggestions sur votre accueil, votre séjour ou tout autre aspect de votre hospitalisation. Cette appréciation, très importante pour nous, nous permettra d'améliorer la qualité des soins et des prestations. Lors de votre départ, vous pouvez le déposer dans le service d'hospitalisation ou au service Accueil/Standard, des boîtes aux lettres y sont à votre disposition.



Questionnaire de satisfaction
Hôtel Dieu de Langres

Votre avis nous intéresse,
Merci de bien vouloir répondre aux questions ci-dessous.

I - ACCUEIL - L'ACCUEIL

- Accès aux Examens → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- Accès Hospitalier → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- Parking → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- Accueil admission, disponibilité → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- date d'attente → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- Accueil logement (à passage) → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- date d'attente → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait
- Accueil dans le service d'hospitalisation → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait

II - INFORMATION

- Que pensez-vous du contenu de votre dossier ? → Très satisfait Satisfait Pas du tout satisfait

Les rapports de certification du Centre Hospitalier de Langres sont à votre disposition sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr), en consultation au service Qualité, sur le site Internet de l'établissement (www.ch-langres.fr).



Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée

- 1 - Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 - Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 - Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 - Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 - Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 - La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 - La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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



**CENTRE HOSPITALIER
DE LANGRES**

10, rue de la Charité
52200 LANGRES
03 25 87 88 88

