

CENTRE
HOSPITALIER
T R O Y E S



CENTRE HOSPITALIER DE TROYES

101 avenue Anatole France - CS 20718 - 10003 TROYES Cedex - Tél. Standard : 03 25 49 49 49 - www.ch-troyes.fr

LIVRET D'ACCUEIL

Les informations de ce livret peuvent évoluer dans le temps et selon le contexte sanitaire :
en cas de doute, merci de consulter le personnel de l'hôpital.



HÔPITAUX
CHAMPAGNE
SUD



Centre Hospitalier
de Troyes



@CHTROYES



ch_troyes



Centre Hospitalier
de Troyes



Hôpitaux
Champagne Sud



Edito

Bienvenue !

Madame, Monsieur,

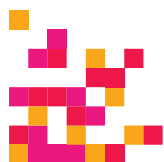
Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Troyes, premier hôpital de l'Aube en termes de soins proposés et de professionnels de santé, et établissement support des Hôpitaux Champagne Sud. Les équipes médico-soignantes, médico-techniques, de rééducation, techniques et administratives mettent tout en œuvre pour vous délivrer les soins les plus adaptés à votre état de santé. Les professionnels veillent de jour comme de nuit à vous assurer une qualité d'accueil optimale.

Que vous soyez hospitalisé.e ou accompagnant.e, ce livret d'accueil vous est destiné. Conçu pour répondre à vos interrogations, il vous permettra de vous situer dans l'établissement et d'en connaître l'organisation. Conçu également pour vous informer sur vos droits et vos obligations, ce livret est un guide commun pour garantir le bon fonctionnement des services de soins et la sécurité de tous.

Au cours de votre séjour hospitalier, vous aurez peut-être besoin d'informations qui ne figurent pas encore dans ce livret d'accueil. N'hésitez à vous adresser au personnel en cas de question.

Afin de contribuer à notre démarche d'amélioration continue de la qualité-sécurité des soins, vous trouverez à la fin de ce livret un questionnaire de satisfaction à nous retourner à l'adresse indiquée ou à déposer dans les urnes prévues à cet effet à l'accueil de l'hôpital.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement.



Damien Patriat
Directeur général
Hôpitaux Champagne Sud

Vincent Lauby
Président de la commission médicale
d'établissement
Centre Hospitalier de Troyes



Un plateau technique moderne



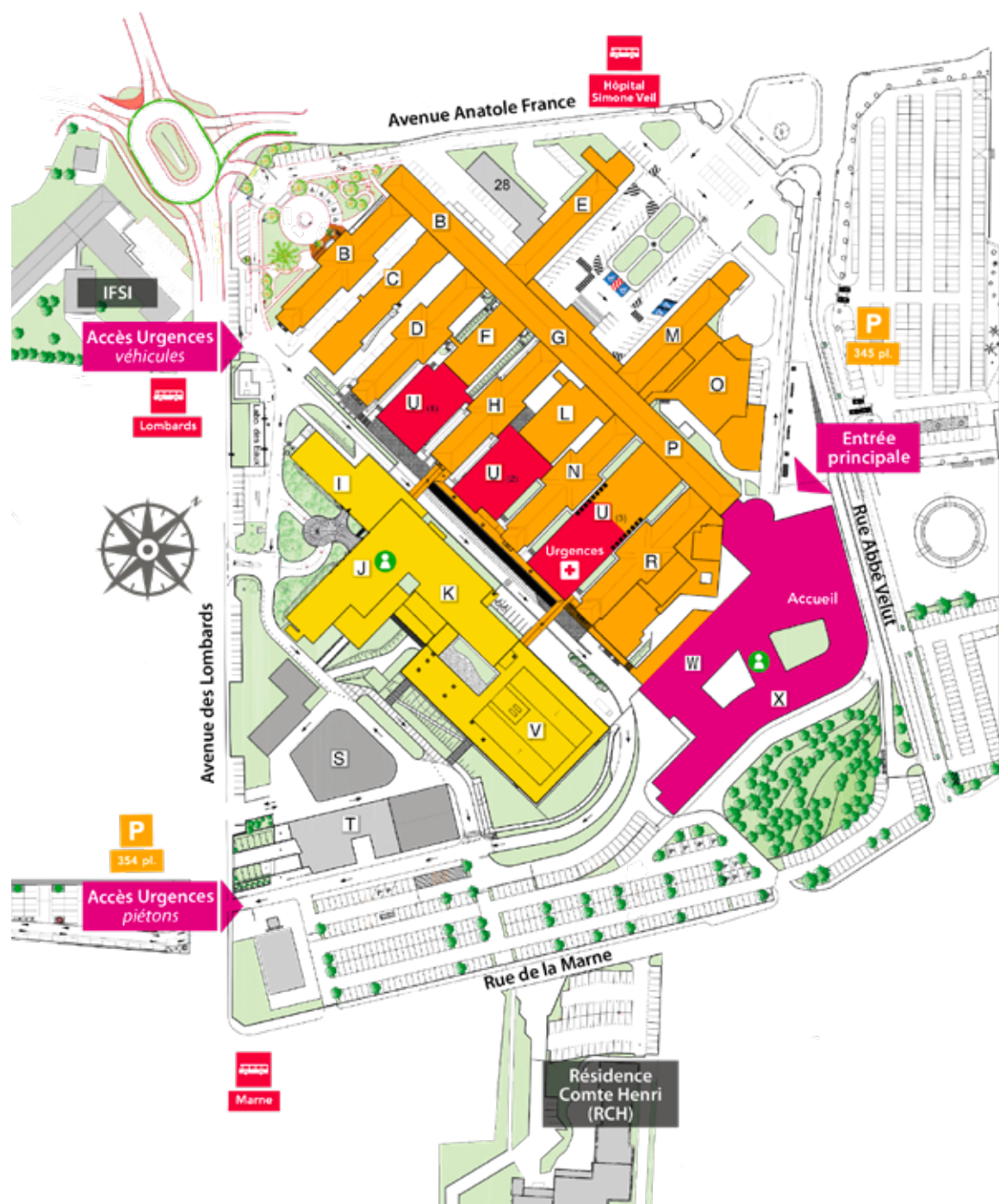


sommaire

■ 1. MON HÔPITAL	7
Me repérer	7
Les services	8
Mieux connaître mon hôpital	10
Des équipements performants	11
Organisation administrative	12
■ 2. MON HOSPITALISATION	17
Mon admission	17
Mon séjour	20
Ma sortie	24
■ 3. LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS	28
■ 4. CONSEILS SANTÉ ET PRÉVENTION	30
■ 5. EN CAS D'URGENCE	32
■ 6. MES DROITS ET LA PROTECTION DE MES DONNÉES PERSONNELLES	33
■ 7. MES DEVOIRS	37
ANNEXES	39-44
Questionnaire de satisfaction	
Indicateurs qualité et sécurité des soins	
Charte de la personne hospitalisée	
Formulaire personne de confiance	

Mon Hôpital

Me repérer




LES SERVICES D'HOSPITALISATION

Addictologie	domaine de Nazareth		Rhumatologie	3X3
Cardiologie		4X2	Salle de naissance et UAO	K0
Chirurgie ambulatoire		V0	Soins intensifs de cardiologie	4X3
Chirurgie diabétologie		3X1	Soins intensifs de néonatalogie	K1
Chirurgie digestive		5X1	Soins intensifs neuro-vasculaire	3X2
Chirurgie gynécologique		J4	Soins Médicaux	RCH 1
Chirurgie néphrologique		3X1	et de Réadaptation	
Chirurgie ophtalmologique		5X1	Unité d'Hospitalisation	
Chirurgie ORL		5X2	de Courte Durée	5X3
Chirurgie orthopédique		5X2	Unité de Médecine	
Chirurgie urologique		5X2	Ambulatoire (UMA)	H1
Chirurgie vasculaire		5X1	Unité de soins de longue durée	
Endoscopie digestive		W2	Père-Lafra et Salomon Rachi	RCH 2
Gastro-entérologie		5X3	Unité de soins	
Gériatrie		2X3	palliatifs	RCH 3
Grossesses pathologiques		J4	Urgences	U-1
Hématologie clinique		1X3		
Hémodialyse		C0		
Hôpital de jour : cancérologie, hématologie, pneumologie		1X2		
Hôpital de jour : diabétologie		3X1		
Hôpital de jour : médecine		H1		
Hôpital de jour : neurologie		3X2		
Hôpital de jour : pédiatrie		K2		
Hôpital de jour et semaine :				
gériatrie, rhumatologie		3X3		
Hôpital de semaine : cardiologie		4X2		
Maternité		K4		
Médecine interne et infectieuse		2X1		
Néonatalogie		K1		
Neurologie		3X2		
Oncologie		1X3		
Orthogénie		J4		
Pédiatrie		J2		
Pneumologie et				
oncologie thoracique		1X1		
Radiothérapie		R0		
Réanimation et unité				
de crise de soins critiques		U0		

LES CONSULTATIONS (Standard : 03 25 49 49 49)

Addictologie	H2	Odontologie, implantologie et stomatologie	M0
Allergologie	W0	Onco-gériatrie	RDC RCH
Anesthésie	M1	Ophthalmologie	M1
Cardiologie	W0	ORL	M1
Centre d'évaluation et traitement de la douleur	H1	Orthopédie	M0
Centre de dépistage (CeGIDD) et VIH	R1	Pédiatrie et néonatalogie	I-2
Centre de lutte Antituberculeuse (CLAT)	H2	Pédopsychiatrie	RDC RCH
Centre de vaccination internationale et de médecine préventive	W0	Pneumologie	W0
Chirurgie hépato biliaire	M1	Post-greffes	C0
Consultations de fragilité personnes âgées	RCH	Puvathérapie	R1
Consultations génétiques	K1	Rééducation fonctionnelle	P2
Consultations sage-femme	K3	Rhumatologie	W0
Dermatologie	W0	STEP	
Diabétologie	W0	(Unité transversale d'Education du Patient)	H2
Dialyse péritonéale	3X1	Unité Ambulatoire de diabétologie	W0
Diététicienne	G2	Urgences gynécologiques	K0
Don du sang		Urologie	M0
(établissement français du sang)	D0	Centre de prélèvement	X0
Ecole et jardin d'enfants	K2	Pharmacie	V-1
Education thérapeutique diabétologie	W0		
Education thérapeutique pédiatrique	J2		
Endoscopie digestive	W0		
Exploration de pneumologie	W0		
Exploration fonctionnelle vasculaire	G1		
Exploration neurologie	W0		
Explorations cardiologie	4X3		
Gastro-entérologie	W0		
Hématologie	F0 et F1		
Hépatogastroentérologie	W0		
Hypnoalgésie	W0		
Imagerie médicale	NO, LO		
Kinésithérapie	P2		
Maison du sport	P2		
Maison Médicale	U-1		
Maternité-gynéco	K3		
Médecine interne	W0		
Néphrologie	W0		
Neurologie	W0		

ACCUEIL ET FORMALITES ADMINISTRATIVES

Accueil de l'hôpital 
Ouvert la semaine de 8h à 19h
et le week-end de 12h45 à 19h

Point patient

Il est nécessaire de vous y présenter avant votre hospitalisation afin de créer votre dossier administratif.

Cette formalité peut être réalisée par l'un de vos proches. Localisation des points patients en vue d'une hospitalisation :

- à chaque étage du nouveau bâtiment d'hospitalisation (face aux ascenseurs)
- hall d'accueil du bâtiment mère & enfant (entrée avenue des Lombards)

Bureau de l'état civil mouvement

- Restitution des objets de valeurs
- Démarches lors d'un décès

Régie recette

Mieux connaître mon hôpital

■ Le Centre Hospitalier de Troyes compte trois sites de prise en charge des patients :

- L'hôpital Simone Veil
101 avenue Anatole France 10030 Troyes Cedex.
Tél : 03 25 49 49 49
- La résidence Comte Henri
37 avenue de la Marne 10030 Troyes Cedex.
Tél : 03 25 49 49 49
- Le domaine de Nazareth comprenant :
Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
1 rue du Maréchal Leclerc 10150 Pont-Sainte-Marie
Tél : 03 25 83 22 54
L'unité d'addictologie Jean Schiffer
Tél : 03 25 76 12 36

■ Le centre hospitalier de Troyes est membre fondateur des Hôpitaux Champagne Sud (HCS) composés :

- Du CH de Troyes ;
- Du GHAM (Groupement Hospitalier Aube-Marne composé des établissements de Romilly-sur-Seine, Nogent-sur-Aube et Sézanne) ;
- De l'EPSMA (Etablissement public de santé mentale de l'Aube)
- Du CH de Bar-sur-Seine ;
- Du CH Saint-Nicolas de Bar-sur-Aube ;
- De la résidence Cardinal de Loménie (EHPAD) à Brienne-le-Château ;
- De la résidence Pierre d'Arcis (EHPAD & SSIAD) à Arcis-sur-Aube.

Le CH de Troyes assure également des soins dans les unités sanitaires pénitentiaires de Lavau et Villenauxe-la-Grande.

■ Répartition des 1006 lits et places :

548 pour la médecine, chirurgie, obstétrique
293 pour l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
95 pour les soins de suite et réadaptation
70 pour l'unité de soins de longue durée

■ Chiffres clés 2022 :

279 médecins,
2 181 personnels soignants, médico-techniques, socioéducatifs, techniques, administratifs
2 425 accouchements
58 530 passages aux urgences
267 886 consultations externes
285 008 journées d'hospitalisation

Des équipements performants

■ Un plateau technique composé de :

- 1 bloc opératoire central 10 salles d'intervention dont :
1 salle de césarienne urgente, 1 salle de coronarographie
1 salle dédiée aux actes en externe, 1 salle d'endoscopie gastro-entérologie
- 1 salle de soins post-opératoire de 12 places
- 1 pharmacie centrale
- 1 Unité de Reconstitution Centralisée des Chimiothérapies anticancéreuses (URCC)

■ Un centre d'imagerie :

- 2 IRM (1.5 Tesla et 3 Tesla)
- 2 scanners
- Radiologie conventionnelle, mammographie, échographie

■ Équipements lourds :

- 1 service de médecine nucléaire (2 gamma-caméra, 1 TEP SCAN)
- 1 service de radiothérapie : 2 accélérateurs de particules et 1 simulateur scanner
- 19 générateurs d'hémodialyse
- 1 salle dédiée au robot chirurgical Da Vinci X



Mammographie



Blocs opératoires



Blocs opératoires



Tepscan



*Unité de préparation
des chimiothérapies*



Accélérateur de particules

■ La direction

Le centre hospitalier est dirigé par Damien Patriat, directeur et représentant légal de l'hôpital. Il conçoit et pilote le projet d'établissement avec les responsables médicaux et soignants.

■ Le conseil de surveillance

Se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur sa gestion.

Le conseil de surveillance est composé, en nombre égal, de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel médical et non médical, et des personnalités qualifiées parmi lesquelles figurent des représentants des usagers. Il est présidé par François Baroin.

■ La commission des usagers

La commission des usagers (CDU) s'assure du respect des droits des usagers et formule des recommandations pour améliorer la qualité de la prise en charge.

usagers@hcs-sante.fr

03 25 49 47 59

■ Le directoire

Présidé par le directeur, il est composé de sept membres, dont cinq médecins et d'invités permanents. Son vice-président est le président de la commission médicale d'établissement (CME).

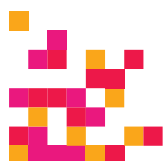
Le directoire conseille le directeur dans la gestion de l'établissement. Il approuve le projet médical et de soins et se prononce sur les grandes orientations et projets de l'établissement.

■ Les instances consultatives

La commission médicale d'établissement (CME) qui représente le corps médical.

La commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotéchniques (CSIRMT).

Le comité social d'établissement (CSE) qui représente le personnel et traite des questions relatives aux ressources humaines et aux conditions de travail.







Le centre hospitalier : un savoir-faire



Mon hospitalisation

Mon admission

Pour procéder à votre admission, il faut créer votre dossier administratif à l'un des points patients avant de vous rendre dans le service dans lequel vous allez être hospitalisé. Cette formalité peut être réalisée par l'un de vos proches.

■ Ce que vous devez présenter

Pour la prise en charge de vos frais hospitaliers, vous devez présenter à chaque venue :

- votre pièce d'identité (uniquement carte nationale d'identité ou passeport ou titre de séjour),
- votre carte vitale ainsi que l'attestation d'affiliation à la sécurité sociale,
- tout document de prise en charge : votre carte de mutuelle, votre attestation de CMU, votre carnet de maternité, votre feuille d'accident de travail.



■ Carte vitale

Il convient de mettre à jour votre carte vitale chaque année et lors d'un changement de situation administrative (mariage, naissance, protocole de soins 100%). Cette opération est réalisable en pharmacie et vous permet d'actualiser vos droits en tant qu'assuré(e) de l'assurance maladie.

■ Admission des mineurs

L'admission des mineurs est prononcée à la demande des parents, ou du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale, leur autorisation écrite et signée est obligatoire, sauf s'il y a urgence. De manière exceptionnelle, un mineur peut être hospitalisé en service pour adultes. L'environnement est alors adapté à sa sécurité et à sa protection. Le carnet de santé de l'enfant vous sera demandé à votre arrivée.

■ Identification du patient tout au long de sa prise en charge



Une identification fiable et unique de chaque patient permet aux équipes de délivrer le bon soin au bon patient. Elle comporte obligatoirement le nom de naissance, premier prénom de l'état civil, date de naissance et sexe. À chacune des étapes de votre prise en charge et à chaque venue, les équipes vérifient la concordance entre les soins prescrits et votre identité. Un bracelet d'identification est ainsi systématiquement posé à tout patient pris en charge aux urgences, en service d'hospitalisation ainsi qu'en séance (radiothérapie, dialyse, exploration).

■ **Chambre individuelle et activité libérale**

Sur demande et selon des disponibilités du service, une chambre individuelle peut vous être attribuée. Elle vous apportera davantage d'espace et d'intimité. Lorsque votre hospitalisation est programmée, vous pouvez demander une chambre individuelle à l'avance. Elle est facturée 52 € par jour d'hospitalisation complète et de 26 € en hôpital de jour ou en chirurgie ambulatoire. Ce montant est généralement pris en charge par les mutuelles, renseignez-vous auprès de la vôtre. Le paiement à l'hôpital sera effectué directement par votre mutuelle si elle pratique le tiers payant et que votre contrat le prévoit.



Vous pouvez demander à bénéficier d'une consultation ou d'une hospitalisation dans le cadre de l'activité libérale de certains praticiens. Les honoraires au-delà du tarif de la Sécurité Sociale seront à votre charge.

■ **Votre traitement médicamenteux**

Lors de votre admission, afin d'éviter des interactions médicamenteuses avec votre traitement habituel, nous vous remercions de respecter les recommandations suivantes :

- informer le médecin qui vous suit dans le service, de la nature de votre traitement habituel (apportez votre ou vos ordonnance(s) récente(s)) y compris les médicaments d'automédication.
- remettre à l'infirmière tout médicament en votre possession à votre admission. Durant votre hospitalisation, prenez exclusivement les médicaments prescrits par le médecin du service et donnés par les infirmières. En prévision de votre sortie, vous serez informé des éventuelles modifications de votre traitement habituel.



■ **Personne de confiance et personne à prévenir**

Lors de votre admission, il vous sera proposé de désigner une personne à prévenir et une personne de confiance dont les coordonnées seront conservées par les équipes pendant toute votre prise en charge. Une même personne peut assurer les deux fonctions.

Personne à prévenir

Elle peut recevoir des informations liées à votre hébergement, votre sortie, votre transfert, en cas d'urgence ou la survenue d'un événement inattendu. Elle n'a pas accès aux informations confidentielles vous concernant. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix n'aurait pas plus d'importance que celle de vos proches.

Personne de confiance

Cf annexe en fin de livret.

■ **Le dépôt d'objets personnels**

Dans la mesure du possible, nous vous recommandons de ne pas porter d'objet de valeur. Dans le cas contraire, merci de signaler à votre arrivée dans le service tout objet de valeur (bijoux, argent, moyens de paiement,...) auprès du personnel soignant. Vous aurez la possibilité de conserver ces objets avec vous, sous votre responsabilité*, ou de les confier au personnel soignant après réalisation d'un inventaire signé par les deux parties.



Les objets trouvés seront déposés à la direction générale (bâtiment N, 1^{er} étage). Contactez le 03 25 49 49 70.

*Le centre hospitalier de Troyes ne pourra être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des objets que vous aurez conservés auprès de vous.

■ Un personnel qui vous entoure

L'ensemble du personnel de l'hôpital, tout corps de métier confondu, s'emploie à rendre votre séjour le plus agréable possible.



Personnels médicaux



Personnels soignants



Personnels médicaux-techniques



Personnels éducatifs et sociaux



Personnels techniques et logistiques



Personnels administratifs

La profession figure sur sa tenue de travail. Des étudiants se préparant aux différents métiers de la santé s'intègrent également aux équipes.

🏠 Rencontrer les médecins

Les horaires de rendez-vous des médecins de votre service d'hospitalisation sont disponibles auprès des secrétaires du service.

👤 Vêtements et toilettes

Prévoyez d'apporter avec vous :

- Quelques effets personnels : pyjama, robe de chambre, vêtements confortables, sous-vêtements, pantoufles, mouchoirs.

Nb : L'hôpital ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel.

- Un nécessaire de toilette : serviettes et gants, gel douche, shampooing, brosse à dents et dentifrice, rasoir (électrique si possible).

Repas

Les menus qui vous sont proposés tiennent compte de votre état de santé ainsi que des régimes prescrits par les médecins et établis par les diététiciennes. Quotidiennement, un choix vous est proposé. Les heures de service des repas sont : petit-déjeuner à partir de 7h30 ; déjeuner à partir de 12h ; dîner à partir de 18h45.

Denrées alimentaires

Certaines chambres sont équipées de table de nuit réfrigérée, notamment au sein du nouveau bâtiment d'hospitalisation. Il est conseillé de n'apporter que des aliments emballés. Il faut éviter les denrées périssables telles que le fromage, la charcuterie,...

Téléphone, télévision et internet

Téléphone : toutes les chambres sont équipées d'un téléphone permettant d'être appelé gratuitement depuis l'extérieur via un numéro direct. Internet : wifi bas débit gratuit. Services payants proposés :

- Téléphone (appels sortants illimités vers fixes et portables France, UE, USA)
- Télévision (chaînes TNT + 15 chaînes radio)
- Wifi haut débit illimité

Pour tous ces services, gratuits ou payants, s'adresser à la société CINEOLIA en se rendant au box n°1 dans le hall d'accueil du nouveau bâtiment d'hospitalisation ou en les appelant depuis votre chambre au 58232 (appel gratuit) ou depuis l'extérieur au 09 71 71 01 00. Leurs horaires : 9h-19h la semaine, 12h-19h le week-end.

Le relais Café Compagnie

Il propose à la vente un choix de journaux et de revues ainsi qu'un service de restauration rapide (sandwichs, salades, viennoiseries, boissons fraîches et chaudes,...). Il se trouve dans le hall d'accueil du nouveau bâtiment d'hospitalisation. Horaires : lundi-vendredi : 8h-19h ; week-end et jours fériés : 12h-18h.

Visites

Les visites sont autorisées chaque jour, en accord avec vous et sous réserve que votre état de santé le permette. Les horaires sont d'ordinaire libres mais l'après-midi est à privilégier plutôt que le matin (en raison de soins nombreux, de la toilette, de la visite du médecin,...).

Certains services ont des horaires spécifiques, renseignez-vous auprès de la secrétaire médicale ou de l'équipe soignante.

Vous pouvez demander que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée.

Personnes accompagnantes

En cas de situations exceptionnelles laissées à l'appréciation du cadre de santé, le malade peut bénéficier de la présence d'une personne accompagnante pendant la nuit sur demande et à titre payant. Le règlement se fait à la régie recette en semaine de 8h à 12h15 et de 13h à 18h.

Courrier

Durant votre séjour, vous pouvez recevoir du courrier. N'oubliez pas d'indiquer à votre correspondant de mentionner votre nom et prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Adresse : Centre hospitalier de Troyes, 101 avenue Anatole France CS 20718 - 10003 TROYES CEDEX

Les associations

Si vous vous sentez isolé, loin de votre famille, vous pouvez demander par le biais du cadre de santé à recevoir la visite d'un membre des associations partenaires de l'hôpital telles que : « Visiteurs de Malades en Etablissement Hospitalier » (VMEH), « Ecoute et Réconfort des Patients Hospitalisés » (ERPH), « Jusqu'à La Mort, Accompagner La Vie » (JALMALV), « La ligue contre le cancer », « URILCO », etc. Pour tout renseignement sur d'autres associations, vous pouvez contacter la direction (tél. 03 25 49 49 70 - du lundi au vendredi de 9h à 12h puis de 14h à 17h).

Une fois par semaine, un bénévole de l'association « Ecoute et Réconfort des Patients Hospitalisés » se rend dans les services et propose gracieusement le prêt de livres.

Vie spirituelle

L'hôpital est un établissement de service public soumis au principe de laïcité. Vous avez droit au respect de vos opinions et croyances. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients. Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le souhait. Pour cela, demandez au cadre de santé, à l'infirmier(e) ou directement aux représentants des cultes :

Culte catholique : 03 25 49 49 49 (poste interne 91468), aumonier@ch-troyes.fr

Culte israélite : 06 03 77 79 52, joel.samoun@free.fr

Culte musulman : 03 25 49 49 49 (poste interne 58005), aumonier.musulman@ch-troyes.fr

Culte orthodoxe : 06 75 22 17 19

Culte protestant : 03 25 80 02 56 ou 07 84 48 45 62, epu.troyes.et.aube@gmail.com

Service social

Une assistante sociale peut vous aider dans certaines démarches au cours de votre hospitalisation. Le service social a pour mission d'aider les patients à surmonter les difficultés sociales et à maintenir ou retrouver leur autonomie.

Vous pouvez solliciter ce service par l'intermédiaire du personnel soignant ou en contactant le 03 25 49 70 22.

Du côté des enfants et des adolescents

En liaison avec leur école, un enseignant spécialisé de l'éducation nationale assure le suivi scolaire des enfants âgés de 6 à 17 ans hospitalisés dans les unités du service de pédiatrie.

L'éducatrice de jeunes enfants prend en charge les plus petits en leur proposant des jeux et des activités d'éveil.

Elle coordonne également tout au long de l'année les ateliers ainsi que les animations proposées :

- par les bénévoles (école des enfants malades, Clown, initiation sportive avec 1ers de cordée, projets étudiants IUT);
- par les professionnels financés par l'ATPH (Association Troyenne de Pédiatrie Hospitalière) : dessin, mosaïque, sophrologie, socio esthétique, coiffure, magie et clown.



Ma sortie

Une étape importante à préparer

■ Préparation de la sortie

L'assistante sociale et le cadre de santé peuvent vous aider à préparer votre sortie soit à domicile (avec aide) soit dans une structure d'aval. La coordination de la sortie permet d'optimiser votre prise en charge, sécuriser votre parcours, assurer la continuité des soins entre votre séjour et votre domicile ou structure d'aval. La décision de sortie est établie par le médecin du service.



■ Sortie contre avis médical

Votre sortie est normalement fixée par le médecin. Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'établissement, vous devrez signer un document de sortie contre avis médical.

■ Prescription de médicaments

Afin d'assurer la conciliation médicamenteuse, nous vous recommandons de communiquer au personnel soignant les coordonnées de votre pharmacie de ville habituelle. Ainsi, l'hôpital pourra se mettre en lien avec cette dernière en cas de besoin pour faciliter votre suivi médicamenteux.

D'autre part, certains médicaments prescrits à votre sortie ne sont délivrés que par la pharmacie à usage intérieur de l'hôpital. Ils sont à retirer au guichet de la pharmacie, bâtiment V (accès par l'avenue des Lombards) de 8h à 13h et 14h à 17h, du lundi au vendredi.

■ Moyens de transports

Si le médecin le juge nécessaire, vous regagnerez votre domicile en ambulance privée, en VSL (véhicule sanitaire léger) ou en taxi. Vous avez le libre choix du transporteur. Lorsqu'ils sont réalisés sur prescription médicale, les frais de transport sont pris en charge par la Sécurité sociale.

■ Questionnaire de satisfaction à la sortie

Afin de nous aider à améliorer la qualité des prises en charge, vous êtes invités à compléter le questionnaire de satisfaction disponible en annexe de ce livret. Une fois complété, vous pouvez le remettre dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou directement au service en charge de la qualité et sécurité des soins de l'hôpital (bâtiment N, étage 2).



■ Reprise des objets personnels

Sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu de dépôt qui vous a été remis, vous pourrez retirer vos objets de valeurs.

Dans un premier temps, ils seront disponibles au service des frais de séjour situé au RDC du bâtiment X sur rdv au 03 25 49 49 61 ou 03 25 49 72 17 du lundi au vendredi de 8h à 12h15 et de 13h à 17h. Ce bureau est fermé le samedi, dimanche et les jours fériés. Après un certain délai, ils seront transférés au centre des finances publiques de Troyes sur rdv au 06.34.40.84.20 (3 allée Yves de Copainville, 10000 TROYES) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h. Ce bureau est fermé le samedi, dimanche et les jours fériés.

Vous pourrez récupérer les objets de valeur d'une personne hospitalisée sur présentation d'une pièce d'identité et muni d'une procuration et d'une pièce d'identité du propriétaire des objets.

Vous pourrez récupérer les objets de valeur d'une personne décédée, au Trésor Public, muni d'un certificat d'hérédité (délivré à la mairie du domicile du défunt, de l'un des héritiers ou bien auprès d'un notaire) ou muni du livret de famille mis à jour avec la mention du décès et de votre pièce d'identité.

■ Les frais d'hospitalisation

Le calcul s'effectue en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- d'un tarif journalier de prestation fixé selon la spécialité médicale de votre service d'hospitalisation
- du forfait journalier représentant votre participation aux frais d'hébergement. Le coût de votre séjour sera financé par :
 - l'assurance maladie à 80 ou 100% si vous êtes assuré social ou ayant-droit,
 - vous-même, votre mutuelle ou la CMU pour le ticket modérateur (partie non prise en charge par l'assurance maladie). Les « points accueil patients » sont à votre disposition pour vous renseigner et pour vous aider dans vos démarches administratives.

■ Dernières précautions

N'oubliez pas avant de partir, de :

- vérifier en quittant votre chambre que vous n'avez rien oublié,
- récupérer vos objets de valeur,
- compléter et remettre le questionnaire de satisfaction de sortie au personnel du service, dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou de l'adresser directement au service en charge de la qualité et sécurité des soins de l'hôpital,
- vous assurer que votre dossier administratif est complet,
- contacter les professionnels de santé qui vous entouraient avant l'hospitalisation : infirmière libérale, prestataires d'aides à domicile.

La sécurité et la qualité des soins

L'établissement s'organise pour coordonner la maîtrise des risques en la personne d'un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. Il s'appuie sur des instances, équipes opérationnelles et groupes de travail compétents aux sujets abordés.

Les secteurs et activités à risques sont sous haute surveillance comme le bloc opératoire, la salle de naissance, l'endoscopie, la dialyse, la radiothérapie ou encore la médecine nucléaire.

En complément, nous mesurons volontairement notre niveau de qualité des soins et de sécurité des patients et nous participons au recueil national des indicateurs généralisés de Qualité et de Sécurité des Soins développés par la Haute Autorité de Santé (les derniers résultats sont en annexe de ce livret).

La direction encourage les professionnels à signaler tout dysfonctionnement qui a ou pourrait causer un dommage au patient.

Enfin, nous attachons une grande importance au niveau de satisfaction des patients en réponse à leurs attentes et besoins.

Tout ceci nous permet d'apporter les mesures correctives qui s'imposent.

Notre objectif : veiller collectivement à soigner et prendre soin dans le respect des bonnes pratiques.

■ Ensemble, prévenons, traitons et soulageons la douleur

Le comité de lutte contre la douleur a pour objectif de promouvoir et coordonner la lutte contre la douleur.

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 grâce à des échelles adaptées à chaque type de population.

Echelle enfant : réglette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'enfant



Echelle adulte : réglette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'adulte



Vous avez peur d'avoir mal...Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est un devoir.

Prévenir :

- les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, poses de sondes, de perfusions, retraits 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, les 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

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.

■ Ensemble, évitons la transmission des germes

La lutte contre les infections liées aux soins vise à protéger les patients et les personnels soignants.

Les personnels ont le devoir de respecter des mesures d'hygiène de base applicables à tout patient, complétées parfois par des mesures spécifiques selon la nature du germe et sa localisation. Si vous faites l'objet de précautions spécifiques, les raisons et règles vous seront expliquées ainsi qu'aux visiteurs. Pour ce faire, ils bénéficient d'une équipe médicale et soignante dédiée à la maîtrise du risque infectieux. Une surveillance attentive est en place.

Les patients et visiteurs sont également sollicités par la prévention. Ainsi, des solutions hydro alcooliques destinées à la désinfection des mains sont à disposition. Vous êtes invités à les utiliser ainsi que toute personne qui vous rend visite.

■ Vigilance sanitaire Covid-19

Depuis le 24 mai 2023, le port du masque chirurgical n'est plus exigé pour les patients, les accompagnants et les visiteurs. Il reste recommandé à l'intérieur des bâtiments en cas de signes d'infection des voies respiratoires.



Conseils santé et prévention

■ Prévention

Dépistage anonyme et gratuit :

Le centre hospitalier de Troyes est doté d'un CeGIDD (Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic pour le VIH, les hépatites virales et les infections sexuellement transmissibles), conformément aux textes législatifs en vigueur. Chaque dépistage est systématiquement accompagné d'un suivi médical.

Horaires et renseignements : 03 25 49 00 27



Médecine des voyages :

Afin de bien préparer vos déplacements à l'étranger, le centre de vaccinations internationales et de conseils aux voyageurs vous propose des consultations pour la mise à jour des vaccinations obligatoires et recommandés, la chimio prophylaxie anti-palustre et la protection personnelle antivectorielle avant votre départ.

Renseignements : 03 25 49 48 04

■ Addictions

Sevrage tabagique :

Une consultation d'aide au sevrage tabagique est ouverte à tous. Lors de votre hospitalisation vous pouvez nous solliciter pour parler de votre consommation et vous accompagner si besoin. Parlez-en à l'équipe soignante.

Aide pour les personnes en difficulté avec l'alcool :

Une consultation d'aide pour les personnes en difficulté avec l'alcool est ouverte à tous. Lors de votre hospitalisation vous pouvez bénéficier d'une évaluation de votre consommation et d'un accompagnement en vue de la modifier. Parlez-en à l'équipe soignante.

Autre addictions (médicaments, produits illicites, jeux,...) et troubles du comportement alimentaires :

Nous pouvons aussi vous aider.

Pour toutes ces situations, vous pouvez prendre rendez-vous au 03 25 49 47 06.



■ Don du sang / Où et quand ?

L'Établissement Français du Sang de Troyes est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h à 13h30, les mercredis de 8h à 16h et les samedis des semaines impaires de 8h à 13h. La maison du don est située au RDC du bâtiment D et permet aux donateurs de faire des dons de sang, de plasma et de plaquettes. Des collectes mobiles sont également organisées régulièrement dans tout le département. Pour connaître les lieux et dates de ces collectes, vous pouvez contacter le 03 25 75 15 17 ou vous connecter sur dondesang.efs.sante.fr.

■ Don d'organes et de tissus

Le centre hospitalier de Troyes est autorisé à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus à des fins thérapeutiques et scientifiques. Selon la loi, toute personne majeure est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort, si elle n'a pas manifesté de refus de son vivant.

Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et de ses tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus soit par courrier, soit sur internet (www.registrenationaldesrefus.fr). Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document, daté et signé, à un proche.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches, qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Pour plus d'information, la coordination des prélèvements d'organes et de tissus du CH de Troyes est joignable au 03 25 75 92 72 ou par mail à prelevementorgane@hcs-sante.fr.

Plus d'information sur www.dondorganes.fr.



COORDINATION DES
PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES
CH DE TROYES

En cas d'urgence

■ Quand et comment se rendre aux urgences ?

Pour des affections qui n'ont pas de caractère urgent, il est conseillé de contacter votre médecin traitant ou un médecin généraliste de garde. Le Centre Hospitalier de Troyes travaille conjointement avec les médecins libéraux et les centres de soins non programmés du territoire. Ainsi, en cas de doute ou d'absence de votre médecin traitant, composez le 15 qui vous orientera vers le bon interlocuteur.

■ Se présenter aux urgences

Si vous devez recourir au service des urgences du centre hospitalier, sachez que l'ordre de prise en charge des patients ne dépend pas de l'heure d'arrivée mais du caractère d'urgence du cas présenté.

C'est pourquoi, votre attente peut se prolonger si d'autres patients plus gravement atteints doivent être prioritairement pris en charge.

Le Centre Hospitalier de Troyes est doté d'urgences pédiatriques et gynécologiques. Ainsi, selon vos besoins de santé, vous serez réorientés vers ces services suite à votre présentation aux urgences générales.



■ Depuis votre domicile

Composer le 15 sur son téléphone permet 24h/24 et 7j/7 d'être mis en relation avec le SAMU Centre 15 du centre hospitalier de Troyes. Le Service d'Aide Médicale d'Urgences (SAMU) reçoit les appels provenant de tout le département de l'Aube et coordonne les moyens adaptés à mettre en action. Pour cela, il décide de l'envoi d'un véhicule du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR), d'un médecin, d'une ambulance ou d'un véhicule des pompiers. L'accueil du patient en établissement public ou privé se fait selon le choix du patient.



Mes droits et la protection de mes données personnelles

■ Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Le moment venu et si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer vos volontés, les médecins s'appuieront sur ce document pour prendre leurs décisions sur les soins à donner. En l'absence de directives anticipées, l'équipe sollicitera la personne de confiance pour témoigner de votre volonté. Si vous ne l'avez pas désignée, elle s'appuiera sur votre famille ou l'un de vos proches.

■ Informatique et Libertés

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation des informations sont recueillies et font l'objet de traitements informatiques facilitant votre prise en charge. Pour plus d'informations sur les traitements informatiques de vos données personnelles, renseignez-vous sur le site internet du Centre Hospitalier de Troyes à la rubrique « RGPD ».

■ Accéder aux informations médicales

Si vous désirez avoir accès à tout ou partie de votre dossier médical, vous devrez en faire la demande écrite auprès de la direction du centre hospitalier de Troyes ou du secrétariat médical du service concerné.

Si vous désirez obtenir des informations sur votre état de santé ou sur les soins qui vous ont été prodigués, nous vous conseillons de prendre contact avec l'équipe, le cadre de santé pour les soins et le médecin qui vous a pris en charge pour les questions d'ordre médical. Le langage médical peut être traduit par des mots simples, n'hésitez donc pas à demander des explications.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Afin de garantir le secret médical et la confidentialité, aucune information n'est donnée par les professionnels au téléphone.

Les dossiers médicaux sont en règle générale conservés au service des archives médicales pendant une durée de 20 ans à partir de la dernière consultation ou du dernier séjour hospitalier.

■ Représentants des usagers

Pour être mis en relation avec les représentants des usagers, adressez-vous à la direction, par courrier ou au 03 25 49 47 59 (ou 03 25 49 49 70) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h ou par mail à : usagers@hcs-sante.fr.

■ Gestion des plaintes et des réclamations

Si vous souhaitez formuler une réclamation vous avez la possibilité de :

- demander à rencontrer le cadre de santé du service
- demander à rencontrer le médecin
- contacter le responsable des relations avec les usagers au 03 25 49 47 59 (ou 03 25 49 49 70) ou par mail à : usagers@hcs-sante.fr

■ La commission des usagers

La commission des usagers (CDU) s'assure du respect des droits des usagers et formule des recommandations pour améliorer la qualité de la prise en charge. Elle est présidée par le directeur de l'établissement et est notamment composée de représentants des usagers.

Vous pouvez obtenir un rendez-vous avec un membre de la CDU en téléphonant au 03 25 49 47 59 (ou 03 25 49 49 70) ou par mail à : usagers@hcs-sante.fr.

Vous pouvez consulter les résultats des enquêtes de satisfaction des patients auprès du service d'appui à la qualité-gestion des risques.

Tél : 03 25 49 71 25

ou : 03 25 49 47 58

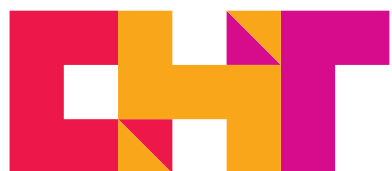


Mes devoirs

Pour le confort et la sécurité de tous, nous vous demandons de :

- Respecter les règles de vie en collectivité du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé (locaux, personnel...);
- Respecter les personnels qui prennent soin de vous ;
- Ne pas fumer à l'intérieur de votre chambre et de l'établissement. L'usage du tabac est strictement interdit à l'intérieur des locaux du centre hospitalier (décret n°2006-1386 du 15/11/2006) ;
- Ne pas introduire, ni consommer de boissons alcoolisées ;
- Ne pas troubler le repos des autres malades en utilisant modérément vos appareils sonores ;
- Le règlement intérieur du centre hospitalier est consultable auprès de la direction, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

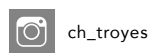


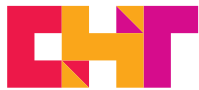


**CENTRE
HOSPITALIER
T R O Y E S**

CENTRE HOSPITALIER DE TROYES

101 avenue Anatole France - CS 20718 - 10003 TROYES Cedex
Tél. Standard : 03 25 49 49 49 - www.ch-troyes.fr





**CENTRE
HOSPITALIER**
T R O Y E S

Satisfaction patient(e) hospitalisé(e)

Soucieux de la qualité de votre prise en charge et de votre satisfaction, nous vous remercions de prendre quelques instants pour répondre à ce questionnaire.

Vous pouvez remettre ce document au personnel du service, dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou l'adresser au service d'appui à la qualité et à la gestion des risques.

Questionnaire renseigné par :

- Patient(e) Entourage

Mois d'hospitalisation :

- 01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12

Votre service d'hospitalisation :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cardiologie | <input type="checkbox"/> Hépto-gastro-entérologie |
| <input type="checkbox"/> Cardiologie hôpital de semaine | <input type="checkbox"/> Addictologie Jean Schiffer |
| <input type="checkbox"/> Cardiologie soins intensifs | <input type="checkbox"/> Maternité |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie ambulatoire | <input type="checkbox"/> Médecine interne |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie digestive | <input type="checkbox"/> Néphrologie |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie gynécologique | <input type="checkbox"/> Neurologie |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie odontologique | <input type="checkbox"/> Oncologie |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie ophtalmologique | <input type="checkbox"/> Pédiatrie |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie ORL | <input type="checkbox"/> Pneumologie |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie orthopédique | <input type="checkbox"/> Réanimation polyvalente |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie urologique | <input type="checkbox"/> Rhumatologie |
| <input type="checkbox"/> Chirurgie vasculaire | <input type="checkbox"/> SSR Audiffred |
| <input type="checkbox"/> Diabétologie | <input type="checkbox"/> SSR Urbain IV |
| <input type="checkbox"/> Gériatrie | <input type="checkbox"/> UHCD |
| <input type="checkbox"/> Grossesses pathologiques - Orthogénie | <input type="checkbox"/> Autre : |
| <input type="checkbox"/> Hématologie | |

Votre âge :

- 0 à 10 ans 11 à 18 ans 19 à 34 ans 35 à 65 ans + 65 ans

Durée de l'hospitalisation :

- 1 jour 2 à 7 jours + de 7 jours

Les urgences (à remplir seulement si vous êtes passé(e) par les urgences)

Comment avez-vous trouvé l'accueil aux urgences ?

Lors de votre inscription :

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Auprès de l'infirmier(e) d'accueil :

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Etes-vous satisfait(e) des soins reçus aux urgences ?

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant Non concerné(e)

A-t-on soulagé votre douleur aux urgences ?

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant Non concerné(e)

L'accueil

Comment avez-vous trouvé l'accueil ?

Lors de votre admission (administrative) :

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Dans l'unité d'hospitalisation :

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?

- Oui Non Ne sait pas

Avez-vous trouvé les informations dont vous aviez besoin dans le livret d'accueil ?

- Oui Non Non concerné(e)

Avez-vous trouvé les informations dont vous aviez besoin dans le livret d'accueil ?

.....

.....

L'orientation (signalétique) dans l'établissement vous a-t-elle paru ?

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant

La qualité de l'information et des soins

Etes-vous satisfait(e) de la disponibilité et de l'écoute

Du médecin ou du chirurgien ?

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Des infirmier(e)s et des aides soignant(e)s ?

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Estimez-vous avoir été informé(e) sur les soins et votre santé de la part

Du médecin ou du chirurgien ?

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Des infirmier(e)s et des aides soignant(e)s ?

- Satisfaisant
 Peu satisfaisant
 Insatisfaisant

Etes-vous satisfait(e) des soins reçus ?

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant

Etes-vous satisfait(e) du respect de votre intimité ?

Pendant les soins

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant Non concerné(e)

Pendant la toilette

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant Non concerné(e)

Pendant vos déplacements au sein de l'établissement (examens, radio, bloc opératoire)

- Satisfaisant Peu satisfaisant Insatisfaisant Non concerné(e)

La douleur

Vous a-t-on demandé si vous aviez mal ?

- Souvent Parfois Jamais

A-t-on soulagé votre douleur ?

- Oui Non Non concerné(e)

• **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	84/100	
		SMR	91/100	
		USP	128/100	

• **Qualité des prises en charge cliniques (données 2022)**

Intitulé	Description	Secteur	Résultat Objectif : 80/100	Le point positionne les résultats du CH de Troyes 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	90/100		
		SMR	98/100		
		USP	100/100		
		J. SCHIFFER	92/100		
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	76/100		
		USP	77/100		
AVC – Imagerie cérébrale diagnostique Planification du suivi post-AVC AVC récent – Suivi pondérale et nutritionnel AVC récent – Evaluation des fonctions cognitives et comportementales AVC récent – Projet de vie AVC récent – Prise en charge d'une hypertension artérielle	Cet indicateur évalue la trace d'une imagerie cérébrale horodatée confirmant le diagnostic radiologique d'AVC aigu	MCO	100/100		
		MCO	8/100		
			SMR	82/100	
				65/100	
				13/100	
				24/100	

Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour lithiase urinaire	Cet indicateur permet d'identifier les causes de réhospitalisations non programmées qui sont potentiellement évitables	Chirurgie ambulatoire	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour cholécystectomie		Chirurgie ambulatoire	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	
Réhospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention pour affection non lithiasique		Chirurgie ambulatoire	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	

• **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
	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... 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	34/100	
		SMR	45/100	
		J. SCHIFFER	0/100	

• **Satisfaction et expérience des patients (e-satis, 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

e-satis (questionnaire mail envoyé au patient par la HAS à l'adresse mail communiquée à notre service administratif)	MCO+48h	SMR	Chirurgie ambulatoire
Niveau de SATISFACTION GLOBAL DES PATIENTS	71/100 (561 évaluations)	Données insuffisantes (il faut au minimum 30 questionnaires de patients)	79/100 (203 évaluations)

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral 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.

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° tél 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 :

fait à oui non

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° tél 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 :

fait à oui non

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° tél 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 :

fait à oui non

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, ami) 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 révoquable 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.

QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, ami) 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 révoquable 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.

QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, ami) 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 révoquable 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.