

Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse

Bienvenue

Livret d'accueil

Patient



• Présentation.....	3
• Votre admission - préparez votre séjour.....	7
• Votre séjour.....	9
• Votre douleur est prise en charge.....	15
• Votre sortie.....	17
• Vos droits & devoirs.....	18
• Infos pratiques.....	23
• Notre démarche Qualité.....	25

Accès aux services

Accueil » Patients/Visiteurs » Plan d'accès » Accès aux services

2 arrêts de bus desservent le site de Fleyriat avec la *Ligne 5B* et *5A* :

- vers l'entrée principale
- vers le bâtiment tempo

Des stationnements pour les vélos sont également disponibles.

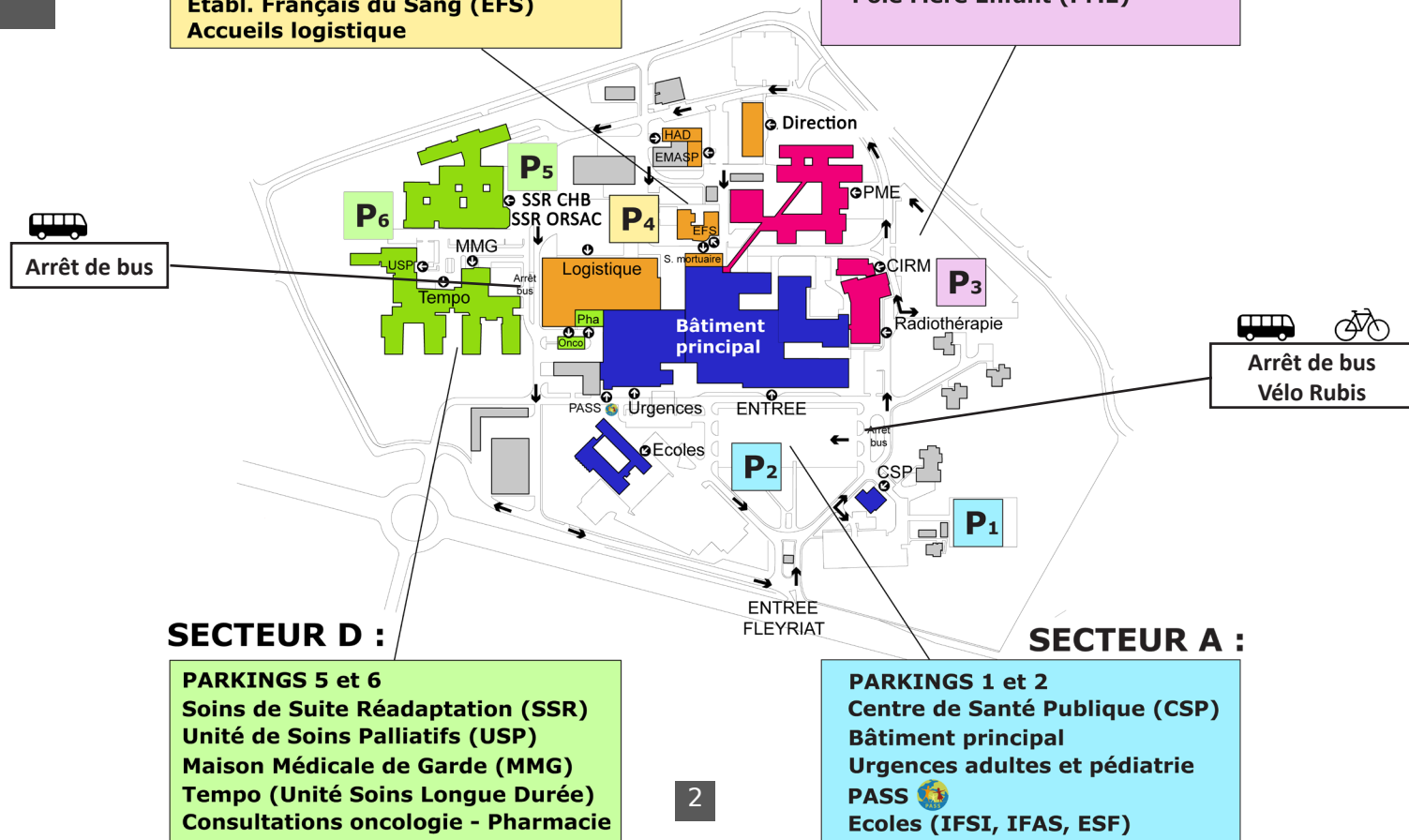
Une carte interactive est disponible sur www.ch-bourg-en-bresse.fr pour localiser les services du site de l'hôpital de Fleyriat.

SECTEUR C :

PARKING 4
Administration
Eq. Mobile Soins Palliatifs (EMASP)
Service mortuaire
Hospitalisation à domicile (HAD)
Etabl. Français du Sang (EFS)
Accueils logistique

SECTEUR B :

PARKING 3
Radiothérapie
Imagerie CIRM
Urgences maternité (PME)
Pole Mère Enfant (PME)





ETABLISSEMENT DE RÉFÉRENCE DU TERRITOIRE DE SANTÉ

Le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse (CHB) est l'établissement de santé de référence du département de l'Ain. Il dessert un bassin de santé de près de 300 000 habitants. Support du Groupement hospitalier de territoire (GHT) Bresse-Haut-Bugey, **il présente une offre de soins de recours et de proximité répartie en 7 pôles d'activités cliniques, médico-techniques et de support** : médecine, chirurgie, soins critiques et non programmés, mère-enfant, gériatrie, cancérologie, transversal et support.

Les activités du CHB sont réparties sur deux sites : l'hôpital de Fleyriat qui regroupe les activités de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO), de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) et de Soins de Longue Durée (USLD) ; ainsi que **la Résidence Emile Pélicand**, établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD) comportant une unité d'hébergement renforcée (UHR) et une unité de vie protégée destinées aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de troubles apparentés.

Le CHB assure trois types de missions :

- Vous accueillir et vous apporter les meilleurs soins possibles,
- Contribuer à la formation des professionnels de santé, grâce à ses écoles, à la prise en charge d'internes médicaux et à son dispositif de formation continue,
- Coordonner ses actions avec ses partenaires externes, notamment dans le domaine de la prévention.

RÉSIDENCE EMILE PÉLICAND

Ancienne maternité départementale construite en 1938, elle a connu une restructuration importante entre 1991 et 1994.

Aujourd'hui, il s'agit d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) de 169 lits. Elle dispose également d'une unité de soins de longue durée, dédiée à la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou autres pathologies apparentées.



UN LARGE CHAMP D'ACTIVITÉ

Les services de soins sont regroupés en Pôles d'activités. Vous trouverez au Centre Hospitalier un vaste champ d'activités spécialisées :

- **Un Pôle Médecine** constitué de services à orientation : pneumologie, infectiologie, endocrinologie, gastro-entérologie avec une unité d'addictologie (tabac, alcool...), néphrologie - dialyse, dermatologie, rhumatologie, médecine interne ;
- **Un Pôle Chirurgie générale** prenant en charge la chirurgie digestive, orthopédique, traumatologique, thoracique, urologique, vasculaire et des spécialités chirurgicales : ophtalmologie, ORL (Oto-Rhino-Laryngologie), stomatologie, chirurgie esthétique maxillo-faciale ;
- **Un Pôle Cancérologie** regroupant les services de médecine onco-hématologique, radiothérapie, anatomie et cytologie pathologiques, unité de soins palliatifs ;
- **Un Pôle d'activité « Mère Enfant »** : gynécologie, obstétrique (maternité), orthogénie (IVG), néonatalogie (prématurés), pédiatrie, un centre de planification et une unité médico-judiciaire ;
- **Un Pôle Gériatrie** installé entre Fleyriat et la Résidence Emile Pélicand, permettant notamment la prise en charge de la maladie d'Alzheimer et les troubles apparentés ;
- **Un Pôle Soins Critiques** avec un service d'accueil des urgences et un SAMU-SMUR-Centre 15, un service de réanimation médico-chirurgicale, un service de cardiologie et une unité de soins intensifs cardiologiques, un service de neurologie et une unité de soins intensifs neurologiques ;
- Une équipe en Hygiène Hospitalière ;
- Un service de consultations externes recouvrant toutes les spécialités ;
- Un centre de santé publique : consultations de dépistage anonyme et gratuit du VIH et des hépatites virales, vaccinations... ;
- Une équipe mobile de gériatrie ;
- Une équipe mobile de soins palliatifs ;
- Un service d'hospitalisation à domicile ;
- Des services administratifs, techniques et généraux indispensables à votre confort : cuisine, blanchisserie, service d'entretien, garage, espaces verts...

ACTIVITÉ DU CHB - chiffres 2022



85 878

personnes ont fréquenté le CHB pour des soins
hors centre pénitentiaire, biologie, anatomo-cytopathologie



1 878

accouchements



11 562

séances de dialyse



69 799

Résumés Standardisés de Sortie



10 036

séances de chimiothérapie



120 041

consultations externes
hors urgences



48 734

passages aux urgences



18 735

séances de radiothérapie



9 052

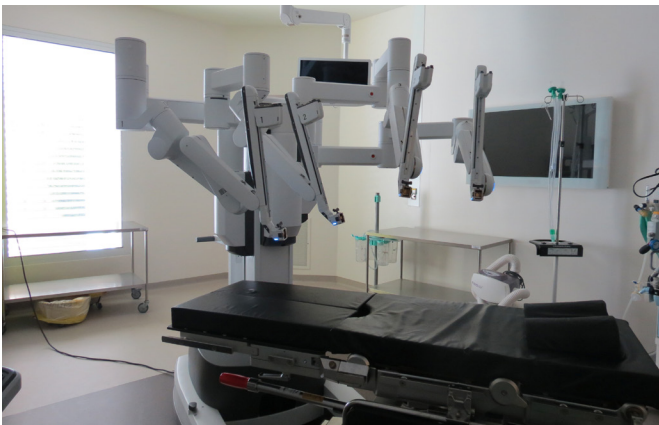
interventions
hors césarienne

UN PLATEAU MÉDICO-TECHNIQUE DE DERNIÈRE GÉNÉRATION :

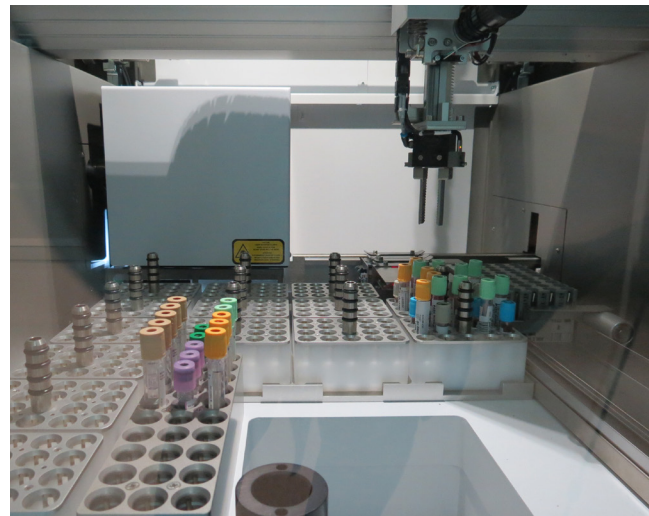
- Laboratoire automatisé couvrant six disciplines (bactériologie, virologie, sérologie, hématologie, biochimie générale, anatomie pathologique)
- Pharmacie et service de stérilisation
- Bloc opératoire comportant 9 salles d'intervention, un robot chirurgical, une salle hybride et une salle de réveil
- Bloc obstétrical
- Service d'imagerie médicale complet (3 IRM dont une IRM 3T qui permet une prise en charge optimum de la filière AVC, 2 scanners, 3 salles de radiologie conventionnelle dont une située dans le service des Urgences, 1 salle de coronarographie, 2 salles d'échographie, 1 salle d'ostéodensitométrie, 1 salle os-poumon et un panoramique dentaire au centre pénitentiaire)
- Salle de cardiologie interventionnelle
- Explorations cardiaques et vasculaires
- Explorations fonctionnelles neurologiques (EEG, EMG) et pneumologique (EFR)
- Explorations digestives et bronchiques
- Dialyse
- Radiothérapie
- Rééducation



Radiothérapie



Robot chirurgical



Laboratoire automatisé



IRM 3T

PROJETS IMMOBILIERS : UN ATOUT POUR L'ORGANISATION DES PARCOURS PATIENTS

Le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse (CHB) et ses équipes sont engagés dans un projet immobilier d'envergure, tant en réhabilitation de services existants que de construction de nouveaux bâtiments.

Fin 2021, le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse et son partenaire ORSAC ont inauguré un bâtiment neuf dédié aux activités de soins de suite et de réadaptation (SSR), en hospitalisation complète et à temps partiel, dans un large éventail de spécialités : polyvalent, neurologie, gériatrie, locomoteur, cardiologie, pneumologie.

Ce bâtiment, situé sur le site de Fleyriat, crée un lien partenarial renforcé entre les unités de court séjour et les services de SSR.

En 2023, l'unité de soins de suite et longue durée (USLD) - dernier service de soin hébergé à l'Hôtel-Dieu - a rejoint le bâtiment TEMPO sur le site de Fleyriat.

A l'horizon 2024, l'établissement disposera de services répondant aux exigences de qualité de soins et d'accueil.

Le CHB dispose de filières de prise en charge de grande qualité, grâce à l'organisation innovante du service des urgences et des filières de soins critiques neurovasculaire et de réanimation.



Chambre SSR ouvert en 2022



Laboratoire médical réhabilité en 2021



Unité de Chirurgie ambulatoire livrée en 2020



Hall d'accueil du bâtiment principal ouvert en janvier 2023



Le service des Admissions-facturation est à votre disposition pour réaliser les formalités liées à votre admission.



LISTE DES PIÈCES À FOURNIR

- Pièce nationale d'identité
- Carte VITALE d'assuré social ou l'attestation correspondante
- Carte mutuelle ou Attestation CMU (Couverture Maladie Universelle), ou Assurance complémentaire ou carte AME (aide médicale état)

- Les informations médicales dont vous disposez (ordonnances, lettres, résultats d'exams)

Si vous êtes pensionné militaire d'invalidité :

- Votre carnet de soins gratuits

Si vous êtes accidenté du travail :

- la déclaration d'accident de travail délivré par l'employeur

Si vous êtes admise en maternité :

- Votre livret de famille
- Un acte de naissance pour chacun des parents non mariés

PRÉ-ADMISSION : EFFECTUEZ VOS DÉMARCHES AVANT VOTRE CONSULTATION

Lorsque votre consultation est programmée, une pré-admission peut être réalisée pour faciliter votre prise en charge et vous éviter ainsi les formalités administratives le jour de votre consultation.

Connectez-vous au site www.ch-bourg-en-bresse.fr

ADMISSION EN URGENCE

Les formalités d'admission peuvent être intégralement réalisées si vous vous présentez au bureau d'accueil des Urgences muni des documents justifiant de vos droits à la sécurité sociale et à une éventuelle mutuelle complémentaire (voir pièces citées ci-contre).

Cependant, la nuit, de 22h00 à 07h30 en semaine et de 21h30 à 9h30 le week-end, ces formalités sont réduites à une prise d'identité. La régularisation de votre situation administrative se fera, par vous-même ou par un de vos proches, à l'ouverture du service des Admissions-facturation ou de l'accueil des Urgences.



Le Centre Hospitalier se charge de la **déclaration de naissance** de votre enfant auprès de la mairie de Viriat.

- **Dépôt biens et valeurs** : Le service des Admissions-facturation est habilité à recevoir votre argent et vos valeurs en dépôt. Les objets que vous conservez sur vous pendant votre séjour sont sous votre responsabilité. Le Centre Hospitalier ne sera pas responsable de leur disparition, ni de leur détérioration.



RÉGIME PARTICULIER

Dans certains services, vous avez la possibilité de bénéficier d'une chambre à un lit en vous acquittant d'un supplément. Ce dernier peut être pris en charge en totalité, ou partiellement, par votre mutuelle. Toutefois, votre demande n'est pas prioritaire sur l'état de santé d'un autre patient dont l'isolement est nécessaire. Pour toute demande d'admission en régime particulier, vous vous adresserez soit au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé, soit à la conciergerie *Happytal*. La démarche peut également être faite en ligne.

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Vos frais d'hospitalisation sont composés :

- Du tarif journalier des prestations, variable selon la discipline d'hospitalisation
- Du forfait journalier, fixé chaque année par le Ministre de la Santé
- D'un supplément pour régime particulier si vous en avez bénéficié
- D'une participation forfaitaire de 24 € s'appliquant (sauf exception) sur les actes médicaux dont le tarif est supérieur ou égal à 120 €

Pour tout renseignement complémentaire, contactez le service des Admissions-facturation.

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Vous ne paierez en règle générale que 20 % des frais. Cette part, incluant le forfait journalier, peut être prise en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle.

PRISE EN CHARGE PAR L'ASSURANCE MALADIE

L'assurance maladie prend en charge la totalité de vos frais d'hospitalisation (y compris forfait journalier) pour :

- La grossesse à partir du 6ème mois
- Un accouchement
- Un enfant hospitalisé durant le premier mois suivant sa naissance
- Un accident du travail ou une maladie professionnelle
- Les bénéficiaires de l'article 115 (pension militaire d'invalidité)

L'assurance maladie prend en charge la totalité de vos frais d'hospitalisation (hors forfait journalier) pour :

- Les soins en rapport avec une affection de longue durée (ALD 30)
- les personnes en invalidité
- les personnes bénéficiaires d'une affection multiple

PERSONNE À PRÉVENIR - PERSONNE DE CONFIANCE

Si le patient le souhaite, il peut désigner une personne à prévenir, personne ressource pour les équipes au quotidien. Contrairement à la personne de confiance, elle ne pourra aucunement être sollicitée et destinataire d'information médicale. C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin.

Elle peut être différente de la personne de confiance et sa désignation se fait lors de votre accueil.



LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE : UN ENSEMBLE DE COMPÉTENCES À VOTRE SERVICE (données 2022).



Durant votre séjour, vous serez entouré de nombreux professionnels de santé :

- **L'équipe médicale** : un responsable de service, des praticiens hospitaliers, des assistants et des internes. L'un des médecins sera plus particulièrement responsable de votre prise en charge médicale.
- **Les sages femmes**, responsables de votre prise en charge en maternité.
- **Le personnel soignant** :
 - Le cadre de santé assure la gestion et l'organisation du service. Il sera disponible pour vous conseiller.
 - Les infirmiers vous donnent les soins que nécessite votre état de santé et appliquent les prescriptions médicales.
 - Les aides-soignants et auxiliaires de puériculture assurent votre confort quotidien.
 - Les agents des services hospitaliers sont chargés de l'entretien des locaux.

D'autres personnels pourront également participer à votre prise en charge : masseur-kinésithérapeute, diététicienne, assistante sociale, personnels médico-techniques, secrétaire médicale, brancardier...

Des étudiants en médecine et des étudiants paramédicaux accompagnent les professionnels au cours de leur visite, sauf opposition de votre part.

Afin de les reconnaître aisément, le nom et la fonction de chacun figurent sur leur tenue.

Il vous est demandé de respecter les personnels, qu'ils soient soignants ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

Veillez également à respecter les horaires de visite des médecins et l'organisation des soins du service.

Respect et discrétion

L'hôpital est un lieu de soins et de repos. Pensez à respecter le repos de vos voisin.e.s. La plus grande discrétion est à observer dans les chambres et les couloirs. Evitez les visites en groupe et les nuisances sonores. Modérez le son de vos appareils de radio, télévision, ordinateurs... Enfin, respectez les règles de bonne conduite vis-à-vis des patient.e.s et des personnels soignants.

Règlement intérieur

Le Règlement intérieur du Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse peut être consulté, sur demande, à la Direction.

Les médicaments

- **A votre admission :**

Le médecin hospitalier vous a prescrit un traitement médicamenteux. La dénomination des médicaments peut être différente de celle à laquelle vous êtes habitués **mais cette prescription est équivalente à votre traitement habituel.**

Si vous avez un traitement en cours, nous vous demandons d'apporter les ordonnances correspondantes, afin d'éviter les interactions avec d'autres médicaments.

Ne prenez aucun autre médicament hors prescription. Selon la réglementation, vos médicaments personnels devront être remis au personnel soignant. Ils seront restitués à votre sortie. **Pensez à en faire la demande auprès du service infirmier.**

- **En cours d'hospitalisation :**

Votre traitement personnel peut être utilisé pour quelques jours, le temps que la pharmacie de l'hôpital s'approvisionne. Des nouveaux traitements peuvent vous être prescrits. **N'hésitez pas à poser des questions au médecin ou à l'infirmier.ère.**

Lorsque l'infirmier.ère distribue des médicaments pour les autres patients, veillez à ne pas l'interrompre afin de ne pas induire d'erreur.

Veillez à bien prendre le traitement que l'infirmier.ère met à votre disposition afin de pouvoir évaluer son efficacité. Des conseils peuvent y être associés, veillez à bien les suivre.

Si vous n'arrivez pas à prendre vos traitements, le signaler au médecin ou à l'infirmier.ère afin d'en échanger avec eux.

- **À votre sortie :**

En fonction de votre état de santé, le médecin hospitalier peut vous établir une ordonnance de sortie, afin que vous poursuiviez ou suiviez un traitement adapté. Cette ordonnance remplace celle du médecin traitant jusqu'à son renouvellement par celui-ci.

Les médicaments qui vous auront été retirés à votre arrivée vous seront rendus.

Toutefois, il est essentiel de vous référer à la prescription que le médecin hospitalier peut vous faire et qui prendra en compte votre traitement habituel.

Si le médicament prescrit n'est pas disponible dans les pharmacies de ville, il vous faudra alors le retirer auprès d'une pharmacie hospitalière. Votre médecin vous conseillera.

Repas

Vous pouvez choisir chaque jour votre menu du lendemain à partir des plats qui vous sont proposés. Si votre traitement le justifie, une diététicienne établira un menu adapté.

Vos proches peuvent prendre leur repas dans votre chambre sous certaines conditions : il faut régler votre repas au plus tard la veille au service des Admissions-facturation, puis faire votre choix auprès du personnel de soin du service.

Les repas sont servis dans votre chambre :

- Petit-déjeuner à partir de 7h30,
- Déjeuner à partir de 12h00
- Dîner à partir de 18h30

Merci de respecter ces horaires !

Presse

Vous trouverez journaux et publications en vente dans la boutique située dans le hall d'accueil du bâtiment principal et dans celui du Pôle Mère Enfant. Le *Relais H* propose également des boissons et produits de restauration légère.

Courrier

Votre courrier vous est distribué. Pour un acheminement plus rapide, vos correspondants doivent libeller ainsi votre adresse

M. NOM Prénom Service Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse 900 route de Paris CS 90401 01012 BOURG EN BRESSE cedex	
--	---

Vous pouvez remettre votre courrier à expédier au personnel du service ou le déposer dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil du Pôle Mère-Enfant.

N'oubliez pas de le timbrer préalablement.

Coiffure - Esthétique - Podologue

Un coiffeur, une esthéticienne ou un podologue, payé par vos soins, peut être contacté par le cadre de santé du service à votre demande.

Vote par procuration

Si une consultation électorale intervient au cours de votre séjour, vous aurez la possibilité de voter par procuration.

Adressez-vous au cadre de santé du service.

Conciergerie Happytal



Happytal, installée dans le hall du bâtiment principal et du Pôle Mère-Enfant, propose une offre de services et de produits pour «adoucir le séjour à l'hôpital» pour les patients et les aidants.

Internet et le téléphone (chaque lit est équipé d'un téléphone)

Pour que le patient puisse téléphoner, il doit demander le raccordement de la ligne en s'adressant au service des Admissions-facturation ou, en dehors des heures d'ouverture de ces derniers, au standard (dans ce cas, composez le 9). (4€ + frais des communications]

Les patients peuvent être joignables via le Serveur Vocal Interactif (SVI) : **04.74.45.45.55**

S'agissant d'Internet, le wifi en limité est gratuit. Mais le patient peut demander un accès au *wifi premium* auprès du service des Admissions-facturation (2€/jour).

La télévision

Dans la majorité des unités de soins, une salle de détente est équipée d'un téléviseur. Votre chambre est équipée d'un téléviseur que vous avez la possibilité de louer au Relais H pour 5,40€ pour 24h.

Il ne vous est pas permis d'apporter votre propre appareil, sauf si vous êtes résident de l'EHPAD.

DES RÈGLES POUR VIVRE ENSEMBLE

Les visites (hors situation exceptionnelle)

En dehors de ces horaires, les visites sont possibles après accord de l'établissement.

Les visites sont autorisées
tous les jours
de 14h30 à 20h00
(hors situation particulière)

Le centre hospitalier dispose d'espaces verts dans lesquels vous avez la possibilité de vous promener. N'oubliez pas cependant de prévenir les soignants que vous quittez le service le temps d'une promenade.

Permission de sortie

Au cours de votre séjour, et si le médecin estime que votre état de santé le permet, une permission de sortie de 48 heures maximum pourra vous être accordée.

Le Culte

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Consultez la *Charte de la Laïcité*.

Le ministre du culte de votre religion peut vous rendre visite sur votre demande, exprimée auprès du personnel soignant.

Un lieu de silence et de prière commun à tous les cultes est situé au 1^{er} étage du bâtiment principal.



Charte nationale des aumôneries

https://sante.gouv.fr/fichiers/bo/2011/11-10/ste_20110010_0100_0034.pdf

LES RÈGLES D'HYGIÈNE

L'hôpital accueille des patients potentiellement fragiles, d'autres pouvant être porteurs de germes. Comme les professionnels de santé, vos visiteurs et vous-même pouvez participer à la prévention de la transmission de germes en désinfectant vos mains à l'aide d'une solution hydro-alcoolique disponible dans les chambres pendant votre hospitalisation.



Linge

Prévoyez pour votre séjour des vêtements propres (pyjamas, robe de chambre, pantoufles...) ainsi qu'un nécessaire de toilette (plusieurs serviettes et gants, savon liquide de préférence, brosse à dents et dentifrice...).



Fleurs

Les fleurs coupées et les plantes en pots sont déconseillées et interdites dans certains secteurs, en raison des bactéries ou des champignons qui se développent dans l'eau ou dans la terre. Nous vous remercions d'en avertir vos visiteurs.



Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital, sauf exception : les chiens accompagnant un non voyant sont tolérés uniquement dans le hall et en consultations externes.



Visiteurs

Il est important que vos visiteurs respectent les règles d'hygiène et de sécurité suivantes :

- Vos visiteurs ne doivent pas s'asseoir sur votre lit ou à même le sol
- Les toilettes de votre chambre sont réservées à votre usage personnel, vos visiteurs peuvent utiliser les toilettes communes.
- Merci de ne pas encombrer les couloirs lorsque vous recevez des visites. Les salles d'attente ou les salons de vie sont à votre disposition.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Les infections associées aux soins (ou infections nosocomiales) se définissent comme des infections acquises à l'hôpital. Elles compliquent la prise en charge des patients. Le CLIN est composé de professionnels de santé médicaux et paramédicaux de différentes disciplines et d'un représentant des usagers. Il établit, en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière et les correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, un programme d'actions annuel comportant quatre volets :

- Prévention et surveillance des infections associées aux soins,
- Information des patients, communication sur le risque infectieux,
- Information et formation des personnels,
- Evaluation des actions menées.

Des informations concernant les mesures de prévention des infections associées aux soins sont disponibles et notamment le classement du Centre Hospitalier selon un score qui évalue les moyens engagés par l'établissement dans la lutte contre les infections associées aux soins (site de la Haute Autorité de Santé – Qualiscope).

LES REGLES DE SÉCURITÉ

Votre sécurité est une des préoccupations essentielles du Centre Hospitalier. Nous vous remercions de respecter les consignes définies pour la sécurité de tous à l'hôpital.



Sécurité incendie

Des consignes sont affichées à l'entrée de chaque service et, en cas d'incendie, vous devez les suivre scrupuleusement.



Sécurité routière

Le code de la route s'applique aussi dans l'enceinte de l'hôpital. Nous vous demandons de respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation.

Veillez inviter vos visiteurs à respecter les zones réglementées de stationnement (SAMU, urgences, ambulances, voies privées), ainsi que les emplacements matérialisés des parkings.

Un stationnement anarchique peut compromettre et retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie.



Téléphone portable

Les téléphones mobiles cellulaires doivent être maintenus en silencieux à l'intérieur de l'établissement.

Tabac et vapotage



Il est strictement interdit de fumer ou devapoter dans les locaux du Centre Hospitalier.

Confidentialité

Il est strictement interdit de s'introduire dans les locaux réservés au personnel sans accord préalable.



Un bracelet d'identification vous est présenté à votre entrée au Centre Hospitalier.

Le port de ce bracelet durant votre séjour a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et ainsi éviter d'éventuelles erreurs.



Au Centre Hospitalier de Bourg en Bresse, la prise en charge de votre douleur est une priorité. Médecins et soignants s'engagent à évaluer, prévenir et traiter ou soulager votre douleur dès l'entrée et à chaque étape de votre parcours de soins.

Afin de prendre en charge votre douleur de façon optimale, l'établissement dispose :

D'UN COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)



Commission d'harmonisation des pratiques d'évaluation, prévention et traitement de la douleur. Ses membres représentent tous les secteurs et fonctions de l'hôpital. « Référents douleur » dans les services, ils animent une véritable culture de lutte contre la douleur.

D'UNE CONSULTATION «DOULEUR»

Pour offrir au patient douloureux chronique, un accompagnement et des réponses thérapeutiques adaptées à sa souffrance : médicaments, psychothérapie, sophrologie, hypnose, neurostimulation, toucher empathique ...

Pour mener à bien sa mission, son équipe spécialisée pluri-professionnelle se compose d'algologues, infirmiers, psychologue, sophrologue, secrétaires et cadre de santé.

Vous trouverez plus d'informations dans la plaquette de la consultation douleur

D'UN CENTRE DE CONSULTATION « HYPNOSE »

L'hypnose thérapeutique est utilisée pour soulager la douleur, diminuer le stress ou l'anxiété... Plusieurs professionnels de santé sont formés à cette pratique : médecins, infirmiers, aides-soignants, sages-femmes, puéricultrices, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues... L'hypnose s'adapte à tous les âges et toutes les pathologies.



Echelle des visages de Bierri permettant d'auto-évaluer la douleur ressentie

Contrat d'engagement

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

Avoir mal
ne plus avoir mal
c'est possible

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

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



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

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement,
vous pouvez nous indiquer «combien» vous avez
mal en notant votre douleur de 0 à 10 en vous
aidant d'une réglette.



Prévenir

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

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

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

Traiter ou Soulager

Les douleurs aiguës
comme les coliques
néphrétiques, celles de
fractures...
Les douleurs après une
intervention chirurgicale
Les douleurs chroniques
comme le mal de dos, la
migraine et également les
douleurs du cancer qui
nécessite 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,
même 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...

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

Votre participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**



Votre sortie est décidée par le médecin du service qui vous informera de la date.

Elle peut être envisagée à partir de 9h00 le matin.

Votre médecin traitant sera informé, par courrier, des soins qui vous ont été dispensés et de la suite à leur donner.

A votre sortie, le praticien hospitalier vous remettra les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement.

Les équipes médicales, paramédicales et sociales sont à votre écoute et à celle de votre entourage pour préparer votre sortie de l'hôpital dans les meilleures conditions de sécurité.

Pour cela, il est nécessaire de pouvoir en parler avec vous et/ou votre entourage dès les premiers jours de votre hospitalisation.

Les différents modes de sortie selon votre état de santé :

- Le retour à domicile
- Le retour à domicile avec mise en place d'aide à domicile ou d'interventions de professionnels de santé libéraux
- L'hospitalisation à domicile : mise en place au domicile, pour une durée limitée, de soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés par notre équipe pluridisciplinaire
- L'admission en soins de suite et de réadaptation (sur prescription médicale)
- L'admission dans un établissement médico-social d'hébergement pour personnes âgées: Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ou Unité de Soins de Longue Durée (USLD).

Quelque soit votre destination, les sorties du Centre Hospitalier se déroulent PRIORITAIREMENT le matin avant 12h00.

Quitter le Centre Hospitalier

Vous pouvez quitter le Centre Hospitalier par vos propres moyens, en utilisant un véhicule particulier ou les transports urbains si votre état le permet.



Seul le médecin décide : il me prescrit un transport sanitaire uniquement si mon état de santé le nécessite.



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Conformément à la loi du 4 mars 2002, un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès du service des affaires générales et des relations avec les usagers. Ce service vous guidera dans les démarches nécessaires à l'obtention de votre dossier médical.

Les dossiers médicaux sont conservés, conformément au Décret 2006-6 du 4 janvier 2006 :

- 20 ans à compter de la dernière venue du patient dans l'établissement (hospitalisation ou consultation) ;
- Jusqu'à l'âge de 28 ans, pour les mineurs dont le dernier séjour est intervenu avant l'âge de 8 ans ;
- 30 ans pour les dossiers de patients ayant été transfusés ;
- 10 ans pour les dossiers des patients décédés.

En cas d'introduction de tout recours gracieux ou contentieux, tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement ou de professionnels de santé qui interviennent au sein de l'établissement, le délai est suspendu.

Les frais de copies et d'envoi seront à votre charge (facturation à la photocopie, conformément à la réglementation en vigueur)

INFORMATIQUE, LIBERTÉ ET PROTECTION DE VOS DONNÉES

le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse (CHB), en qualité de Responsable de traitement, est engagé dans une démarche continue de protection des données, en conformité avec la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Dans le cadre de votre hospitalisation, consultation ou examen au sein de notre établissement, le CHB est amené à traiter des données administratives, sociales et médicales vous concernant.

Ces traitements informatiques servent à faciliter la gestion administrative de votre dossier, garantir la sécurité et la qualité de vos soins, assurer les liens avec votre médecin traitant mais également à vous proposer de nouveaux services digitaux plus pratiques.

Vos données peuvent aussi être utilisées dans le cadre de la recherche clinique, l'analyse d'activité hospitalière, ou des études scientifiques et médico économiques dans le domaine

de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

L'ensemble du personnel médical et non médical est soumis au secret professionnel.

Vos données personnelles sont conservées pendant des durées limitées prévues par le droit applicable selon la finalité correspondante.

En application de la réglementation sur la protection des données, vous disposez de droits qu'il est possible d'exercer directement auprès du Délégué à la protection des données de l'établissement (accès, rectification, effacement et opposition). Certains de ces droits ne pourront être exercés que sous réserve d'un motif légitime et dans la mesure où vos demandes n'auraient pas d'impact sur vos prises en charge futures.

Selon les dispositions du Code de la santé publique par exemple, vous pouvez formuler simplement votre opposition à l'échange et au partage de vos données médicales, directement auprès de votre médecin référent de l'établissement. Néanmoins, pour votre «dossier médical partagé» (DMP), notre établissement sera amené à l'alimenter sauf en cas d'opposition pour un motif légitime apprécié selon une situation particulière.

Plus d'informations sur le site www.ch-bourg-en-bresse.fr rubrique «Données personnelles».

DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage (famille, proche, médecin traitant...) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition. N'hésitez pas à la demander au personnel soignant.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de vous exprimer ou de recevoir l'information nécessaire, et pourra témoigner de votre volonté.

La désignation d'une « personne de confiance » n'est pas une obligation et doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie, sans précipitation. Elle se fait par écrit en remplissant le formulaire qui vous est proposé par le service et peut être annulée ou modifiée à tout moment. La désignation n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation en cours, sauf si vous souhaitez qu'elle se prolonge au-delà.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Votre entrée à l'hôpital est une occasion, parmi d'autres, pour réfléchir à vos choix concernant votre santé et prendre des décisions importantes qui pourront être utiles un jour.

Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître. La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.

Les Directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces

directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionnée ou la prolongation artificielle de la vie.

Ces directives doivent être respectées par l'équipe médicale le moment venu. Vous pouvez les réviser ou les annuler quand vous le souhaitez, c'est l'écrit le plus récent qui fait foi.

Vos directives anticipées sont valables sans limite de temps. Vous pouvez à tout moment les révoquer, les modifier partiellement ou totalement.

Vos directives anticipées seront le cas échéant conservées dans votre dossier médical, soit celui constitué par votre médecin de ville, soit en cas d'hospitalisation dans celui de l'hôpital. Vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche.

Pour en savoir plus ou pour rédiger vos directives, consultez le site du CH de Bourg-en-Bresse, Rubrique «Droits et devoirs» puis «Documents administratifs» ou le formulaire est également disponible auprès des équipes.

L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le professionnel de santé ou l'équipe de soins qui vous prend en charge a besoin d'accéder aux données de santé stockées dans votre compte Mon espace santé et d'y déposer les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge dans le cadre de cet épisode de soins.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre compte *Mon espace santé* et/ou, en invoquant un motif légitime, à son alimentation directement auprès d'un professionnel de santé ou par courrier adressé à l'établissement, mais cela pourrait avoir des conséquences sur la qualité de votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet <https://www.monespacesante.fr/>.

Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de *Mon espace santé* disponible sur <https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes> ou contacter le support *Mon espace santé* par téléphone au 34 22.

LA FIN DE VIE, LOI CLAEYS-LEONETTI :

La loi Claeys-Leonetti a pour objectif de renforcer les droits du malade en fin de vie.

Loi Claeys-Léonetti :
Parlez-en
avec les équipes de soins

Elle confirme et codifie des pratiques existantes, comme l'interdiction de l'obstination déraisonnable ou le droit au refus de soins.

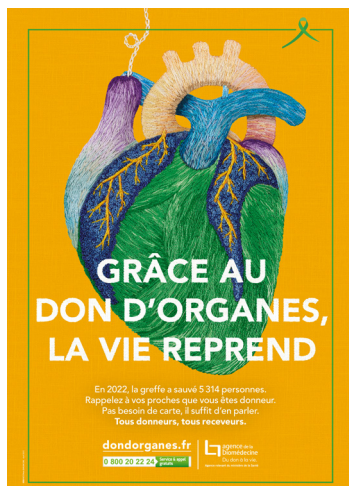
Elle exclut toutefois explicitement le suicide assisté et l'interruption du processus vital des personnes en fin de vie.

Vous pouvez vous opposer à toute investigation thérapeutique, et si vous décidez de limiter ou d'arrêter tout traitement actif, le médecin doit respecter votre

volonté, après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision est inscrite dans votre dossier médical.

Vous pouvez également rédiger des directives anticipées, qui seront alors utiles si vous êtes incapable d'exprimer votre volonté, car le médecin se doit de les respecter.

Il est aussi important de désigner une personne de confiance, qui aura pour mission de faire connaître vos choix auprès de la communauté médicale.



DON D'ORGANES ET DE TISSUS : DONNEUR OU PAS, L'IMPORTANT C'EST DE LE DIRE À SES PROCHES

Dans le cadre de sa mission de santé publique, le Centre Hospitalier est autorisé à réaliser les dons d'organes et de tissus en vue de greffes. Une Coordination Hospitalière en assure l'organisation en collaboration avec l'Agence Nationale de la Biomédecine. Elle est garante du respect de la législation. Les dons d'organes sont rares car ils concernent principalement les personnes décédées à l'hôpital en état de mort encéphalique suite à un Accident Vasculaire Cérébral ou un traumatisme crânien. Les dons de tissus - tels que les cornées - sont envisagés pour toutes les personnes décédées à l'hôpital.

La loi française pose le principe du « consentement présumé » : nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner. Chacun est donc libre de s'opposer au don de ses organes et tissus, en le disant à ses proches ou en s'inscrivant sur le Registre National des Refus.

Pour faire respecter sa volonté, il est donc indispensable d'en avoir clairement parlé à ses proches.

Plus d'informations sur www.dondorganes.fr

Service de Coordination Hospitalière :

04 74 45 40 05 - prelevements-organes@ch-bourg01.fr

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Il contribue chaque jour à l'amélioration de la qualité de nos services.

Pour l'exprimer, vous pouvez remplir le questionnaire de recueil d'expérience et de satisfaction qui vous sera remis au cours de votre séjour.

Vous pouvez déposer le questionnaire auprès du personnel de votre service. Vos remarques et suggestions sont toujours transmises au service Qualité.

Mme la Directrice
Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse
900 route de Paris
CS 90401
01012 BOURG EN BRESSE cedex



Vous pouvez également envoyer un courrier à l'attention de la Direction du Centre Hospitalier.

L'enquête nationale de satisfaction : patients hospitalisés en Médecine, Chirurgie, Obstétrique, Soins de Suite et Réadaptation (SSR) et Hospitalisation à Domicile (HAD)

L'établissement participe à l'enquête nationale de satisfaction auprès des patients hospitalisés en médecine, chirurgie, obstétrique, SSR et HAD. Les résultats de cette enquête sont rendus publics sur le site Internet de l'établissement, ainsi que sur le site national *Qualiscope*.

Plus d'informations :
www.has-sante.fr/QualiScope

VOS OBSERVATIONS, RÉCLAMATIONS, PROPOSITIONS, REMERCIEMENTS OU PLAINTES

Auprès du personnel soignant

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé. Il se tient à votre disposition, ainsi que le praticien responsable de vos soins pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions d'hébergement qui vous sont offertes.

Auprès du service des affaires générales et des relations avec les usagers

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter :

- le service des affaires générales (affgenerales@ch-bourg01.fr)
- la Commission des Usagers (usagers@ch-bourg01.fr),

Votre plainte ou réclamation sera recueillie et sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Le service des affaires générales fera également le lien avec la Commission des Usagers (CDU) et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous trouverez la composition et les coordonnées de la CDU sur le site internet du Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse.

Auprès de la Directrice

Enfin, il vous est possible de formuler votre réclamation par écrit à la Directrice du Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse.

Mme. la Directrice
Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse
900 route de Paris
CS 90401
01012 BOURG EN BRESSE cedex



MEMBRES DE LA CDU

Présidente

Béatrice HUMBERT-ELOY,
Directrice adjointe
en charge des Affaires Générales
et des relations avec les usagers

Vice-Président

M. Michel BLUM

Représentants des usagers

M. Bernard PAVIER
Mme Christiane GOIFFON
M. Pierre-Noël GUIGNOT

Médiateurs

Médicaux

M. le Dr Laurent HOLZAPFEL
M. le Dr Jacques BOULLIAT

Non médicaux

Mme Camille NHILI
cadre de santé
Mme Ingrid MADEJA
cadre de santé

Représentants de la commission
des soins
infirmiers, de rééducation et
médico-techniques

Représentant de la CME

Représentant du Conseil de
Surveillance

Représentant du personnel

EXPRIM^{*}EZ-VOUS !

PATIENTS & PROFESSIONNELS DE SANTÉ

AGISSONS ENSEMBLE POUR LA SÉCURITÉ DES SOINS !

ACTEURS & PARTENAIRES

Confiance
Prévention
Amélioration
~~Inconfort~~

Qualité
Communication
~~Dysfonctionnement~~
Satisfaction

**Patients, usagers, aidez-nous à améliorer vos prises en charge :
Signalez d'éventuels dysfonctionnements auprès des professionnels de santé.**



POUR CONTACTER UN PROCHE HOSPITALISÉ

Chaque patient est joignable via le Serveur Vocal Interactif (SVI) au **04.74.45.45.55**

L'ouverture de ligne est automatique. Pour les personnes souhaitant garder l'anonymat, une option « Identité protégée » existe.

Standard

04 74 45 46 47

EN CAS DE BESOIN

Centre de Santé Publique (dépistage & vaccination, Fleyriat)	04 74 45 40 76
Centre de Planification familiale	04 74 45 42 87
Centre d'alcoologie de Fleyriat	04 74 45 43 28
Centre d'alcoologie de Bourg-en-Bresse	04 74 23 36 61
Centre anti-poison de Lyon	04 72 11 69 11

SERVICES ADMINISTRATIFS

Service des Admissions-Facturation	Lundi au jeudi : 7h30 - 17h30 Vendredi : 7h30 - 17h	04 74 45 41 30
Service social des malades	Lundi au vendredi : 8h - 16h Sauf mercredi : 8h - 11h45	04 74 45 41 62
Permanences d'accès aux soins de santé (PASS)	Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 9h - 17h Mercredi : 9h - 11h30	04 74 45 40 07
Bureau de l'Hospitalisation du Pôle Mère-Enfant	Lundi au vendredi : 8h - 17h	04 74 45 40 55
Service de la Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge	Lundi au vendredi : 8h30 - 17h	04 74 45 41 04

ASSOCIATIONS DE PATIENTS PARTENAIRES

Maison des Usagers du CH de Bourg-en-Bresse

04 74 45 41 04 - usagers@ch-bourg01.fr

AIDES - CAARUD de l'Ain (Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues)
25 avenue Jean Jaurès - Bourg-en-Bresse
04 74 24 64 34 - bourg-en-bresse@aides.org

ASSOCIATION VIE LIBRE, VALLÉE DE L'ALBARINE
Mairie de Lagnieu 16 rue Pasteur - Lagnieu

ASSP (Association de Soutien aux Soins Palliatifs)
04 74 51 25 43 ou 06 12 34 08 47
michele.trentini@assp-soins-palliatifs.org

DAC 01 Dispositifs d'Appui à la population et aux professionnels pour la Coordination des parcours de santé complexes
33 rue de l'Europe - Péronnas
04 74 22 04 31

ASSOCIATION DES DIABÉTIQUE DE L'AIN
10 avenue Louis Jourdan - Bourg-en-Bresse
06 75 79 38 94 - 01diabete@gmail.com - afd01.federationdesdiabetiques.org

FRANCE ALZHEIMER AIN
20 rue Littré Bourg-en-Bresse
04 74 52 10 90
ain.alzheimer-bourg@orange.fr

FRANCE ASSOCIATION,
Collectif Interassociatif sur la Santé
www.france-assos-sante.org

FRANCE Rein Ain
06 81 17 93 19 - ain@francerein.org

LIGUE CONTRE LE CANCER - COMITÉ DÉPARTEMENTAL DE L'AIN
55 rue Bourgmayer - Bourg-en-Bresse
04 74 22 58 96 ou 04 74 52 13 45
cd01@ligue-cancer.net
www.liguecancer01.net

PÈSE-PLUME
Maison de la Culture et de la Citoyenneté 4 allée des Brotteaux - Bourg-en-Bresse
06 87 19 12 17
peseplume01@gmail.com
www.pese-plume01.com

VMEH (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers)
06 87 19 12 17 ou 04 74 25 39 98
ludo.orge@yahoo.fr
www.vmeh-national.com



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



Le Centre Hospitalier s'engage depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.

Cette politique se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des patients.

Le service Qualité a pour mission de suivre la mise en oeuvre de ces mesures, au travers notamment d'un programme annuel d'amélioration de la qualité. Il assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins.

Par ailleurs, le centre hospitalier suit un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge, dont les résultats sont diffusés sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé (HAS), via le service en ligne QualiScope.

Parmi ces indicateurs, l'enquête nationale de mesure de la satisfaction du patient (e-Satis) nécessite le recueil de l'adresse mail, à communiquer au service des Admissions-facturation. Une fois de retour à domicile, le patient reçoit un mail donnant accès au questionnaire. Il aura ainsi la possibilité de s'exprimer sur la qualité des soins et les informations délivrées.

CERTIFICATION DE LA HAS

La démarche Qualité développée au centre hospitalier porte sur l'ensemble des services de l'établissement qu'ils soient médicaux, techniques, logistiques ou administratifs.

La certification de la HAS constitue un temps fort de la démarche qualité/gestion des risques. Elle vise à assurer l'amélioration continue de :

- La qualité, (règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patients, ...)
- La sécurité des soins

Pour cela, le centre hospitalier évalue ses pratiques à partir d'un manuel élaboré par la HAS. Tous les quatre ans, une équipe d'experts - visiteurs de la HAS vérifie la conformité de l'évaluation du centre hospitalier au manuel de certification en vigueur.



Plus d'informations :
www.has-sante.fr

Le Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse a suivi sa première procédure en novembre 2003 et la cinquième est en cours pour septembre 2023.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

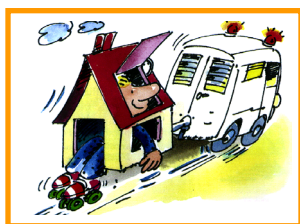
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

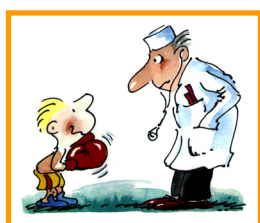
Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la première conférence européenne des associations «Enfants à l'Hôpital»



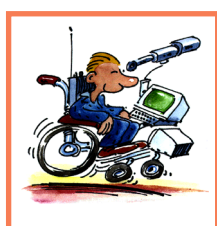
1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



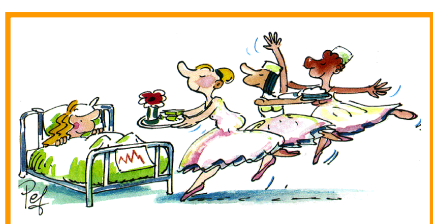
3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



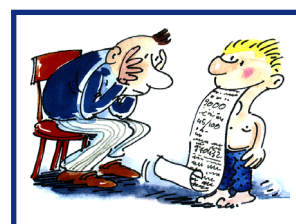
7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité



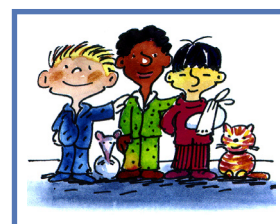
9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.



2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



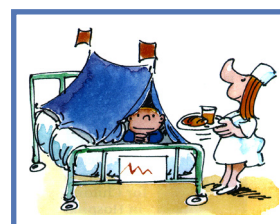
4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



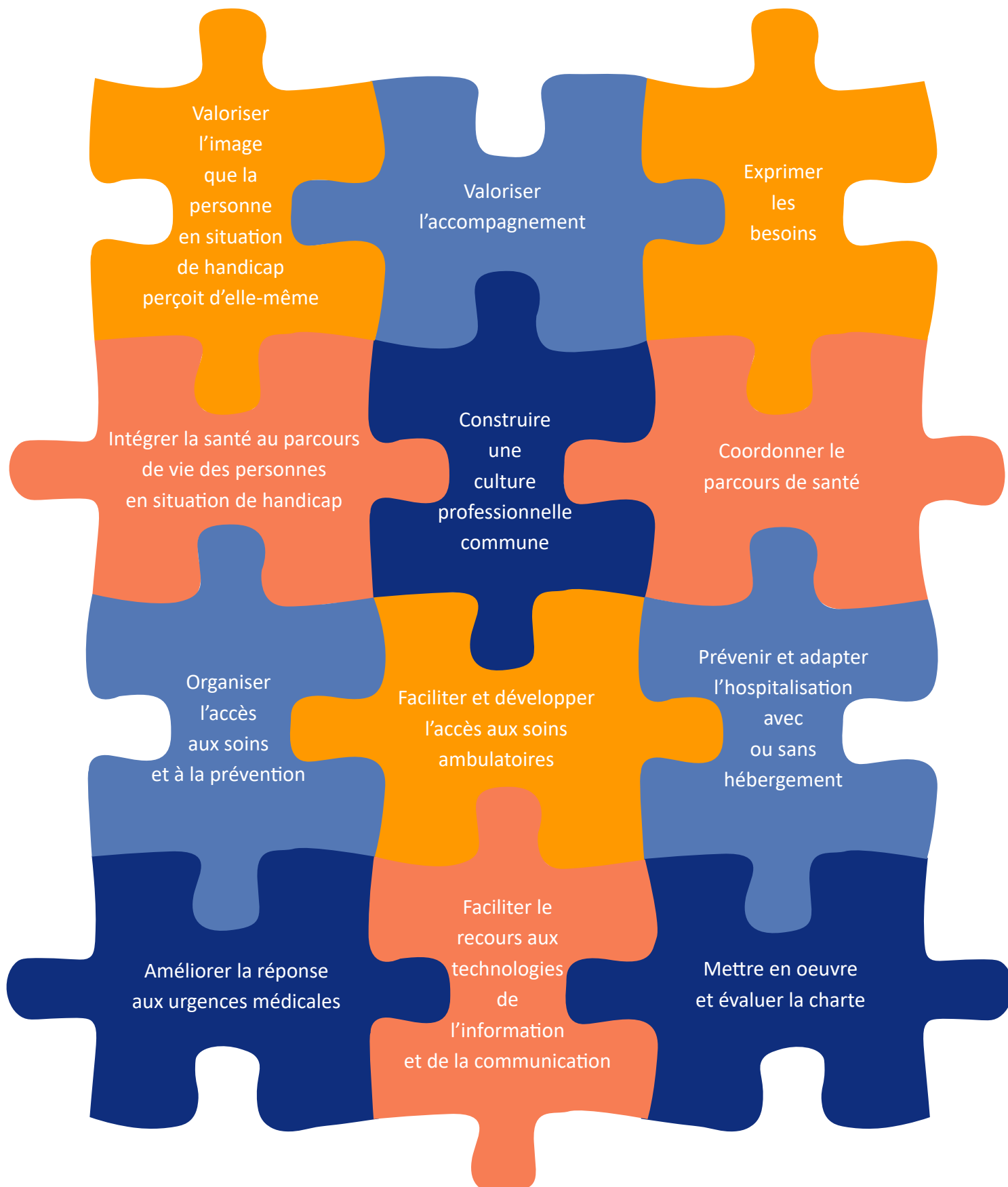
8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé et aux soins des personnes en situation de handicap



Charte des droits et des libertés des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendantes

« La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement. La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou l'altération de fonctions mentales. Mêmes dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs, et leurs libertés de citoyens. Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations, dans le respect de leurs différences ».

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- 1 CHOIX DE VIE**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 PATRIMOINE ET REVENUS**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6 VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET DE PRATIQUE RELIGIEUSE**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 DROIT AUX SOINS**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 QUALIFICATION DES INTERVENANTS**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombres suffisants.
- 11 RESPECT DE LA FIN DE VIE**
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE**
Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

LIVRETS D'ACCUEIL

Des livrets d'accueil spécifiques aux services sont à votre disposition.

Consultez les versions en ligne :

- en flashant le QrCode avec votre téléphone pour la version papier
- en cliquant sur le visuel du QrCode pour la version numérique





Centre Hospitalier de Bourg-en-Bresse

900 route de Paris
01012 Bourg-en-Bresse
Tél : 04 74 45 46 47

www.ch-bourg-en-bresse.fr

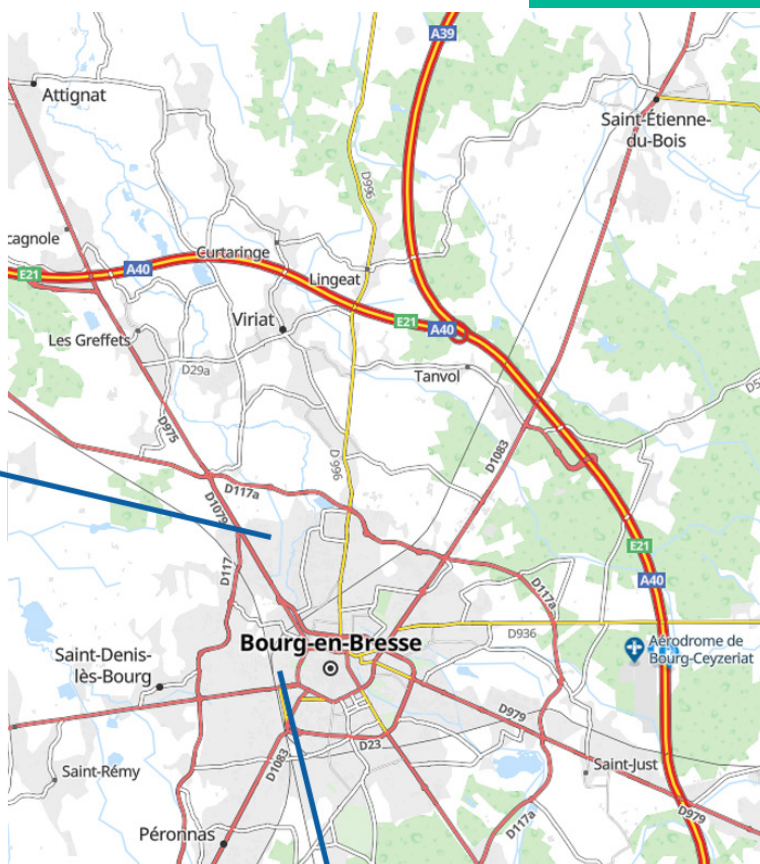
Retrouvez-nous :  

Résidence Emile Pélicand

10 avenue Louis Jourdan
01000 Bourg-en-Bresse
Tél : 04 74 45 46 51



Hôpital de Fleyriat



**Résidence
Emile Pélicand**

