

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Votre séjour à l'hôpital



Bienvenue !





**147 228
consultations**



**2 300 agents
hospitaliers**



**3 876
interventions
chirurgicales**



**41 241 passages
aux urgences**

**1 916 interventions
de cardiologie
interventionnelles**



**932
naissances**



Guilhem ALLEGRE,
Directeur Délégué



SOMMAIRE :

Accès p.4

Sites et adresses p.5

Plan du site central p.6

Consultations externes p.7

Votre admission p.9

Votre séjour p.13

Le personnel p.18

Votre sortie p.20

Vos droits p.22

Qualité & Sécurité des soins p.25

A votre écoute p.27

**Équipe Mobile de Soutien et
d'Accompagnement** p.29

Bienvenue !

Mesdames, Messieurs,

Je vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier de Montluçon - Nérès les Bains, établissement pluridisciplinaire qui vous accueille dans l'un de ses neuf pôles d'activité.

Une hospitalisation est toujours une période délicate dans une vie. Sachez que l'ensemble du personnel s'attache à ce que vous soient prodigués des soins de qualité dans les meilleures conditions d'accueil et de confort.

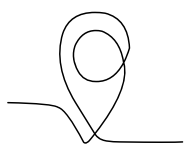
Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, ainsi qu'à vous aider à vous repérer dans nos différents sites, vous présenter les personnes à votre service, vous aider dans vos démarches et vous faire connaître vos droits. Il précise aussi les règles de vie commune.

Je vous souhaite le meilleur séjour possible et je vous invite lors de votre sortie à nous faire part de votre avis en répondant aux différents questionnaires dont les modalités vous seront expliquées lors de votre séjour.

Site principal :

Centre Hospitalier de Montluçon – Nérès les Bains

04 70 02 30 30



18 Avenue du 8 Mai 1945
03100 Montluçon



SITES ET ADRESSES

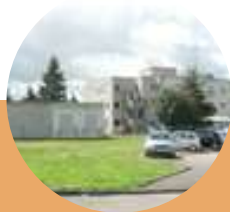


Centre de Médecine Physique et de Réadaptation

16 Rue Voltaire
03310
NERIS LES BAINS



04 70 08 53 01



Châtelard- Psychiatrie Adultes- Unités de soins sectorisées

Psychiatrie Personnes Agées- Unité de soins et hôpital de jour Intersectoriel

30, Rue Roc
03170 Saint Angel



04 70 02 36 33



Psychiatrie enfants et adolescents CMPEA / HDJ / AFT / CATTP / UDSTED

6, Rue Jean Billaud
03100 MONTLUCON



04 70 02 17 60

Psychiatrie Adultes HDJ intersectoriel

9 impasse lancret
03100 MONTLUCON



04 70 02 17 80



FORGES-Psychiatrie Adultes Secteur- Est, Personnes Agées CMP / VAD / CATTP

34 Rue des Forges
03100 MONTLUCON



04 70 02 17 90



EHPAD Lakanal

Psychiatrie Adultes Secteur ouest CMP / VAD / CATTP

10 Rue Lakanal
03100 MONTLUCON



04 70 02 81 10



EHPAD- USLD COURTAIS

95, Rue des Droits de
l'Homme
03100 MONTLUCON



04 70 02 36 57



EHPAD Chant'Alouette

4, Avenue Aristide
Briand
03100 MONTLUCON



04 70 29 43 77

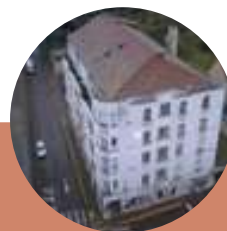


EHPAD Les Hirondelles

20 Rue Jean Jacques
Rousseau
03310 NERIS-LES-BAINS



04 70 03 16 12



EHPAD Cuvelier

14, rue Boisrot
Desserviers
03310 NERIS-LES-BAINS



04 70 08 54 54

CMPEA : Centre Médico-Psychologique Enfants Adolescents.
HDJ : Hôpital De Jour.

AFT : Accueil Familial Thérapeutique.

CATTP : Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel.

UDSTED : Unité Diagnostic Simple du spectre autistique

CMP : Centre Médico-Psychologique.

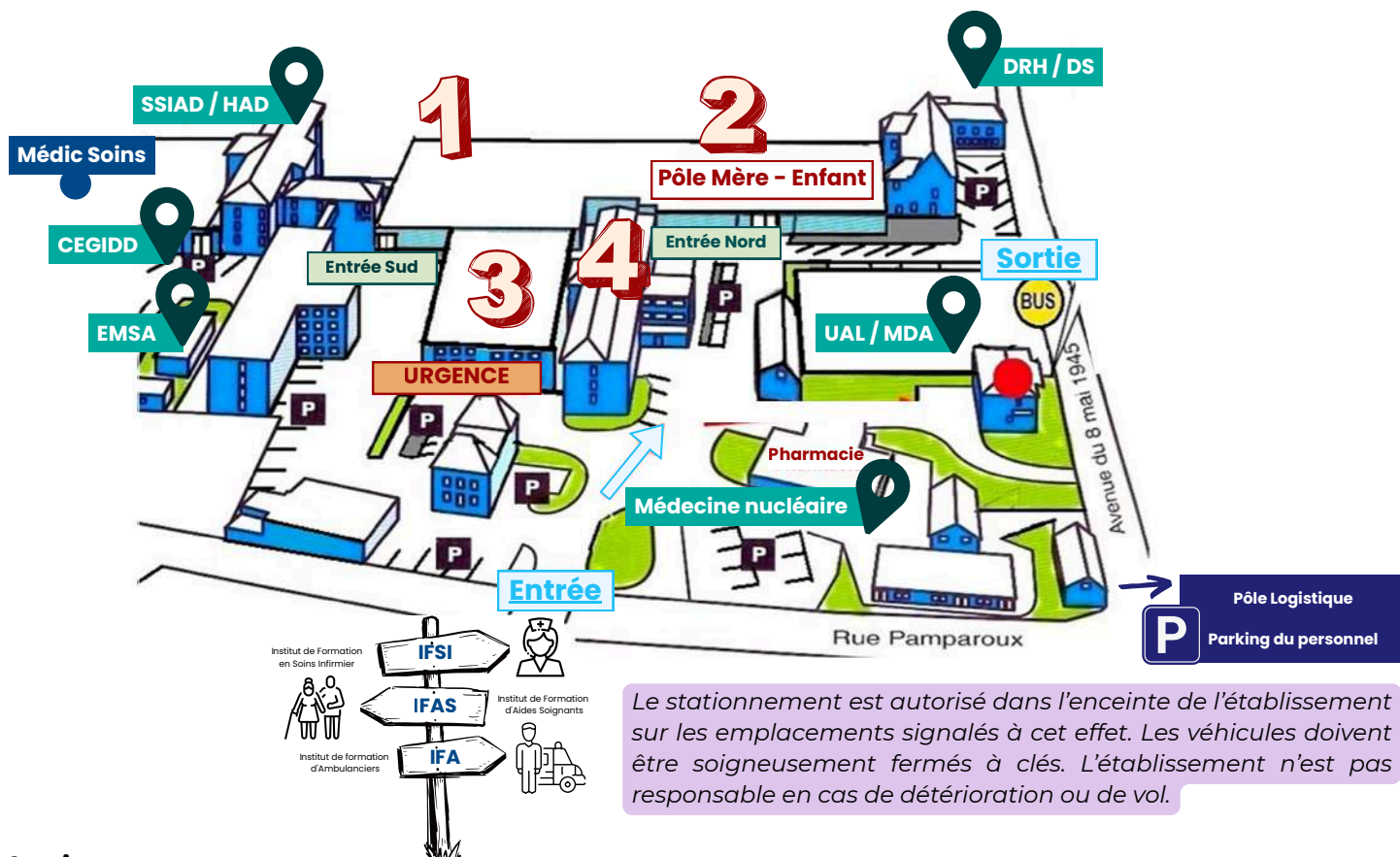
VAD : Visite à Domicile.

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes.

USLD : Unité de Soins de Longue Durée

PLAN DU SITE CENTRAL

1	BATIMENT J.P. LENGLET	2	PÔLE MÈRE ENFANT	3	BATIMENT G.PIQUAND	4	BATIMENT A
	Niveau -2 Chambre mortuaire		Niveau -1 Salles d'accouchement		Niveau -2 SMUR		Niveau -1 Imagerie Médicale
	Niveau -1 Coronarographie Bloc opératoire, endoscopie, Unité ambulatoire-chirurgicale		Niveau 0 Consultations Pédiatrie CAMSP Service diététique		Niveau -1 Urgences, UHCD, Réanimation		Niveau 0 CSG 1 Diabétologie / Endocrinologie
	Niveau 0 Consultations externes		Niveau 1 Pédiatrie		Niveau 0 Cardiologie		Niveau 2 Gastro-entérologie, médecine polyvalente d'aval
	Niveau 1 Médecine interne, Rhumatologie, SMR, médecine polyvalente gériatrique		Niveau 2 Maternité – Néonatalogie		Niveau 1 Neurologie UNV UTIC		
	Niveau 2 Pneumologie, Onco-hématologie, Service Médical d'Accueil		Niveau 3 Gynécologie		Niveau 2 Néphrologie Hémodialyse		
	Niveau 3 ORL, chirurgie viscérale, chirurgie orthopédique						



Le stationnement est autorisé dans l'enceinte de l'établissement sur les emplacements signalés à cet effet. Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clés. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.

CONSULTATIONS EXTERNES



Addictologie

04 70 02 78 24

Allergologie

04 70 02 30 76

Anesthésie

04 70 02 36 66

CAMSP

04 70 02 30 35

Cardiologie

04 70 02 30 74

CEGIDD

04 70 03 89 77 ou

04 70 02 42 79

Chirurgie orthopédique

04 70 02 41 85

Chirurgie vasculaire

04 70 02 41 99

Chirurgie viscérale

04 70 02 30 56

Dermatologie

04 70 02 30 81

Diabétologie

04 70 02 74 78

Hémodialyse/ Néphrologie

04 70 02 30 50

Centre de Lutte

AntiTuberculeuse

04 70 02 30 78

Douleur

04 70 02 36 94

Gastro-entérologie

04 70 02 41 72

Gynécologie & Obstétrique:

04 70 02 30 46

Hématologie – Oncologie

04 70 02 30 72

Centre de prélèvement (analyses biologiques)

04 70 02 72 05

Imagerie médicale

04 70 02 30 87

Médecine nucléaire

04 70 02 16 15

Neurologie

04 70 02 30 92

Pédiatrie – Néonatalogie

04 70 02 30 53

Pneumologie

04 70 02 30 78

Poste de transfusion sanguine

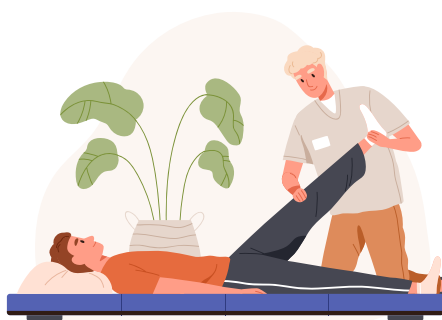
04 70 02 40 48

Rhumatologie/Méd. Interne

04 70 02 16 23

Médec Soins

04 43 56 00 63



Centre de Médecine Physique et de Réadaptation

04 70 08 53 01



PSYCHIATRIE ENFANT & ADOLESCENTS

Psychiatrie enfants & adolescents

04 70 02 17 60

Maison des adolescents

04 70 02 41 93

PSYCHIATRIE ADULTES

Hospitalisation secteur Ouest

04 70 02 30 38

Hospitalisation secteur Est

04 70 02 36 80

Hôpital de jour Jean Billaud

04 70 02 17 80

CMP-VAD-CATTP secteur Est

04 70 02 17 90

CMP-VAD-CATTP secteur Ouest

04 70 02 81 10

PSYCHIATRIE PERSONNES ÂGÉES

Secrétariat hospitalisation intersectorielle

04 70 02 30 38

Hôpital de jour intersectoriel :

04 70 02 36 80

Avant votre rendez-vous, vous devez passer au Bureau des Entrées afin de récupérer un « bon de consultation » que vous donnerez au secrétariat du médecin.



Activité libérale des praticiens

Certains médecins de l'établissement ont choisi d'exercer une partie de leur activité à titre libéral (consultations, hospitalisations, actes techniques) en dehors de leur activité de service public et dans des conditions strictement réglementées. Les patients peuvent alors choisir d'être pris en charge dans ce cadre.



Aussi selon certaines spécialités et en fonction du degré d'urgence ou du délai de rendez-vous souhaité, une plage de consultation privée dite « consultation en activité libérale » peut vous être proposée.

Dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien, il pourra vous être demandé de faire l'avance des frais puis vous serez remboursé par la Sécurité Sociale et votre mutuelle.

Vous pouvez demander des précisions au secrétariat lors de votre prise de rendez-vous.

Les tarifs sont affichés dans les salles d'attente des services concernés.

En cas d'hospitalisation, ce choix devra être exprimé par écrit lors de la consultation en prévision de l'hospitalisation. Vous serez informé de façon précise et avant tout commencement des soins, des conséquences de ce choix.

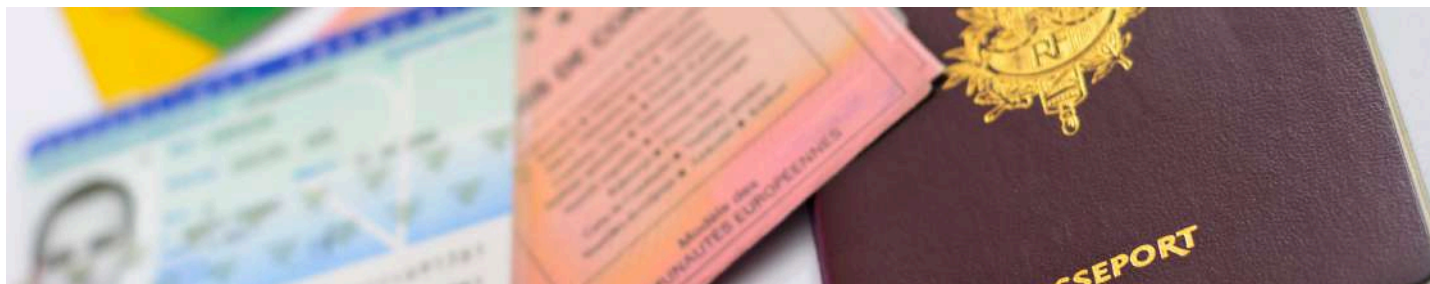
Les praticiens exerçant une activité libérale perçoivent directement leurs honoraires.



VOTRE ADMISSION

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre prise en charge tout au long de votre parcours de soins et à permettre le paiement de vos soins par les organismes sociaux et organismes complémentaires.

Aussi, sur le plan administratif, vous devez fournir à l'agent du Bureau des Entrées, selon votre situation personnelle, les documents suivants :



- Une pièce d'identité : carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, extrait d'acte de naissance, titre de séjour,
- Coordonnées personnelles : adresse, téléphone, email,
- Carte vitale ou attestation de droits de la Sécurité Sociale,
- Carte vitale de l'ayant droit pour les mineurs de moins de 16 ans,
- Carte de mutuelle en cours de validité ou complémentaire santé ou attestation de droits Complémentaire Santé Solidaire (Ex CMUC) valide à la date des soins ou le cas échéant, un moyen de paiement (CB, chèque ou espèces),
- Notification de prise en charge par l'AME (Aide Médicale de l'Etat),
- Notification de prise en charge à 100% (dans le cas de : ALD, post ALD, invalidité ...),
- Si accident du travail : volet de votre déclaration d'accident du travail,
- Carnet de soins gratuits pour les pensionnés de guerre (bénéficiaire de l'article L115).

Si vous êtes ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen ou Hors Union européenne, vous devez fournir :

- Passeport, carte d'identité ou titre de séjour,
- Assurance privée,
- Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM),

En cas d'admission en urgence, votre dossier administratif devra être établi au plus vite au bureau des entrées par un de vos proches.

	Du lundi au vendredi	Week-end et jours fériés
Bureau des Entrées Accueil Central	7h30 à 18h00	Fermé
Bureau des Entrées Accueil des Urgences	8h00 à 22h00	9h00 à 21h00
Bureau des Entrées CMPR Nérès-les Bains	8h15 à 17h00	Fermé

Si vous n'avez aucun droit ou si vous avez des difficultés à obtenir des droits, une assistante sociale du Centre Hospitalier de Montluçon-Nérès peut vous aider à effectuer les démarches administratives pour l'obtention d'une couverture sociale et/ou mutuelle afin de faciliter votre accès aux soins.

Les frais d'hospitalisation

Attention, les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits.

Tous les soins prodigués à l'hôpital ont un coût. Renseignez-vous auprès du bureau des admissions.

Les frais d'hospitalisation seront réglés directement par les caisses qui ont délivré une prise en charge.

Certains frais d'hospitalisation peuvent rester à la charge du patient, il est donc important avant une hospitalisation, de se renseigner précisément auprès de son assurance maladie et mutuelle ou complémentaire santé sur les modalités de remboursement.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- **Les frais de séjour :** ils correspondent au coût des prestations assurées par le Centre Hospitalier. En général, la sécurité sociale prend en charge 80 % de vos frais de séjour. Les 20 % restants, appelés «ticket modérateur», sont à régler le jour de votre sortie ou sont facturés à votre mutuelle ou complémentaire santé si elle les prend en charge.
- **Le forfait journalier :** il représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Si votre mutuelle ou complémentaire santé ne le rembourse pas, il est à votre charge et doit être réglé le jour de votre sortie. Le montant du forfait journalier s'élève à 20 euros par jour (15 euros pour les séjours en psychiatrie). Il n'y a pas de facturation du forfait journalier en cas d'hospitalisation de jour et en séjour ambulatoire.
- **Chambre particulière :** Un coût supplémentaire est demandé pour la chambre particulière qui peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.



Si vous le souhaitez, vous pouvez être hospitalisé(e) sous anonymat. Il est nécessaire de le préciser dès votre admission et auprès des professionnels du Service des Admissions.

Le service social

L'équipe d'assistant(es) sociaux(es) travaille au quotidien avec les équipes soignantes et les partenaires extérieurs à l'hôpital.

Missions du service social :

- ◆ Aide dans les démarches administratives liées à l'hospitalisation,
- ◆ Aide au retour à domicile (mise en place d'aides à domicile, recherche de possibilités de financement ...)
- ◆ Information sur l'accès aux droits en l'absence de couverture sociale ou mutuelle,
- ◆ Protection des publics vulnérables (enfant, personne en situation de handicap, personne victime de violence, personne âgée, ...).

Vous pouvez solliciter le service social en vous adressant à un membre de l'équipe soignante. Ce dernier fera part de votre demande auprès de l'assistant social du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Permanence d'accès aux Soins de Santé

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accueille les personnes en difficultés sociales pour faciliter leur accès aux soins.

Elle relève d'un dispositif national de lutte contre les exclusions et s'inscrit dans les missions de l'hôpital public.

Interprètes

Pour les personnes étrangères, il est possible de faire appel à des personnels qui maîtrisent une langue étrangère. Adressez-vous à l'accueil central, au standard ou à la Direction des Droits des patients.



Médicaments

Il ne faudra pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin hospitalier.

Vous devez indiquer dès votre entrée les médicaments que vous prenez habituellement et fournir les ordonnances en votre possession.



Mes médicaments habituels :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Services Urgences - Urgences pédiatriques

En dehors des horaires d'ouverture des accueils administratifs, une sonnette est à votre disposition pour signaler votre arrivée. Vous serez ensuite accueilli par un(e) infirmier(e).

➔ Service urgences adultes

Un inventaire de vos effets personnels et objets de valeurs est réalisé. Vous avez la possibilité de faire un dépôt au coffre du Centre Hospitalier de vos objets de valeur. Si vous refusez, l'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



➔ Admission particulière

Mineurs : Elle est prononcée à la demande des parents, du tuteur, le cas échéant, de l'autorité judiciaire.

➔ Admission en psychiatrie

+ Dans le cadre d'une urgence

Les patients accueillis dans le cadre d'une urgence qui nécessitent une hospitalisation pour des soins psychiatriques sans consentement sont transférés au Centre Hospitalier de Moulins-Yzeure.

Accueil Urgences

365j/ 365j- 24h/24h



Accueil administratif
des Urgences



Du Lundi au Vendredi
de **8h à 22h00**

Les Samedis, Dimanches
et jours fériés de **9h à 21h**

Accueil Urgences Pédiatriques

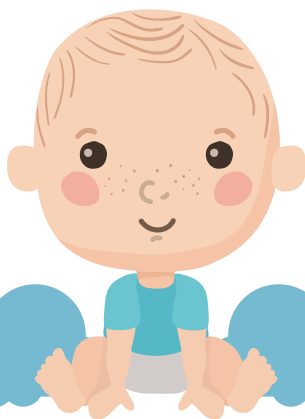
365j/ 365j- 24h/24h



Accueil Urgences
Pédiatriques
Accueil central, bâtiment
Jean-Pierre LENGLET



Du Lundi au Vendredi
de **7h30 à 18h**



VOTRE SÉJOUR

➔ Votre chambre



L'établissement propose des chambres à un ou deux lits. L'attribution d'une chambre particulière est en fonction des disponibilités de l'unité. Elle fait l'objet d'une tarification supplémentaire. Ces frais peuvent être pris en charge par votre caisse complémentaire. Le cas échéant, ces frais restent à votre charge. Vous pouvez effectuer la demande au moment de votre pré admission.

Dans tous les cas, un formulaire « engagement de payer » devra être complété et signé lors de votre admission.

➔ Votre bracelet d'identification

A l'entrée dans le service, un professionnel de santé vous apposera sur votre poignet un bracelet d'identification après avoir vérifié votre identité : nom d'usage, nom de naissance, prénom, date de naissance. Pour information, la vérification de l'identité se fera tout au long de votre prise en charge : prise de sang, acte d'imagerie, ...



➔ Vos effets personnels



Les vêtements que vous portez à votre arrivée peuvent être rangés dans le placard de votre chambre. Pour votre séjour, prévoyez d'apporter vos objets et linge de toilette. Il est conseillé de ranger soigneusement vos prothèses dentaires, auditives, vos lunettes, verres de contact ou autre prothèse. Ne laissez pas vos sacs et bagages sans surveillance.

➔ Votre argent et objets de valeur



Il est fortement conseillé de laisser à votre domicile ou de confier à un proche, tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas utile durant la durée de votre séjour dans l'établissement. Si vous choisissez de déposer des objets de valeur (bijoux, carte de crédit, argent, chéquier) au coffre de l'établissement, adressez-vous au personnel. Un inventaire sera effectué puis signé par vos soins. Le dépôt de vos objets de valeur se fait en présence de deux témoins.

Par la suite, vos objets de valeur déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie, sur présentation de votre pièce d'identité et de votre reçu de dépôt. Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, la personne que vous aurez désignée devra être munie de sa carte d'identité, d'une copie de la vôtre, et d'une procuration l'autorisant à retirer en votre nom vos objets de valeur. Dans le cas où votre état ne vous permet pas de désigner une personne de confiance : aucune restitution de dépôt n'est possible à un proche.

Pour récupérer vos biens, vous pouvez contacter la Direction des Achats au 04 70 08 53 11, du lundi au vendredi de 9h à 16h30.

Les objets personnels (appareils multimédias, téléphone, clés...) sont conservés sous votre responsabilité et ne peuvent pas être mis au coffre. Le CHMN n'engage pas sa responsabilité pour les biens conservés par vos soins.

→ Les visites

Les visites durant votre hospitalisation sont autorisées au sein de l'établissement. Afin de faciliter l'accueil des visiteurs et de ne pas entraver l'organisation des soins, il peut leur être demandé :

- De libérer ponctuellement la chambre du patient visité,
- De respecter les organisations de visite du service,
- De respecter les consignes d'hygiène,
- De ne pas apporter d'aliments, de médicaments, de plantes en pot, de fleurs coupées,
- De respecter l'interdiction de fumer y compris la cigarette électronique.



Sachez qu'il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Signalez-le à l'équipe soignante.

Concernant la possibilité de visites d'enfants ou d'adolescents de moins de 15 ans, il convient de se rapprocher de l'équipe soignante.



Durant votre séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'impose aux patients et aux visiteurs (cf : règlement intérieur) :

- Ne pas perturber la tranquillité du service.
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux.
- Conserver une attitude courtoise envers tous.
- Ne se déplacer que dans une tenue décente.

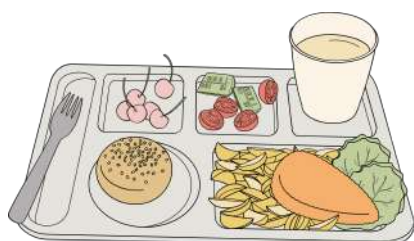
→ Les repas



Les repas sont servis dans votre chambre.

Le personnel du service et les diététiciennes veillent à ce que vos repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé. Vous pouvez indiquer les aliments que vous n'aimez pas et vos repas seront établis en fonction de vos goûts.

Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le diététicien intervient sur prescription médicale. Il peut répondre à vos questions.



Les repas sont servis :
Petit déjeuner : à partir de 7h00
Déjeuner : à partir de 12h00
Collation : à partir de 16h00
Dîner : à partir de 18h30

→ Les prestations pour les accompagnants

Restauration :

Du Lundi au Vendredi, pour le déjeuner, vous pourrez vous rendre au self du Centre Hospitalier ou au Relais H (site central).

Pour les repas dans le service : Si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous et à prendre, à ses frais, des repas au Centre Hospitalier au tarif accompagnant. Les tickets repas doivent être achetés auprès des agents du bureau des entrées ou à l'accueil des Urgences (week-ends et jours fériés de 9h00 à 20h00).

Cafétéria et Presse :

Une cafétéria et une boutique sont à la disposition des usagers au rez de chaussée du hall central.

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi : 8h30 - 18h00

Les samedi, dimanche et jours fériés : 12h30 -17h00

Deux distributeurs de boissons et d'en-cas sont également disponibles dans le hall.



→ Le courrier



Le vaguemestre de l'hôpital est à la disposition des patients hospitalisés pour toutes leurs opérations postales : collecte du courrier à 10 h du lundi au vendredi dans tous les services.

Il vous suffit de donner votre courrier, lettre mandat ou colis recommandé affranchi au tarif en vigueur, à l'un des membres du personnel. La distribution des lettres ordinaires est faite par son intermédiaire et elle est organisée au sein de l'unité de soins par un cadre infirmier.

Les mandats, lettres ou paquets recommandés sont remis personnellement par le vaguemestre à leurs destinataires sauf exception liée notamment à l'état de santé.

Les mandats, lettres ou paquets recommandés destinés aux mineurs non émancipés leur sont distribués, sauf opposition des parents fondée sur l'intérêt de l'enfant.

→ Les conditions d'hébergement

Dans certains cas, un accompagnant peut séjourner à vos côtés, à condition d'être en chambre individuelle.

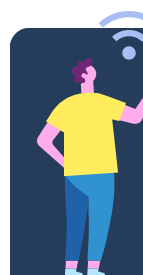
Une demande doit être réalisée auprès du service, qui vous informera de la possibilité de mise en œuvre.

Ce service sera facturé hormis pour les personnes assistant un enfant de moins de 16 ans (notamment en chambre mère-enfant) ou un patient en fin de vie.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez vous adresser au bureau des admissions situé dans le hall central.

➔ Télévision, tablette multi média (TMM, téléphonie)

Chaque chambre est équipée d'une TMM (Télévision, Tablette Multi Média) ou smart TV. Les fonctionnalités sont multiples : TV, téléphone, internet, radio, presse, jeux, informations sur l'établissement ...



WiFi

1. Choisissez le réseau WiFi « CHM-public »
2. Enregistrez-vous
3. Vous êtes redirigé sur votre navigateur, sinon cliquez sur « Continuer la navigation »



Pour les lecteurs, la bibliothèque est gratuite. Une fois par semaine, la bibliothèque se rend dans chaque service. Pensez à rendre les livres avant votre départ.

COMMENT

SOUSCRIRE À UN FORFAIT DE TABLETTES NUMÉRIQUES OU DE SMART TV



- Les prix sont dégressifs à -1€/semaine dans la limite de 3 semaines.
- Aucun remboursement ne sera effectué.
- Des casques filaires sont disponibles à la vente au prix de 3€.

VOUS POUVEZ SOUSCRIRE SUR PLACE OU À DISTANCE 7J/7 ET 24H/24

QR CODE

- Avec votre smartphone, activez votre appareil photo,
- Cliquez sur le lien qui apparaît



LIEN INTERNET

Sur le site :

<https://xp-patient.hoppen.care/montlb2b>

Ou via :

<https://www.ch-montlucon.fr>

SUR LE TERMINAL

En arrivant sur la page d'accueil, cliquez sur "souscrire"

Si souscription en ligne impossible, Vous pouvez régler vos forfaits à l'accueil du hall central, de 8 h à 18 h 30 sur le site central du CH de Montluçon.

Règlements par CB, chèque ou espèces.

Pour uniquement les lignes téléphoniques (ouverture + consommation) 5 €



Bouquet de base

- Contenu thérapeutique
- Appels téléphoniques entrants
- Miroir (TMM)
- Ardoise (TMM)
- 1 radio
- 1 chaîne: GULLI

Gratuit

TMM

Bouquet multimédia

- TV
- Internet
- Presse
- Radio
- Jeux
- Ebook
- Visio

7€

Smart TV

Bouquet confort

- TV
- Presse
- Radio
- Jeux
- Ebook

6€

Bouquet enfant

- TV
- Internet
- Presse
- Radio
- Jeux
- Ebook
- Visio

4€

SMART TV



➔ Cultes et pratiques religieuses

Au sein du Centre Hospitalier de Montluçon-Néris les Bains, un patient ou un résident peut, dans la mesure du possible, suivre les préceptes de sa religion (recueillement, présence d'un ministre du culte de sa religion, nourriture, liberté d'action et d'expression...). Ces droits s'exercent dans le respect de la liberté des autres et de la charte de la laïcité.

**Un lieu d'écoute est ouvert du lundi au vendredi
de 9h30 à 11h30 et de 14h30 à 17h30
(04 70 02 40 10)**

A l'Hôpital Central, une chapelle est accessible (Niveau -2, Entrée Sud), où différents offices sont célébrés. Pour Noël et Pâques, les offices se déroulent dans un local plus spacieux, ainsi que sur les autres sites (EHPAD, Psychiatrie...).



Expression du droit civique

Si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation, vous pourrez voter par procuration : vous renseigner auprès du cadre de santé du service pour transmission à la Direction des relations avec les usagers.



(04 70 02 16 48)



SERVICES
PUBLICS

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils 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 d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

À ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr



➔ Associations

Nombreuses sont les associations qui soutiennent les malades : Epi de Lumière, Bibliothèque à l'hôpital, Entraide cancer du sein, École à l'hôpital, Zig Zag, Sport Santé Famille, Club cœur santé et bien d'autres encore.

➔ Sécurité : Plan vigipirate

En cas d'alerte, vous devez IMPÉRATIVEMENT suivre les consignes de sécurité communiquées par le personnel de l'hôpital.

LE PERSONNEL

Lors de votre séjour, vous pouvez être amené à être en contact avec notamment :

LES SECRÉTAIRES MÉDICALES

Vous accueillent, informent sur la prise de rendez-vous et font le lien avec le médecin traitant. Votre famille peut être reçue par le médecin. Dans ce cas, elles organisent le rendez-vous.



LES MÉDECINS

Responsable de l'unité fonctionnelle, praticiens hospitaliers, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires. En gynécologie obstétrique, ils travaillent avec les sages-femmes.



LES CADRES DE SANTÉ

Organisent et veillent à la qualité, l'efficacité et la sécurité des soins dispensés et des prestations associées.



LES RÉÉDUCATEURS

Diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, ... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.



LES PSYCHOLOGUES

Collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.



Personne de confiance

Accompagnant

Tuteur Curateur

Famille



LE PATIENT

LES QUALITICIENS

Veillent au respect des droits des patients et évaluent la qualité et la sécurité des soins.

LES INFIRMIERS

Dispensent les soins prescrits par le médecin ou relevant de leur propre rôle, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

LES AIDES-SOIGNANT(E)S

Collaborent avec les infirmier(e)s pour les soins quotidiens de confort et de nursing. Ils assurent votre accueil.

LES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER

Et l'équipe hôtelière assurent votre bien-être par l'entretien de votre chambre et du service et par la distribution des repas.



LES ASSISTANTS SOCIAUX

Aident et conseillent les patients et leurs proches dans les différentes demandes, permettant d'accéder à leurs droits sociaux.



LES MANIPULATEURS D'ELECTORADIOLOGIE MÉDICALE

Participent à la réalisation d'investigations relevant de l'imagerie médicale et de la médecine nucléaire.

LES AGENTS DE SECURITE

Veillent à la protection de l'ensemble de l'établissement notamment en cas d'incendie, de vol, d'agression et dans le cadre du plan Vigipirate.

LES AGENTS DES SERVICES TECHNIQUES

Maintiennent à niveau les infrastructures et les équipements.

LES PHARMACIENS ET LES PREPARATEURS

Assurent la distribution des médicaments, des dispositifs médicaux stériles et procèdent à la reconstitution des chimiothérapies anticancéreuses.



LES TECHNICIENS BIOMEDICAUX

Interviennent pour dépanner différents dispositifs médicaux.

VOTRE SORTIE

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital en fonction de votre état de santé.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, ceci engage votre seule responsabilité.

Les patients mineurs doivent être systématiquement accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité et d'une autorisation parentale.

➔ Ne passez au Bureau des Admissions que si :

- Vous n'avez pas fourni de pièce d'identité officielle pour régulariser votre identité,
- Vous n'avez pas fourni de carte mutuelle pour régulariser votre dossier,
- Vous avez fait un dépôt lors de votre admission,
- Vous avez des frais non pris en charge à régler.

Le paiement de votre facture est également possible en ligne.

➔ Sortie d'un patient mineur

Lors de la sortie d'un mineur, la personne qui en est responsable (parent ayant l'autorité parentale, tuteur, ou le cas échéant personne majeure autorisée) doit être présente et munie d'une pièce d'identité.

En cas de personne majeure désignée par les parents, cette dernière doit être mentionnée sur la fiche « sortie mineur » transmise au Bureau des Admissions et au service au moment de l'admission.

➔ Vous retournez au domicile

Votre compte-rendu d'hospitalisation vous est remis le jour de votre sortie et un exemplaire sera adressé à votre médecin.

Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.

Si votre état de santé le nécessite, des aides à domicile pourront être mises en place avec l'aide de l'assistante sociale et du cadre de santé du service.



PRÉVOIR SON MODE DE TRANSPORT / RETOUR À DOMICILE

Si votre état de santé le justifie, le médecin vous prescrira un transport qui sera alors remboursé. Il peut s'agir :

- D'un taxi conventionné ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager,
- D'une ambulance dans les autres cas.

Il vous appartient d'appeler le transporteur de votre choix.

A défaut, la régulation du transport du Centre Hospitalier se chargera de contacter le véhicule le plus adapté à votre situation. Pour les autres transports, renseignez-vous auprès de votre caisse d'assurance maladie ou sur le site www.ameli.fr.

<https://www.france-assos-sante.org/publication-document/c-9-3-la-prise-en-charge-des-frais-de-transport/>

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Pour raccourcir votre hospitalisation, vous pouvez, sur avis médical, être pris en charge par le service d'Hospitalisation À Domicile (HAD).

Cette prise en charge par la HAD et/ou par le SSIAD peut être demandée par votre médecin traitant, un médecin des hôpitaux ou cliniques et vous pouvez en bénéficier où vous résidez (domicile, EHPAD, maison d'accueil spécialisée).

REFUS DE SORTIE

En cas de refus du patient ou de sa famille de quitter l'établissement alors que la poursuite de son séjour n'aurait aucune justification médicale, **le coût du séjour pourra être facturé au patient sur la base du prix de journée du service dans lequel il est hospitalisé.**



PENSEZ A RENSEIGNER LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION JOINT A CE LIVRET. VOUS PARTICIPEREZ AINSI A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE DES USAGERS.

Vous pourrez également être contacté par mail pour le questionnaire de satisfaction ESATIS si vous avez donné votre adresse mail.

VOS DROITS

→ Consentement et refus de soins

Si vous refusez des soins, le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des risques encourus. Si votre refus de soins met votre vie en danger, le médecin mettra tout en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins.

Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tous les actes ou transfert dans un autre service sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis.

→ Droit à la Confidentialité des informations

Les établissements sont tenus de protéger la confidentialité des informations qu'ils détiennent sur les personnes qu'ils accueillent concernant l'identité du patient, sa pathologie et son traitement dans un souci de protection du respect de la personne. Tous les professionnels de santé sont soumis à l'obligation de respecter la confidentialité.

→ Secret professionnel

Le secret professionnel couvre l'ensemble des informations médicales et administratives portées à la connaissance :

- du professionnel de santé.
- de tout membre du personnel de ces établissements ou organismes.
- et de tout autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes.

Il s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé (prestataires de service, bénévoles...).

→ Directives anticipées et expression relative à la fin de vie

Toute personne majeure a le droit, si elle le souhaite, de rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles seront consultées préalablement à la discussion médicale et leur contenu prévaudra sur tout autre avis non médical.

Elles sont valables de façon illimitée et peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

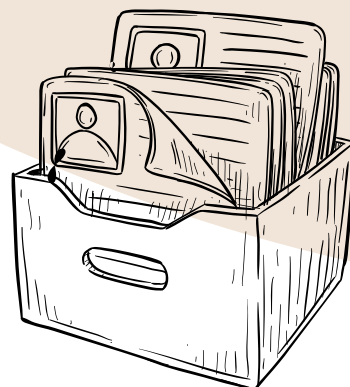
Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre, ou le formulaire existant au CH de Montluçon - Nérès-les-Bains. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels, qui vous prennent en charge. Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient informatisé. L'équipe de soins peut ainsi les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

→ Durées de conservation de votre dossier

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- **20 ans** à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- **Jusqu'au 28ème anniversaire du patient**, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- **10 ans** à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- **30 ans** pour la mention des actes transfusionnels pratiqués et les dossiers des donneurs d'organes décédés.



→ Confidentialité de vos données personnelles de santé

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non pour répondre à des pressions. Dans le cadre de travaux de recherches ou d'évaluation des pratiques professionnelles, des professionnels de santé habilités peuvent demander à consulter votre dossier dans le respect total de l'anonymat.

Vous pouvez exprimer votre opposition à la consultation ou l'utilisation de vos données à tout moment auprès de votre service de prise en charge. En cas de difficulté, vous pouvez aussi vous adresser au délégué à la protection des données :

- par mail : dpo@ch-montluçon.fr @
- par courrier : Délégué à la Protection des Données ✉

Vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

→ Le dossier médical informatisé

Le Code de la Santé Publique (article R1112-2) impose la création d'un dossier médical (fondement juridique du traitement des données) pour chaque patient pris en charge au sein du Centre Hospitalier de Montluçon - Nérès-les-Bains.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous prennent en charge et qui sont soumis au secret professionnel. Le service facturation a accès aux données administratives. Dans le respect du secret médical, les médecins et techniciens d'information médicale qui analysent l'activité de l'établissement sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

→ Mon espace santé

Mon espace santé vous permet de stocker et de partager vos documents et données de santé en toute confidentialité avec les professionnels qui vous prennent en charge. En savoir plus :

<https://www.monespacesante.fr/>

Les données règlementaires devant être versées sur votre espace santé sont transmis par les professionnels de l'établissement, au cours et/ou à l'issue de votre séjour.

Vous êtes libre de vous opposer à la création de votre profil « Mon espace Santé » ou de le clôturer. Pour cela, connectez-vous sur le site <https://www.monespacesante.fr/>, et cliquez sur le bouton « m'opposer à mon espace santé » situé en bas de la page.

→ Personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui sera contactée, de jour comme de nuit, par l'équipe soignante en cas de nécessité ou de dégradation de votre état de santé. Vous pouvez choisir de la modifier à tout moment de votre prise en charge hospitalière.

→ Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire.

→ Vos responsabilités

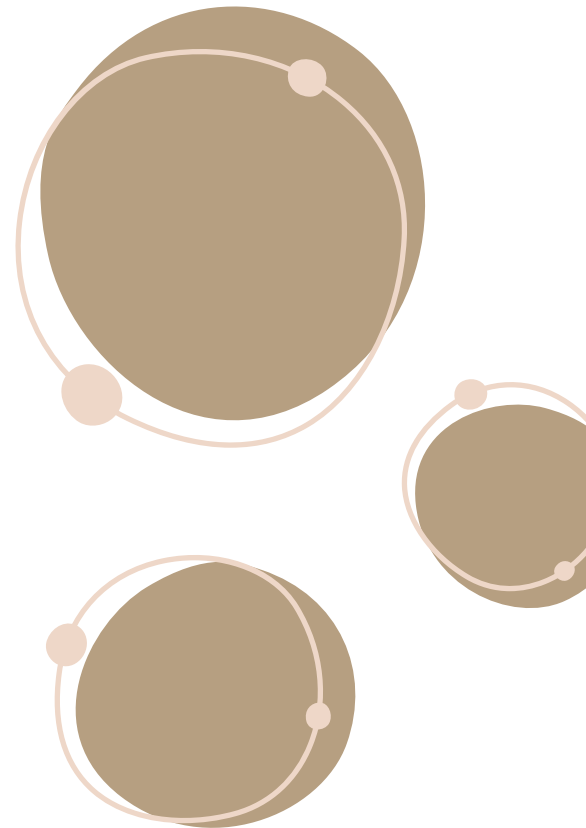
L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel. Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances.

Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- Être courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- Préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme.

Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel.

La vie de tous en sera facilitée.



QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

→ La démarche qualité et Certification

L'amélioration continue de la qualité des soins et la gestion des risques associés aux soins fait l'objet de la plus grande attention au Centre Hospitalier de Montluçon Nérès les Bains. Tous les professionnels sont engagés dans une démarche d'évaluation régulière de leurs pratiques.

L'établissement fait l'objet de visites réglementaires de certification conduites par la Haute Autorité de Santé et met à disposition du public ses indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Vous pouvez les retrouver sur le site de la HAS / QualiScope.

L'établissement est engagé dans la lutte contre les maladies nosocomiales, la sécurisation du circuit du médicament et des dispositifs médicaux, la sécurité transfusionnelle, la prévention des escarres, l'organisation des situations sanitaires exceptionnelles, etc, ...

Les Evènements Indésirables

En tant qu'utilisateur vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en déclarant tout évènement non souhaité, ou tout effet inhabituel qui a un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.

Il peut concerner, par exemple un produit à usage médical ou un acte de soin.

→ L'EOHH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière)

La démarche de lutte contre les infections associées aux soins est centrale dans un établissement de santé. Le Centre Hospitalier de Montluçon-Nérès les Bains dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière qui coordonne et met en œuvre des actions de lutte contre les infections associées aux soins en élaborant des procédures, des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène, en évaluant les pratiques professionnelles, en formant les professionnels de santé, et en assurant une surveillance de l'environnement du CH en matière d'infections nosocomiales.

Le niveau d'engagement de l'établissement dans la prévention du risque infectieux repose sur les indicateurs ou infections associés aux soins.

Vous avez un rôle à jouer pour être acteur de votre santé et lutter contre les IAS en respectant les consignes : hygiène des mains, port de masque ou autre dispositif de protection. En suivant les consignes qui vous seront données avant ou pendant votre hospitalisation, prévoyant avant de venir à l'hôpital, de retirer vos bijoux et votre vernis à ongle, mais aussi en prenant une douche particulièrement avant une intervention chirurgicale.



AGIR POUR SA SANTÉ ET CELLES DES AUTRES

🔍 signalement-sante.gouv.fr ✕



Patients, consommateurs, usagers, participez aux côtés des professionnels de santé à l'amélioration de la sécurité des médicaments, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Signalez tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.



**Produit à
usage médical**



Acte de soin



**Produit de la vie
courante**

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé. Lorsque vous signalez un événement indésirable, vous aidez les autorités sanitaires à :

- identifier de nouveaux risques
- mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques

La qualité et la sécurité des soins est l'affaire de tous. L'usager, acteur de sa prise en charge, est au cœur des préoccupations des professionnels.



À VOTRE ÉCOUTE

➔ Satisfaction des patients

Si vous êtes satisfait ou non de votre prise en charge, nous vous invitons à l'exprimer, pendant votre séjour, auprès des professionnels qui vous prennent en charge au sein du pôle (chef de pôle, cadre paramédical).

Nous vous remercions de compléter le questionnaire de satisfaction joint à ce livret qui nous permettra d'améliorer la qualité de prise en charge du séjour.

➔ Traitement des réclamations

Vous pouvez déposer vos réclamations par courrier, courriel ou oralement auprès de la Direction chargée des droits des patients.

➔ Commission des Usagers (CDU)

Ses missions :

- Respecter les droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.
- Donner une place aux usagers.

N'hésitez pas à faire part de vos difficultés en contactant le service des droits des usagers au 04 70 02 16 48 ou un représentant des usagers. Le représentant des usagers est un membre d'une association de bénévoles agréée en santé. Il est désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les représentants des usagers participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Ils disposent des résultats des enquêtes de satisfaction. Leur avis est sollicité à l'occasion des décisions concernant les conditions de séjour. Ils siègent à la Commission des Usagers du Centre Hospitalier.

https://www.france-assos-sante.org/publication_document/b-1-le-representant-des-usagers-du-systeme-de-sante/



Comment ?

• Par courriel :

representantsdesusagers@ch-montlucon.fr
droitsdespatients@ch-montlucon.fr

• Par courrier :



à l'attention de Monsieur le Directeur Délégué du Centre Hospitalier, service chargé des droits des patients, 18 Avenue du 8 Mai 1945, 03113 Montluçon Cedex

• Par téléphone : 04 70 02 16 48

Le service chargé des droits des patients est destinataire de tous les courriers relatifs aux réclamations et plaintes et y répond dans les plus brefs délais.



Représentant des Usagers de l'Association Ligue contre le Cancer - Comité de l'Allier ☎ 04 70 46 37 36

Représentant des Usagers de l'Association UDAF de l'Allier (Union Départementale des Associations Familiales) ☎ 04 70 48 70 00

Représentant des Usagers de l'Association UFC Que Choisir ☎ 04 70 05 30 38
06 85 33 88 28

CLCV Consommation Logement et Cadre de Vie ☎ 04 73 36 75 91

APF France Handicap de l'Allier ☎ 04 70 48 13 60

➔ Accès au dossier patient

Tout patient a accès à l'ensemble des informations formalisées qui ont contribué à l'élaboration, au suivi du diagnostic et du traitement. L'accès au dossier concerne le patient lui-même ou les ayants droits en cas de décès, (charge à eux d'apporter la preuve de leur qualité d'ayant droit).

En cours d'hospitalisation, le patient obtient l'information concernant sa prise en charge diagnostique et thérapeutique par l'équipe médicale qui le prend en charge.

Après la sortie d'hospitalisation, le demandeur peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin choisi librement et en obtenir communication. Une copie peut également être adressée par courrier. Les frais de reproduction sont à la charge du demandeur ;
Le demandeur doit rédiger une demande écrite à l'intention de :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Montluçon - Nérès les Bains
Service des droits des patients
18 avenue du 8 mai 1945
BP 1148
03100 MONTLUÇON

Le patient ou les ayants droits peuvent également être reçus par un médecin médiateur au sein du Centre Hospitalier, la demande doit être transmise à la Direction des usagers par courrier ou par téléphone au 04 70 02 16 48.

Les patients partenaires

Le Centre Hospitalier de Montluçon Nérès les Bains développe le partenariat avec les patients.

Au niveau institutionnel celui-ci se décline en actions collaboratives avec les représentants des usagers, les associations, et des patients partenaires. Il s'agit par exemple de réfléchir ensemble sur les conditions d'accueil et la qualité de la prise en charge des usagers.

Par ailleurs, des patients experts pourront, avec votre accord, participer à des ateliers d'information ou d'éducation à la santé.

➔ Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La CCI est une voie de recours pour le patient en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation
des Accidents Médicaux de Rhône Alpes,
235 cours Lafayette, 69451 Lyon cedex 06
Tél : 0810 600 160
Mail : rh-alp@commissions-crci.fr

Les autres voies légales de recours (demande amiable d'indemnisation, recours en responsabilité directement auprès de l'établissement) restent possibles.

ÉQUIPE MOBILE DE SOUTIEN ET D'ACCOMPAGNEMENT (EMSA)

L'Équipe Mobile de Soutien et d'Accompagnement (EMSA) du Centre Hospitalier de Montluçon-Néris les Bains est une équipe pluridisciplinaire intervenant auprès des patients hospitalisés en service de soins ou résidents en EHPAD, en phase palliative ou en fin de vie. L'EMSA ne se substitue pas à l'équipe du service mais a un rôle de conseil et d'expertise en soins palliatifs.

→ Ses missions

- Prise en charge des patients en situation palliative,
- Prise en charge des familles et de l'entourage du patient
- Evaluation et prise en charge des symptômes d'inconfort et de la douleur
- Soutien psychologique
- Accompagnement des équipes soignantes dans les prises en charge palliatives
- Suivi de deuil

→ Sa composition

- Un médecin
- Deux infirmières titulaires du diplôme universitaire en soins palliatifs
- Une psychologue
- Une secrétaire
- Un cadre de santé

Le centre hospitalier de Montluçon-Néris les Bains dispose de 8 lits identifiés en soins palliatifs répartis dans 3 unités de soins.



Horaires

Secrétariat : de 13h30 à 17h00

☎ 04 70 02 72 45

Infirmières : de 8h30 à 17h30

☎ 04 70 02 72 46 ou 04 70 02 72 47.

Cadre de santé : de 9h00 à 16h30

☎ 04 70 02 40 55.



ET SI ON EN PARLAIT ?

01.

C'est quoi ?

C'est un texte où j'écris mes volontés sur la façon dont je souhaiterais être soigné lorsque je ne pourrai plus m'exprimer. C'est un acte totalement libre, non limité dans le temps, que je peux modifier à tout moment.



02.

Pourquoi ?



Pour que le médecin, ma famille, ma personne de confiance connaissent et respectent mes choix quant à la fin de ma vie.

03.

Quand ?

Je suis majeur.
Je suis majeur sous tutelle, il me faut l'autorisation du juge.
Je suis en bonne santé.
J'ai une maladie grave et évolutive dont j'ai reçu des informations médicales expliquant la mise en jeu de mon pronostic vital.



04.

Qui les écrit ?



Moi-même.
Si je ne suis pas en mesure de les écrire, je demande à quelqu'un d'écrire pour moi, devant moi et deux témoins. L'un d'eux doit être ma personne de confiance si je l'ai désignée.

05.

Comment ?



Je note mon nom, mon prénom, ma date et lieu de naissance.

J'écris mes souhaits concernant, par exemple

- Les traitements dont le seul effet est de prolonger ma vie dans des conditions que je ne souhaite pas.
- Le fait d'être branché, ou pas, à une machine pour m'alimenter ou pour respirer.
- Le fait de limiter ou arrêter des traitements en cours.

Je peux écrire que je veux être soulagé et bénéficier de soins de confort.

06.

Où ?



Sur papier libre en datant et signant

Sur le formulaire de l'établissement qui m'accueille
Sur le formulaire du gouvernement :
www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/R44952

07.

Qui peut être au courant et où les conserver ?

- Ma personne de confiance
- Mon médecin traitant
- L'équipe soignante (Dossier Médical Partagé)
- Un membre de ma famille
- Un proche

www.monespacesante.fr



Pour toutes questions complémentaires, n'hésitez pas à demander à l'équipe médicale et paramédicale.

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 ROMAIN JACOB

La charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France, a fait l'objet d'une réflexion organisée et fédérée par le **groupe MNH** (Mutuelle Nationale des Hospitaliers), regroupant l'ensemble des acteurs nationaux du soin et de l'accompagnement. *Sous le haut parrainage de l'Académie Nationale de Médecine*

PRÉAMBULE

Conformément aux rapports sur l'accès aux soins et à la santé remis par Monsieur Pascal Jacob à Madame Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, et Madame Marie-Arlette Carloti, alors Ministre déléguée aux Personnes Handicapées et à la Lutte contre l'Exclusion, le 6 juin 2013 à l'hôpital Raymond Poincaré (Garches), et conformément au comité interministériel du handicap (CIH) et aux priorités fixées par les Agences Régionales de Santé (ARS), les représentants des personnes en situation de handicap ainsi que les acteurs des secteurs du soin (hospitaliers, médico-sociaux, ambulatoires) présentent la Charte Romain Jacob.

Celle-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir la fédération des acteurs dans chacune des régions pour répondre aux besoins spécifiques de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap dans chaque région.

Les signataires soulignent l'urgence d'apporter une réponse aux attentes de l'ensemble des acteurs du soin et de l'accompagnement, très démunis face au manque de sensibilisation, de formation et de moyens dédiés aux personnes en situation de handicap.

Les signataires s'engagent à promouvoir toute action visant à atteindre cet objectif.

Les signataires, conscients des conditions requises pour assurer une prise en charge de qualité, s'engagent à diffuser les initiatives réussies ayant permis d'améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap en milieu hospitalier, en institution comme en milieu ordinaire.

Les signataires s'engagent à promouvoir l'accès des personnes en situation de handicap aux soins courants et spécifiques en milieu ordinaire, quelle que soit la spécialité médicale ou paramédicale. Cette charte a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes en situation de handicap.

Charte ROMAIN JACOB

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





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.

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



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

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 évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



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.



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.

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



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

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



DON D'ORGANES ET DE TISSUS : POUR ou CONTRE, il faut le dire



Je suis **POUR** : Je le dis à mes proches et/ou je l'écris.



Je suis **CONTRE** :

- Je m'inscris sur le **R**egistre **N**ational des **R**efus (**RNR**) pour que ma volonté soit respectée, ou
- Je rédige un écrit daté et signé que je confie à un proche, ou
- Je le dis oralement à un proche qui devra en attester par écrit



- Je **NE SAIS PAS** ? Je m'informe, je réfléchis puis je me positionne.

LE DON D'ORGANES

En FRANCE, chacun d'entre nous est présumé Donneur d'organes et de Tissus sauf si nous nous sommes opposés de notre vivant.



*Pour tous renseignements vous pouvez contacter la Coordination des Dons et Prélèvements d'Organes et de Tissus du Centre Hospitalier de Montluçon-Néris Les Bains
Au : 04 70 02 42 01*

Pourquoi ?

Pour en faire bénéficier les très nombreux patients en attente de greffe.

Quand ?

A n'importe quel âge

Comment ?

S'informer, prendre le temps de la réflexion, se positionner.

Quand toutes les ressources thérapeutiques possibles de réanimation sont vaines, les médecins peuvent envisager le don d'organes.

Le donneur

Le donneur est identifié en situation de mort encéphalique par les médecins urgentistes, réanimateurs ou neurologues. La mort encéphalique correspond à une destruction totale et irréversible du cerveau. Elle est confirmée par un examen paraclinique, tel qu'un scanner cérébral ou un électroencéphalogramme (EEG). Les principales causes de cette situation sont les accidents vasculaires cérébraux (AVC), les traumatismes crâniens, les ruptures d'anévrisme ou encore les anoxies.

La Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus (CHPOT)

La CHPOT intervient dès le recensement d'un donneur potentiel. Elle vérifie l'absence de contre-indications médicales, recherche la volonté exprimée par le défunt concernant le don, et veille à ce que l'ensemble de la prise en charge se déroule dans le respect des protocoles. Elle assure les démarches administratives, coordonne les examens paramédicaux nécessaires, constitue le dossier informatique, organise la phase opératoire ainsi que le transport des équipes de prélèvement (accueil à l'aérodrome, transferts en véhicule, etc.). Elle reste également disponible pour accompagner les proches et veille à la restauration tégumentaire du corps.

Le service de réanimation

Le service de réanimation prend en charge le donneur, qu'il soit potentiel ou confirmé. Il réalise les examens permettant de qualifier les organes et administre les traitements nécessaires à leur préservation en vue du prélèvement.

Il est à noter qu'un don d'organes reste possible même au-delà de 80 ans, notamment pour les reins ou le foie.

L'ensemble de l'organisation liée au don s'échelonne sur environ 30 heures, en étroite coordination avec l'Agence de la biomédecine (ABM).

AVC : Accident Vasculaire cérébral
EEG : Electro EncéphaloGramme
ABM : Agence de Biomédecine

CE QUE JE DOIS FAIRE

RENDEZ-VOUS

NOTES

35



RETROUVEZ L'ACTUALITÉ

DU Centre Hospitalier

Montluçon - Nérès-les-Bains

SUR



centre hospitalier
Montluçon - Nérès les Bains



18 avenue du 8 mai 1945
BP1148
03113 Montluçon cedex



04 70 02 30 30



representantsdesusagers@ch-
montlucon.fr



www.ch-montlucon.fr



Centre Hospitalier
Montluçon - Nérès-les-Bains



Centre Hospitalier
Montluçon - Nérès-les-Bains



CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE