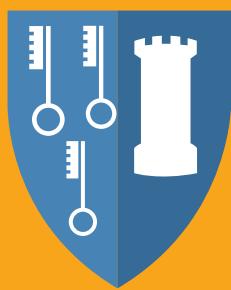
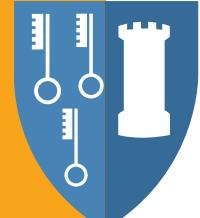


LIVRET  
D'ACCUEIL  
ET DE SÉJOUR



*Hospices Civils  
de Beaune*

# Sommaire



Réalisation, coordination, impression et régie publicitaire :  
Éditions Mallet Conseil - 04 78 95 10 11  
Crédit photos : Hôpitaux Civils de Beaune

## ■ Présentation générale de l'établissement ..... p.5

## ■ L'hospitalisation ..... p.7

- Dossier d'admission
- Pré-admission
- Hospitalisation en urgence
- Hospitalisation dans le secteur privé
- Tarification

## ■ Votre séjour ..... p.9

- Identification
- Les équipes qui vous accompagnent
  - L'équipe de soins
  - Le service social
  - Les associations
  - Les interprètes
  - Interdiction de pourboires
- Le dépôt d'argent et d'effets précieux
- Vos effets personnels
- Votre vie quotidienne
  - La chambre
  - Les repas
  - Les visites
  - Les accompagnants
  - Prestations multimédias :
  - Le courrier
  - Vie spirituelle, laïcité et pratiques religieuses
  - La boutique

## ■ Votre sortie ..... p.13

- Retour à domicile
- Admission dans un établissement d'aval
- Questionnaire de sortie
- Les modalités de transport
- Permission de sortie
- Sortie contre avis médical
- Sortie sans avis médical
- Décès

## ■ Vos droits : ..... p.15

- Respect de la personne soignée
- Confidentialité
- La personne de confiance

- Information et consentement aux soins
- Le refus d'être informé
- Le refus de soins
- Les directives anticipées
- Accès aux informations et au dossier médical

## ■ Vos devoirs : ..... p.19

- Règlement intérieur
- Sécurité des biens et des personnes
- Respect des professionnels
- Respect des règles d'hygiène : prévention et lutte contre les infections nosocomiales

## ■ A votre écoute : ..... p.21

- Questionnaire de satisfaction
- Déclaration d'un événement indésirable pendant votre séjour
- Communication avec les équipes
- Contestations et réclamations

## ■ Informations de santé : ..... p.23

- Don de la vie
- Don du sang
- Don de lait maternel
- Prise en charge médicamenteuse
- Lutte contre la douleur
- Démarche d'amélioration continue
- Qualité et Sécurité des soins

## ■ Dons et legs ..... p.23

## ■ Les chartes : ..... p.25

- Charte du patient hospitalisé
- Charte de l'enfant hospitalisé
- Charte de la laïcité du service public
- Charte d'engagement «Mission mains propres»

# BIENVENUE

Madame, Monsieur,

*Vous êtes hospitalisé(e) aux Hospices Civils de Beaune. Vous trouverez dans ce livret réalisé à votre intention, des informations utiles à votre séjour. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.*  
N'hésitez pas à les solliciter.

*Fidèles à la longue tradition d'accueil, d'hébergement et de dévouement des Hospices Civils de Beaune, les professionnels mettront tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins et rendre ce séjour le plus confortable possible.*

*La modernisation de l'environnement matériel de votre prise en charge est un objectif du schéma directeur immobilier et patrimonial, inscrit dans le projet d'établissement 2021-2025. Parmi les axes majeurs : la reconstruction du bâtiment d'hospitalisation du site de Beaune et la reconstruction totale du site de Seurre, afin d'améliorer le confort hôtelier et offrir davantage de chambres à un lit.*

*Nous restons attentifs à vos remarques et suggestions : il est important que vous remplissiez le questionnaire de sortie et que vous participez à l'enquête de satisfaction nationale en communiquant votre adresse électronique. Vos retours nous permettent de nous adapter au mieux à vos besoins et participent à notre politique d'amélioration continue de la qualité.*

*Je vous remercie de votre confiance et je vous souhaite un prompt rétablissement.*

**François POHER**

**Directeur des Hospices Civils de BEAUNE**



*Profesionales del hospital pueden ayudarle en sus procedimientos administrativos y facilitar su estancia. Diríjase al personal asignado para su cuidado.*



*Interpreters can help you during your hospital stay. Ask to your nursing staff*



*Während Ihres Aufenthaltes stehen Ihnen Übersetzerinnen zur Verfügung*

*Bitte Wenden Sie mit all Ihren Fragen an das Veranstaltungsteam*

Hospices Civils de Beaune,  
Avenue Guigone de Salins,  
BPO 40 104, 21 203 Beaune  
CEDEX

03 80 24 44 44

[hospices-de-beaune.com](http://hospices-de-beaune.com)

[direction@ch-beaune.fr](mailto:direction@ch-beaune.fr)

[relationsusagers@ch-beaune.fr](mailto:relationsusagers@ch-beaune.fr)



# Présentation générale de l'établissement



## Les structures de l'établissement

Depuis 2016, les *Hospices Civils de BEAUNE* regroupent :

- des établissements de soins et d'hébergement répartis sur 4 sites : Arnay-le-Duc, Beaune, Nuits St Georges et Seurre,
- un Institut de formation en soins infirmiers et une école d'aide-soignant,
- les domaines viticoles des *Hospices de Beaune* et de *Nuits St Georges*,
- l'*Hôtel-Dieu de Beaune*, hôpital fondé en 1443 par le Chancelier du Duc de Bourgogne, Nicolas Rolin et son épouse Guigone de Salins, aujourd'hui Musée.

Sont situés sur le site de Beaune : les services médico-techniques (imagerie médicale, dont scanner, service de biologie, pharmacie), le service des Urgences, l'activité de consultations et de soins externes réalisée dans les divers plateaux techniques (endoscopie, cardiologie).

*Pour en savoir plus consultez notre site internet :  
[www.hospices-de-beaune.com](http://www.hospices-de-beaune.com)*

Des parkings gratuits non surveillés sont mis à votre disposition sur certains sites. L'établissement décline toute responsabilité en cas de détériorations ou de vol.

Les dispositions du Code de la Route sont applicables sur les voies de circulation de l'établissement. Veillez également à bien respecter les règles de stationnement des emplacements réservés (personnes en situation de handicap, ambulances).



## Groupement Hospitalier de Territoire Sud Côte d'Or

Depuis 2017, les *Hospices Civils de Beaune* sont l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Sud Côte d'Or, qui comprend, outre ses propres structures, 5 EHPAD complémentaires :

- l'EHPAD Auguste Arvier de Bligny sur Ouche,
- l'EHPAD Jeanne Pierrette Carnot de Nolay,
- l'EHPAD Cordelier de Labergement Les Seurre,
- l'EHPAD La Saône de Saint-Jean-De-Losne,
- l'EHPAD de Pouilly-en-Auxois.



## Partenariats avec la médecine libérale

A Beaune, le centre hospitalier Philippe le Bon accueille dans ses locaux 2 structures privées :

- le Groupement d'Intérêt Economique « Vallée de l'image » pour l'activité d'IRM, auquel participent les *Hospices Civils de Beaune* en partenariat avec les radiologues libéraux,

- la maison médicale de garde du pays beaunois, accessible via le centre 15 ou par orientation de l'infirmière d'accueil et d'orientation des urgences après validation d'un médecin, urgentiste. Les consultations sont effectuées par des médecins libéraux participant à l'organisation de la continuité des soins urgents.



## Permanence d'accès aux soins – PASS

Ce dispositif transversal dans l'hôpital s'adresse à toute personne en situation de précarité et en difficulté d'accès aux soins.

Une assistante sociale de l'hôpital (tél : 03.80.24.45.06) accompagne dans les démarches d'accès aux soins et à la santé.

Par ailleurs, une antenne d'accueil médical délocalisée, située au 7 rue des Vérottes – 21200 BEAUNE, et gérée en collaboration avec l'association SDAT, peut prendre en charge certaines consultations externes de médecine générale, de psychologue ou de psychiatre et certains soins infirmiers. (tél : 09.74.36.07.47).



# Capacitaire des établissements

## Site d'Arnay-le-Duc

8 lits de médecine  
30 lits de Soins de Longue Durée  
80 lits d'EHPAD  
23 places de soins infirmiers à domicile (cantons d'Arnay-le-Duc et de Bligny-sur-Ouche)



## Site de Beaune

30 lits de médecine à orientation cardiolologique  
30 lits de médecine à orientation digestive  
20 lits de médecine gériatrique aigüe  
14 lits de médecine ambulatoire  
8 lits de Pédiatrie  
6 lits de néonatalogie  
6 lits de soins intensifs  
6 lits d'UHCD  
22 lits de chirurgie  
10 places de chirurgie (hospitalisation de semaine)  
10 places de chirurgie ambulatoire  
24 lits de Gynécologie-obstétrique  
35 places d'Hospitalisation à domicile  
10 places de Soins de Suite et de réadaptation cardio-vasculaire  
40 lits de Soins de Suite et de réadaptation gériatrique  
256 lits d'EHPAD  
6 places d'accueil de jour  
4 lits d'hébergement temporaire



## Site de Nuits St Georges

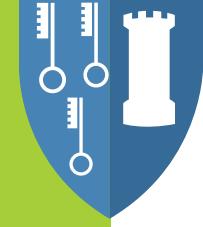
8 lits de médecine  
10 lits de Soins de Suite et de réadaptation  
124 lits d'EHPAD  
29 places de soins infirmiers à domicile



## Site de Seurre

12 lits de médecine  
30 lits de Soins de Longue Durée  
90 lits d'EHPAD





# L'hospitalisation



## Dossier d'admission

L'admission dans un établissement d'hospitalisation nécessite certaines formalités administratives indispensables pour permettre la prise en charge de vos frais par votre organisme de sécurité sociale et votre mutuelle complémentaire. En cas de non production des justificatifs ci-dessous, une provision sur frais de séjour peut être exigée dès votre admission.

### Documents nécessaires :

- une pièce d'identité, (carte nationale d'identité, passeport),
- votre carte «VITALE» ou votre attestation de droits à l'Assurance Maladie,
- votre carte de votre mutuelle ou la carte de droits en cours de validité,
- votre attestation de droits à la Complémentaire Santé Solidaire, si vous en êtes bénéficiaire.

### Documents complémentaires, le cas échéant :

- le certificat médical prescrivant l'hospitalisation,
- la feuille de soins délivrée par votre employeur, si vous êtes victime d'un accident de travail,
- votre carnet de soins si vous êtes pensionné de guerre.

### Ces documents peuvent être déposés :

- au Bureau des Admissions, pour le site de Beaune, à l'accueil pour les établissements situés à Arnay-le-Duc, Nuits St Georges, à l'équipe soignante pour le site de Seurre,
- directement sur le site internet des Hôpices Civils de BEAUNE via le portail de pré-admission.



## Pré-admission

A la suite d'une consultation externe ou dans les jours qui précèdent votre hospitalisation, il vous est vivement conseillé d'utiliser la procédure de la pré-admission en ligne sur le site internet des Hôpices Civils de Beaune ([hospices-de-beaune.com](http://hospices-de-beaune.com)) pour éviter toute attente le jour de votre admission. Vous avez toutefois la possibilité de vous présenter au Bureau des Admissions, pour le site de Beaune, à l'accueil pour les établissements situés à Arnay-le-Duc et à Nuits St Georges.



## Hospitalisation en urgence

Vous recevez en priorité les soins que nécessite votre état de santé. Votre situation administrative devra cependant être régularisée dans les plus brefs délais par vous-même, ou l'un de vos proches au Bureau des Admissions.

Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale : adressez-vous sans délai au Bureau des Admissions afin que l'agent d'accueil examine votre situation et vous oriente le cas échéant vers le service social de l'établissement.

## Hospitalisation dans le secteur privé

Vous pouvez choisir d'être hospitalisé dans le secteur privé d'un médecin ou d'un chirurgien. Vous devez en exprimer la volonté par écrit. Les honoraires sont fixés par entente directe entre vous et le praticien.



## La tarification

### Les frais de séjour

Ils comprennent :

- le tarif de prestation afférent à votre séjour. Le jour de sortie n'est pas facturé,
- le forfait journalier (20€ au 1<sup>er</sup> Janvier 2022). Le forfait journalier du jour de sortie est facturé.

A ceux-ci peuvent s'ajouter :

- des franchises imposées par l'Assurance Maladie, en particulier sur les actes couteux (24€ au 1<sup>er</sup> janvier 2022)
- des frais divers (régime particulier, frais d'accompagnant...) pris en charge ou non par les organismes complémentaires selon la nature du contrat.

Fixés par arrêté préfectoral ou ministériel, les divers tarifs sont affichés au Bureau des Admissions.

### En l'état actuel de la réglementation : ce que vous aurez à payer

- 1<sup>er</sup> cas : Votre régime d'Assurance Maladie participe à votre prise en charge au taux de 80%.

La part non prise en charge par l'Assurance Maladie, appelée «ticket modérateur», ainsi que le forfait journalier vous seront facturés ou à votre organisme complémentaire.

- 2<sup>e</sup> cas : Votre régime d'Assurance Maladie participe à votre prise en charge au taux de 100% hors forfait journalier.

En particulier :

- Pour les personnes atteintes d'une affection de longue durée et hospitalisées en rapport avec celle-ci.
- Dès que les actes atteignent une certaine cotation.
- A partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation, sans interruption du séjour.

Le paiement du forfait journalier reste à votre charge ou à celui de votre organisme complémentaire.

- 3<sup>e</sup> cas : Votre régime d'Assurance Maladie participe à votre prise en charge au taux de 100% et prend également le forfait journalier.

En particulier :

- Pour les séjours en maternité pendant les 4 derniers mois de grossesse.
- Pour les victimes d'accident de travail.
- Pour les pensionnés de guerre (art. L.115).
- Pour les nouveau-nés hospitalisés avant le 30<sup>ème</sup> jour suivant la naissance.
- Pour les enfants ou adolescents atteints de handicap et sous certaines conditions précises.

Les agents d'accueil du **Bureau des Admissions** sont à votre disposition pour répondre aux cas particuliers non évoqués.

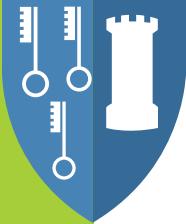
### Modalités de paiement

Les frais restant dus sont à régler le jour de votre sortie auprès du Bureau des Admissions. Si vous ne vous êtes pas acquitté(e) de votre dette lors de la sortie, un avis des sommes à payer vous sera adressé à votre domicile par la trésorerie hospitalière située à Dijon.

Un justificatif de règlement vous sera alors adressé pour permettre un éventuel remboursement par un organisme tiers.

Pour toute contestation de facture, vous pouvez vous adresser au bureau des Admissions avec les références de la facture

(Tel : 03 80 24 44 19)



# Votre Séjour



## Votre identification

Au bureau des admissions, votre carte d'identité vous est demandée afin de renforcer la sécurité concernant votre identité.

Pour sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identité sera mis à votre poignet dès votre arrivée en hospitalisation. Gardez-le tout au long de votre séjour et jusqu'à votre retour à domicile ou votre transfert dans un autre établissement par les ambulanciers afin de sécuriser votre sortie.

A chaque étape des soins, les professionnels vérifieront à nouveau votre identité ; toute usurpation ou erreur d'identité peut mettre votre vie en danger (par exemple en cas d'actes thérapeutiques, d'examens de laboratoire).

N'hésitez pas à nous signaler toute erreur que vous pourriez constater.

- Identité protégée

Vous pouvez demander que votre identité ou votre présence ne soit pas communiquée pendant votre séjour dans notre établissement.

Exprimez votre souhait lors de vos formalités d'admission et à votre arrivée dans le service de soins.

- Anonymat

Dans l'établissement, hors les accouchements sous X, il n'est pas possible d'être admis sous couvert d'anonymat.



## Les équipes qui vous accompagnent

### Les équipes de soins

Les professionnels de santé de l'établissement sont identifiables grâce aux badges précisant leur nom et leur fonction. Ils sont à votre écoute et disponibles pour répondre à vos questions.

**L'équipe médicale**, dirigée par le Chef de service, se charge de l'organisation générale du service est composée de praticiens d'internes et d'étudiants

- Dans les services d'Arnay-le-Duc, de Nuits St Georges et de Seurre, ce sont des médecins libéraux, conventionnés avec les Hospices Civils de Beaune qui interviennent dans l'établissement.

### L'équipe soignante est constituée

- **Du cadre de santé**, qui organise l'activité paramédicale du service dont il a la responsabilité et anime l'équipe. Il veille à la qualité et de la sécurité des soins dispensés. Il répondra à toutes vos interrogations.
- **D'infirmières**, qui prodiguent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu. Elles assurent la continuité des soins 24 heures sur 24.
- **D'aides-soignantes, d'auxiliaires de puériculture**, qui secondent les infirmières dans le domaine des soins. Elles vous aident à réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoin.
- **D'agents des services hospitaliers**, qui assurent l'entretien, le nettoyage et l'hygiène de votre chambre et de tous les locaux du service.

A la maternité, **les sages-femmes** vous accueillent dans le service, assurent votre surveillance avant et après l'accouchement et vous assistent en salle de travail ; elles vous apportent aide et conseil en ce qui concerne les soins aux nouveau-nés.

Participant également à la prise en charge de votre séjour :

- les masseurs-kinésithérapeutes,
- les diététiciennes,
- les personnels des services médico-techniques (radiologie, laboratoire, pharmacie...),
- les étudiants d'institut de formation (infirmières et aides-soignantes),

### Le service social

Au cours de l'hospitalisation, vous ou votre famille, pouvez contacter le service social de l'hôpital, par l'intermédiaire des services de soins.

L'assistante sociale peut vous aider à préparer votre sortie de l'hôpital. Elle est à votre service pour vous permettre de vivre au mieux votre hospitalisation. Elle est présente également pour vous écouter et vous aider dans vos difficultés familiales, professionnelles, sociales...

Le service social a pour fonction de vous informer, vous orienter et vous accompagner dans vos démarches.

## **Les associations**

Plusieurs associations composées de bénévoles : « Guigone DE SALINS » (bibliothèque), visiteurs bénévoles, « Jusqu'à la Mort Accompagner la Vie » ..) sont autorisées à apporter leur concours dans les divers établissements des Hospices Civils de Beaune : n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante de votre service.

## **Les interprètes**

Certains de nos professionnels maîtrisent des langues étrangères. Ils sont disponibles pour vous assister dans vos démarches et dans la compréhension de votre prise en charge. Adressez-vous au cadre du service pour une mise en relation.

## **Interdiction de pourboires**

Si le personnel ne peut accepter de pourboires, il sera particulièrement sensible au fait d'être remercié par un mot aimable, dans l'exercice de son activité professionnelle. Un questionnaire de sortie est à votre disposition pour recueillir vos impressions sur votre séjour.

## **Le dépôt d'argent et d'objets précieux**

Pour éviter tout risque de perte, vol ou dégradation, il vous est demandé de ne pas apporter des objets de valeur ou des sommes d'argent ou de les déposer auprès du régisseur de l'établissement. Le personnel du service où vous êtes hospitalisé vous indiquera la marche à suivre pour procéder au dépôt et au retrait des valeurs déposées.

Un inventaire sera effectué de façon contradictoire en votre présence et un reçu de dépôt de valeurs vous sera remis.

En cas de vol, perte, détérioration d'objets non déposés, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie du personnel ou de défaut dans l'organisation du service.



## **Vos effets personnels**

Pour votre séjour, n'oubliez de vous munir de votre linge personnel : pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs, linge de toilette, serviette de table, ainsi que les objets de toilette usuels (savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage, peigne, brosse à cheveux, etc...).

Pensez à signaler au personnel soignant vos lunettes et prothèses.

Veillez à vous munir d'un boîtier identifié à votre nom pour vos aides auditives et vos prothèses dentaires, afin d'éviter tout risque de casse ou de perte. Prévoyez leur produit d'entretien. Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité.

Pour la sécurité de vos biens, ne laissez pas les portes de votre chambre ou de votre placard inutilement ouvertes. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous vous absentez, même peu de temps, de votre chambre.

Vos effets personnels restent sous votre surveillance : la responsabilité de l'hôpital ne sera engagée qu'en cas de faute établie du personnel ou de défaut dans l'organisation du service.

## **La détention d'armes ou d'objets dangereux est prohibée.**

- Un inventaire de l'ensemble des biens personnels est effectué pour les seuls patients admis « hors d'état de manifester leur volonté ou devant recevoir des soins d'urgence », par le personnel de l'établissement. Ces biens sont sous la responsabilité de l'établissement.
- Les détériorations de biens rendues nécessaires pour l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soins n'engagent pas la responsabilité de l'établissement (L.1113-5 CSP).



# Votre Séjour



## Votre vie quotidienne

### La chambre

Vous serez hospitalisé(e) dans une chambre à 2 lits, sans aucune majoration du prix de journée.

En dehors des cas d'isolement sur décision médicale, la mise à disposition d'une chambre individuelle donne lieu au paiement d'un supplément (47€ au 1<sup>er</sup> janvier 2022) sous réserve de des chambres disponibles. Ce supplément peut être prise en charge par votre organisme complémentaire. La demande doit être écrite.



Ce régime d'hospitalisation est cependant susceptible d'être suspendu en cas d'affluence massive de patients. Il est également possible qu'il vous soit demandé de libérer votre chambre particulière au bénéfice d'un autre malade pour raison médicale.

Pour votre sécurité, vous êtes relié à tout moment au personnel soignant par l'intermédiaire d'une sonnette.

### Les repas

Le chef cuisinier et les diététiciennes apportent tous leurs soins à la restauration des hospitalisés. Vous pourrez choisir chaque jour un menu différent tenant compte de vos goûts.

N'hésitez pas à signaler les aliments que vous ne pouvez consommer, quelle qu'en soit la raison.

Des repas sont également préparés pour certains régimes spéciaux et sur prescription médicale. Les diététiciennes peuvent rencontrer, dans le cadre de l'hospitalisation, tout patient ayant une alimentation spécifique.

Les repas sont habituellement servis aux heures suivantes :

Petit déjeuner : 7h30 - 8h00

Déjeuner : 12h00 - 12h30

Dîner : 18h00 - 18h30

**Les apports alimentaires extérieurs apportés par les patients et les visiteurs peuvent être contraires aux traitements ou incompatibles avec les soins et examens programmés-**

### Les visites

Vos visiteurs, parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont possibles tous les jours dans l'après-midi. Les horaires vous seront précisés par l'équipe soignante. Pour des raisons médicales, ils peuvent être aménagés.

Sachez, de plus, que le nombre de visiteurs peut être limité et que les visites peuvent être suspendues en cas de nécessité. Rappelons également que, sauf autorisation, la venue d'enfants de moins de 15 ans reste déconseillée voire interdite dans certaines unités de soins.

Demandez à vos visiteurs de respecter certaines règles pour le repos de chacun en évitant des visites trop longues, trop nombreuses et trop bruyantes, de ne pas fumer et de respecter le travail des agents qui assurent l'entretien de votre chambre et des lieux de circulation.

Les visiteurs seront invités à quitter la chambre pendant les soins.

### Refus de visite

Vous êtes en droit de refuser des visites.

Exprimez votre souhait lors de vos formalités d'admission et à votre arrivée dans le service de soins.

### Le courrier

Vous pouvez recevoir du courrier à l'hôpital en demandant à vos correspondants d'indiquer vos prénom et nom ainsi que le service d'hospitalisation.

## Les accompagnants

En fonction de la situation et dans la mesure où les possibilités d'accueil du service le permettent, un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous. Faites-en la demande auprès du service.

L'accompagnant peut également se restaurer sur place :

- Site de Beaune : en retirant des tickets repas au standard de l'établissement et en prévenant préalablement le service.
- Autres sites : sur réservation : le personnel vous indiquera la marche à suivre.

## Service de pédiatrie :

Les mamans qui bénéficient d'une chambre mère/ enfant peuvent prétendre à une prise en charge globale à leurs frais. Seules les mamans qui allaitent bénéficient de la gratuité de l'hébergement complet.

## Prestations multimédias

### La télévision

L'accès à la télévision est gratuit.

### Le téléphone

Pendant la durée de votre séjour, un poste téléphonique est mis à votre disposition dans votre chambre.

Pour appeler vous-même vos correspondants,

- **Site de Beaune** : Acheter un « crédit de communication » auprès du standard téléphonique situé au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil et ouvert 24 heures sur 24 (les cartes bancaires ne sont pas acceptées). Un code confidentiel vous sera remis. Pour appeler vers l'extérieur, il vous suffit de composer le 0, votre code confidentiel, ainsi que le numéro d'appel de votre correspondant. Renouveler « le crédit » souscrit lorsque celui-ci arrivera à son terme. Il conviendra d'informer le standard de tout changement de chambre ou de service : vous conserverez, dans ce cas, le même code confidentiel.
- **Autres sites** : Se renseigner à l'accueil ou auprès de l'équipe soignante

## Accès internet

Si vous êtes admis dans un service des sites de Beaune ou de Nuits St Georges, l'accès au WIFI public est gratuit. Pour vous connecter, sélectionner le réseau « Hopital\_Invites ». Une page internet s'ouvre automatiquement. Pour vous enregistrer, vous devez configurer un nom et un mot de passe, puis accepter la charte d'utilisation.

Après validation automatique, l'accès est autorisé pour 24h.

Les sites d'Arnay-le-Duc et de Seurre sont en cours de raccordement ; renseignez-vous auprès de votre service.

## Vie spirituelle, laïcité, pratique religieuse

L'hôpital public est un espace laïc qui respecte opinions et croyances. Vous avez la possibilité d'exprimer vos convictions religieuses, dans les limites du respect de la neutralité du service public et sans impact sur le bon fonctionnement de l'établissement.

Sur le site de Beaune, un aumônier du culte catholique se tient à votre disposition dans l'établissement.

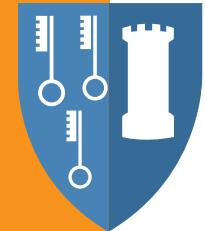
Les représentants d'autres cultes peuvent être sollicités à votre demande.

## La boutique

Gérée par un prestataire, une boutique est située dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier Philippe le Bon

Vous y trouverez des journaux, des revues, des articles de toilette, de layette, des friandises, de la petite restauration, des boissons non alcoolisées...





# Votre sortie

L'organisation de la sortie conditionne le bon fonctionnement de l'établissement : elle permet notamment d'orienter les patients en attente aux Urgences sur un lit d'une unité de soins.

**Les sorties se font généralement le matin (à partir de 10h00).**



## Retour à domicile

La sortie est prononcée par le médecin ou le chirurgien du service.

Avant de quitter le service, il vous sera remis :

- la lettre de liaison de sortie relative à la prise en charge diagnostique et thérapeutique dont vous avez bénéficié,
- les ordonnances établies par le médecin pour le traitement éventuel à poursuivre à votre domicile

Votre médecin traitant recevra toutes les informations d'ordre médical utiles vous concernant. Il pourra toujours prendre contact avec les médecins hospitaliers qui vous ont soigné(e) et prendre connaissance de votre dossier, sauf opposition de votre part.

Veillez à ne pas oublier vos affaires personnelles, à récupérer vos traitements personnels que vous avez remis à l'équipe soignante à votre arrivée et à prendre un rendez-vous, si vous devez revenir pour une visite de contrôle.

- Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale.
- Le dossier médical reste la propriété des Hôpitaux Civils de Beaune, garants de sa bonne conservation.

### Présentez-vous au Bureau des Admissions

- pour récupérer, si besoin, un bulletin de situation (arrêt de travail durant l'hospitalisation), à envoyer à votre centre de sécurité sociale et à votre employeur. Vous pouvez cependant en demander communication cf p 17.
- pour régler les frais restant à votre charge.



## Admission dans un établissement d'aval

Les demandes d'admission dans un établissement d'aval de type « Soins de Suite et de Réadaptation » (SSR), Maison de Convalescence, relèvent d'une prescription médicale.

Une place pourra vous être proposée, en fonction de votre état de santé et des places disponibles, éventuellement dans un établissement hors agglomération beaunoise.



## Questionnaire de sortie

N'oubliez pas de déposer le questionnaire de sortie inclus dans ce livret, dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet dans chaque service. (Cf p 21)

**Remplir le questionnaire de sortie est pour le personnel soignant la marque de l'intérêt que vous portez à son travail.**

En cas de refus des solutions proposées et en cas de nécessité absolue pour garantir la prise en charge des patients reçus dans notre établissement, en particulier dans les situations d'urgence, vous pourrez être invité à regagner votre domicile.



## Modalités de transport

Lors de votre sortie d'hospitalisation, vous quittez l'établissement par vos propres moyens (véhicule, transports en commun si votre état de santé le permet); vous devez donc organiser votre déplacement, en lien avec votre famille ou vos proches.

Le transport en taxi conventionné, ambulance ou véhicule sanitaire léger sur prescription médicale est exclusivement réservé aux personnes dont l'état de santé le justifie.

Vous avez le libre choix de la compagnie d'ambulance ou de taxi. Il sera nécessaire dans certains cas de faire l'avance des frais.



# Permission de sortie

Les patients peuvent, en fonction de leur état de santé et de la durée de leur séjour, bénéficier de permissions de sortie d'une durée maximale, sauf cas exceptionnel, de 48 heures.

Ces permissions de sortie sont données sur avis favorable du médecin chef de service par le Directeur.

Pour ces sorties, les frais de transport ne sont pas pris en charge par la sécurité sociale.



# Mes Notes

A vertical sheet of white paper with ten horizontal orange ruling lines. A large, semi-transparent watermark is centered on the page. The watermark features a stylized castle tower on the right and two large, vertical keys with circular loops on the left. The entire watermark is shaded in a light gray tone.



## Sortie sans avis médical

Si vous quittez l'établissement sans autorisation, des recherches seront entreprises. En cas de risque identifié pour vous ou pour vos proches, les autorités de police ou la gendarmerie pourront être sollicités. Pensez à aviser les équipes avant votre départ pour éviter la mise en place de procédures exceptionnelles.



Décès

Les frais de la chambre mortuaire de l'hôpital sont gratuits les 3 premiers jours.



# Vos droits



## Respect de la personne soignée

Dans votre prise en charge, l'établissement s'engage à mettre en œuvre les dispositions de la Charte du patient hospitalisé, de la Charte de l'enfant hospitalisé pour vous assurer du droit au respect de votre dignité, de votre vie privée et du secret des informations vous concernant, de votre intimité, de vos croyances et convictions. Vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix.



## Confidentialité

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical.

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée dès votre admission au cours de votre séjour, informez-en le cadre de santé et le bureau des Admissions qui feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.



## La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance, (un parent, un proche, votre médecin traitant) pour vous assister.

- La personne de confiance rend compte de votre volonté, et peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux pour vous aider à prendre une décision pour consentir à des actes médicaux
- Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire, elle peut être consultée par le médecin. Elle rend compte de votre volonté afin d'éclairer les décisions de l'équipe médicale. **Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.**
- Elle a un devoir de confidentialité sur ce qu'elle apprend concernant votre état de santé et **ne peut obtenir communication de votre dossier médical**
- La désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée, elle est révisable et révocable à tout instant. Un formulaire est à votre disposition dans les services

### Ne pas confondre personne à prévenir et personne de confiance.

La personne à prévenir a un rôle différent : elle est la personne qui sera informée de votre présence dans l'établissement. Des données non-confidentielles et ponctuelles vous concernant, pourront lui être données sur votre indication. C'est vous qui décidez des messages qui lui seront communiqués

**La personne de confiance peut être la personne à prévenir.**



## Information et consentement aux soins

L'information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

**Sauf cas d'urgence vitale, aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé**

- **Libre** : il ne doit pas avoir été obtenu sous la contrainte. Il doit être renouvelé pour tout nouvel acte de soins.
- **Eclairé** : vous devez avoir été informé(e) des traitements dont vous allez bénéficier, ainsi que **des risques fréquents ou graves normalement prévisibles et des conséquences éventuelles** que ceux-ci pourraient entraîner.

**Le consentement peut être retiré à tout moment.**

### Comment exprimer son consentement

- En principe, le consentement est **oral**, vous consentez aux interventions lors de l'entretien individuel avec votre médecin. Il n'existe pas de formalisme en matière de recueil du consentement. Un écrit signé attestant de votre consentement n'est nullement impératif, la preuve du consentement ou de son éventuel défaut pouvant être rapportée par tout moyen.
- Le recueil du consentement **écrit** est toutefois nécessaire pour certains actes médicaux, (*transfusion de produits sanguins labiles, administration de médicaments dérivés du sang, chirurgie esthétique...*).

## Situations d'urgence et/ou d'impossibilité de recueil du consentement

Si vous êtes hors d'état de manifester votre volonté,

- le médecin ne peut pas intervenir sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou à défaut un de vos proches ait été consulté.
- la limitation ou l'arrêt de traitement susceptible d'entraîner le décès ne peut être réalisé sans avoir respecté une procédure collégiale et les directives anticipées ou, à défaut, sans que la personne de confiance ou, à défaut la famille ou les proches, aient été consultés. La décision motivée de limitation ou d'arrêt de traitement est inscrite dans le dossier médical.

## Situation des mineurs et des majeurs protégés

Le consentement du mineur, comme du majeur protégé, **doit être systématiquement recherché** s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

- **Pour le mineur**, les titulaires de l'autorité parentale (ou le représentant légal) prennent les décisions concernant sa santé, en associant ce dernier.
- **Le majeur protégé prend seul les décisions relatives à sa santé, dans la mesure où son état le permet**. Lorsque son état ne le permet pas, le juge peut prévoir qu'il **bénéficie de l'assistance** d'une personne chargée de sa protection, voire d'une **représentation**, si cette assistance ne suffit pas.
- Dans ce cas, la personne chargée de la protection du majeur peut prendre les décisions concernant sa santé, y compris pour les actes ayant pour effet de porter gravement atteinte à son intégrité corporelle (actes chirurgicaux par exemple). Toutefois, **l'autorisation du juge est nécessaire pour prendre une décision portant gravement atteinte à l'intimité de la vie privée** du majeur protégé.

## Information renforcée en cas de recours à la chirurgie esthétique

Vous devez être informé par le praticien responsable de l'intervention, des conditions de l'intervention, des risques et des éventuelles complications et conséquences. Cette information s'accompagne d'une attestation de consentement libre et éclairé, d'un devis détaillé et du respect du délai légal de réflexion (15 jours) entre la remise du devis détaillé et l'intervention.

## Information avant transfusion de produits sanguins labiles (PSL) et /ou administration de médicaments dérivés du sang

Vous devez recevoir une information préalable orale et écrite, avec remise d'un document vous informant des bénéfices et risques. Votre consentement est nécessaire pour que l'acte soit réalisé. S'il s'agit d'une transfusion de PSL, un document signé indiquant le nombre et le type de PSL reçu vous sera remis. Votre médecin traitant sera informé. Une ordonnance de contrôle pour réaliser une recherche d'agglutinines irrégulières (RAI) vous sera adressée dans un délai de 3 mois.



## Le refus d'être informé

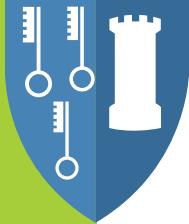
Si vous demandez à être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic. Votre volonté sera respectée, sauf si des tiers sont exposés à un risque de transmission.



## Le refus de soins

Vous avez le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. **Vous pouvez refuser tout acte de prévention, de diagnostic ou toute intervention thérapeutique, ou en demander l'interruption à tout moment.**

Le médecin a l'obligation de respecter votre volonté après vous avoir informé(e) des conséquences de vos choix et de leur gravité. Si votre décision met votre vie en danger, vous devez la réitérer dans un délai raisonnable. Votre décision sera ainsi inscrite dans votre dossier médical.



# Vos droits



## Les directives anticipées

En rédigeant des Directives anticipées, vous **exprimez votre volonté**, notamment sur votre fin de vie, et les conditions de **limitation ou d'arrêt de traitement** pour le jour où vous ne pourrez plus le faire. Vous permettez ainsi à l'équipe médicale d'inclure vos souhaits dans son orientation thérapeutique.

Les directives anticipées **s'imposent au médecin** pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, **sauf :**

- **en cas d'urgence vitale** pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation
- et lorsqu'elles apparaissent **manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale**.
  - La décision de refus d'application des directives anticipées par le médecin est prise à l'issue d'une procédure collégiale et inscrite au dossier médical.
  - Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches

Aucun format n'est exigé, mais le document doit comprendre votre nom, vos date et lieu de naissance, être daté et signé.

Les directives anticipées sont **révocables et renouvelables à tout moment**.

Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées auprès de votre médecin, indiquez-le.

Si vous souhaitez en rédiger, le cadre de santé organisera dans des conditions optimales la réalisation de vos volontés. Un formulaire est disponible aux Hospices Civils de BEAUNE.



## Accès aux informations et au dossier médical

### Conservation

Les informations de santé vous concernant sont intégrées dans votre dossier médical, constitué par le centre hospitalier et dont il est dépositaire.

- Le dossier médical est conservé pendant **20 ans** à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.
- Si une personne décède moins de **10 ans** après son passage dans l'établissement, son dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de son décès.

- Les dossiers médicaux des mineurs dont le dernier séjour est survenu **avant l'âge de 8 ans** sont conservés jusqu'à ce que ceux-ci aient **atteint l'âge de 28 ans**.
- La mention des actes transfusionnels est conservée pendant **30 ans**.

### Communication

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier **directement ou par l'intermédiaire d'une personne que vous avez expressément mandatée** (procuration). Vous pouvez demander communication de l'intégralité ou seulement de certains documents composant le dossier médical.

La demande doit être **formulée par courrier** auprès de la Direction des Affaires Générales, ou par mail ([relationsusagers@ch-beaune.fr](mailto:relationsusagers@ch-beaune.fr)) et être accompagnée des documents justificatifs (*copie de la carte d'identité, livret de famille, acte de décès...*)

Un formulaire est téléchargeable sur le site internet de l'établissement.

L'accès aux données du dossier médical se fait, au choix du demandeur, soit par consultation sur place avec éventuellement remise de copies, soit par l'envoi des documents.

- Conformément à la réglementation en vigueur, les frais de reproduction et d'envoi sont à la charge du demandeur.
- La communication du dossier doit se faire, après le respect d'un délai de réflexion légal de 48h au cours duquel la demande peut être retirée :
  - Dans les 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans,
  - Dans les 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans

### Demande de communication du dossier médical d'une personne décédée

Seuls les ayants droits peuvent obtenir **certaines éléments du dossier** d'une personne décédée, sous réserve que le **défunt ne s'y est pas opposé de son vivant**, et pour l'un ou plusieurs des motifs suivants :

- Connaitre les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt (ex : pour un patient décédé dont on prétend qu'il était soigné pour telle ou telle pathologie, maladie professionnelle)
- Faire valoir vos droits (ex : assurance)

Seuls les éléments répondant au motif invoqué peuvent être communiqués

## Demande de communication du dossier médical d'un enfant mineur ou d'un majeur protégé

Vous pouvez obtenir :

- le dossier de l'**enfant mineur** pour lequel vous êtes titulaire de l'exercice de l'autorité parentale ou représentant légal
- le dossier du **majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation à la personne**, si vous êtes la personne chargée de cette mesure de représentation

## Protection de vos données / Loi informatique et libertés

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, certains renseignements vous ont été demandés. Ils font l'objet d'un traitement automatisé. Les données médicales sont transmises, dans le respect du secret médical, au médecin responsable du Département d'Information Médicale. (DIM) et sont réservées à l'équipe de soins et aussi aux besoins de facturation.

Vos données peuvent également être transmises :

- aux organismes publics dans le cadre légal
- à des prestataires externes, sous-traitants de l'établissement

Conformément à la loi N° 78-77 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement européen général sur la protection des données, vous bénéficiez des droits suivants :

- droit d'accès,
- droit de rectification,
- droit d'opposition
- droit de limitation.

**Vous pouvez, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de vos données et donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.**

Pour toute question, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données :  
**dpo@ch-beaune.fr**

## Sécurisation des données transmises

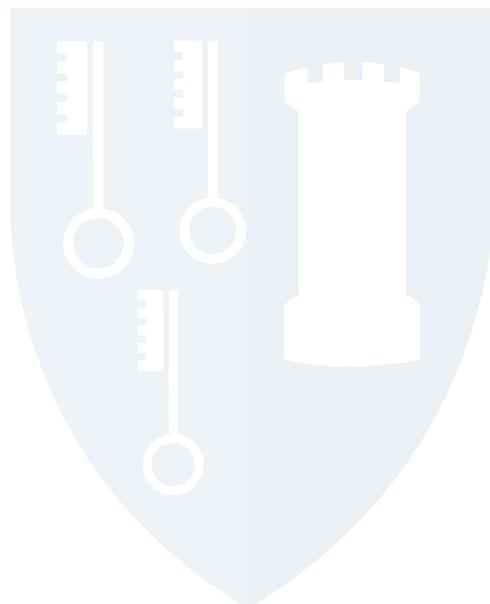
### MSSanté

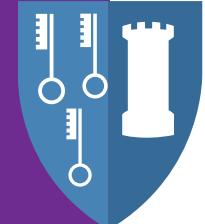
L'établissement utilise la messagerie sécurisée MSSanté pour échanger de façon sécurisée des données de santé à caractère personnel vous concernant avec les autres professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge, dont votre médecin traitant.

### Réseau Ville / Hôpital : Portail informatique

Un réseau ville/hôpital a été créé afin d'améliorer la communication entre la médecine libérale et la médecine hospitalière.

Sauf opposition de votre part, votre médecin traitant peut prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical auquel il peut accéder par une connexion internet sécurisée conforme à la réglementation en vigueur.





# Vos devoirs



## Règlement intérieur

Les Hôpitaux Civils de Beaune sont régis par le Code de la Santé Publique qui dispose qu'un règlement intérieur doit être établi au sein de l'établissement. Celui-ci peut être consulté sur demande. Rappelons cependant quelques règles essentielles :

### Il est notamment interdit :

- De fumer ou de vapoter dans l'hôpital
- D'apporter ou de vous faire apporter des boissons alcoolisées, des substances illicites et stupéfiantes, des équipements dangereux (couteau, arme etc)
- De vous faire remettre des aliments, boissons ou médicaments, sauf autorisation spéciale de votre médecin
- D'introduire des animaux dans l'enceinte de l'établissement

### • Vous conformer aux consignes de sécurité (incendie, Vigipirate) et au règlement intérieur de l'hôpital

- En cas d'incendie dans votre chambre et si vous pouvez vous déplacer, quittez votre chambre, refermez la porte et prévenez le personnel de l'étage. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, donnez l'alarme en utilisant l'appel malade et laissez-vous en attendant l'arrivée du personnel.
- En cas d'incendie hors de votre chambre et si la fumée rend la sortie impraticable, restez dans votre chambre. Utilisez l'appel malade pour signaler votre présence, fermez portes et fenêtres et calfeutrez votre porte. Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les secours.

Ne soyez pas surpris, des exercices réels peuvent être organisés pour tester la réactivité des professionnels et le caractère opérationnel de nos plans de secours.



## Sécurité des biens et des personnes

L'hôpital est un lieu recevant du public, en conséquence nous vous invitons à :

### • Respecter les locaux et le matériel utilisé pour les soins prodigués

- Le matériel ou le mobilier médical est onéreux, c'est pourquoi il est nécessaire de respecter strictement les consignes d'utilisation ; en cas de difficultés, demandez conseil auprès du personnel du service.
- En cas de dégradation volontaire, le prix de la réparation ou du remplacement vous sera facturé.



## Respect des professionnels

- Observer un comportement courtois à l'égard des équipes, des autres patients et des visiteurs,

A cet égard, la prise d'images (photo ou vidéo) ainsi que leur diffusion sans leur autorisation constituent une atteinte à la vie privée et sont susceptibles, à ce titre d'être sanctionnées pénalement (article 226-1 du Code Pénal)

- Etre respectueux du droit à l'image des professionnels, patients, proches ou visiteurs :

- Ne pas perturber le fonctionnement des services, préserver le calme de l'hôpital.

Nous vous demandons de veiller à ce que vos visiteurs se conforment également à ces règles de civisme et de courtoisie.

## Respect des règles d'Hygiène : prévention et lutte contre les infections nosocomiales

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène est en charge de l'élaboration des protocoles d'hygiène et de soins, de la formation et de l'information des personnels. Votre implication, comme celle de vos proches, dans le respect des règles d'hygiène est indispensable pour une prévention efficace. Pour cela, il vous est demandé, à vous et à vos proches

- De respecter les consignes des équipes soignantes avant une intervention chirurgicale ou un examen, protocoles d'isolement et les suspensions éventuelles des visites,

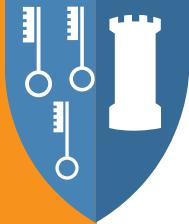
- D'avoir une bonne hygiène corporelle, (propreté, hygiène des mains, hygiène buccodentaire, douche avant intervention chirurgicale...) et une tenue propre,
- De se laver au minimum les mains en entrant et/ou en sortant de la chambre,
- De ne pas stocker de nourriture périssable,
- De ne pas toucher les équipements et matériels de soins (cathéters, sondes, drains,...)
- De rappeler à vos visiteurs de ne pas s'asseoir sur votre lit, de reporter leur visite s'ils sont porteurs d'une infection contagieuse.



**PATIENTS / VISITEURS**

Prenez 30s pour votre protection et celle de vos proches

**La FRICTION HYDRO ALCOOLIQUE,  
ça doit être AUTOMATIQUE !**



# A votre écoute



## Questionnaire et enquêtes de satisfaction

Vous êtes invité(e) à participer à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité du parcours de soins de l'établissement, en faisant part de votre expérience au travers des questionnaires de satisfaction mis à votre disposition ou des enquêtes ponctuelles organisées par le service Qualité. Que vous soyez satisfait ou pas de votre prise en charge, votre avis nous est fondamental.

- Des témoignages positifs sont autant de signes de reconnaissance auxquels tous les professionnels sont sensibles.
- Des témoignages réservés ou négatifs nous permettent d'identifier les actions d'amélioration au plus près de vos attentes.

Tous les questionnaires /enquêtes de satisfaction sont transmis à la direction et font l'objet d'une analyse statistique par le service Qualité. Ils sont régulièrement portés à la connaissance de l'encadrement, de la Commission des usagers, et de la Commission médicale de l'établissement.

### Enquête nationale de satisfaction e-Satis

Comme tous les établissements de santé, les Hospices Civils de Beaune participent au dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience du patient (e-Satis) mis en place par la Haute Autorité de Santé.

Concrètement, si vous avez accepté de communiquer votre adresse mail au moment de la procédure d'admission, vous recevez, après votre sortie, un mail contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne dans lequel sont retracées les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.



## Déclaration d'un événement indésirable durant votre séjour

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant auprès du praticien qui vous a pris en charge les événements indésirables ayant eu un impact négatif sur votre santé (événements non souhaités, inattendus, survenus lors d'un acte de soins réalisés lors d'investigations, de traitements, d'actes médicaux à visée esthétique ou d'actions de prévention)

Vous pouvez également le signaler sur Internet :  
<https://signalement-sante.gouv.fr>



## Communication avec les équipes

L'ensemble des équipes médico-soignantes est mobilisée pour être à votre écoute et vous apporter tous les soins que votre état requiert.

En dépit de l'attention qu'ils vous portent, certaines difficultés particulières ou incompréhensions peuvent survenir.

Ne les laissez pas perdurer

### Osez parler

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. Votre sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la vôtre.

N'hésitez pas vous ou vos proches à poser des questions aux professionnels : cadre de santé du service, médecin Chef de service (sur rendez-vous dans certains cas)...

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez...



## Contestations et Réclamations

Sachez qu'en toutes circonstances, vous pouvez :

- solliciter l'intervention d'un médiateur médical ou non médical qui vous permettra d'analyser, de mieux comprendre ou solutionner les difficultés rencontrées
- contacter l'un des 4 représentants des usagers siégeant à la Commission des usagers (par l'intermédiaire du secrétariat de Direction : 03.80.24.44.02/03)
- adresser une plainte ou une réclamation au Directeur de l'établissement



## Les médiateurs médicaux et non médicaux

Ils siègent en Commission des Usagers et sont associés à l'instruction des plaintes et réclamations.

Le médiateur médical intervient lorsque la plainte ou la réclamation met en cause l'organisation des soins ou le fonctionnement médical des services.

Le médiateur non médical est amené à connaître des plaintes et réclamations étrangères au champ d'intervention du médiateur médical.

Une plainte ou une réclamation peut toutefois intéresser les deux types de médiateurs.

## Les représentants des usagers

### Qui sont-ils ?

Ce sont des membres d'associations de patients, d'usagers, de consommateurs ou d'associations familiales, agréées au niveau national. Ils sont désignés par l'Agence Régionale de Santé.

### Quel est leur rôle ?

Ils portent la parole des personnes malades, de leur famille, défendent leurs intérêts et contribuent à la détermination des besoins, des attentes, des orientations ou évolutions souhaitables.

Ils siègent dans diverses instances de l'établissement : Commission des Usagers, Conseil de Surveillance, Commission de l'Activité Libérale ...

Une permanence des représentants des usagers est assurée tous les 15 jours dans le hall du centre hospitalier Philippe le Bon à Beaune.

Vous pouvez les joindre par l'intermédiaire du secrétariat de Direction (03.80.24.44.02/03)

## La Commission des Usagers

Elle a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et leurs proches.
- Participer à l'élaboration et à l'amélioration de la politique qualité et sécurité de l'établissement.
- Rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel présenté au conseil de surveillance de l'hôpital.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations présentées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont apportées.

En cas de survenues d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

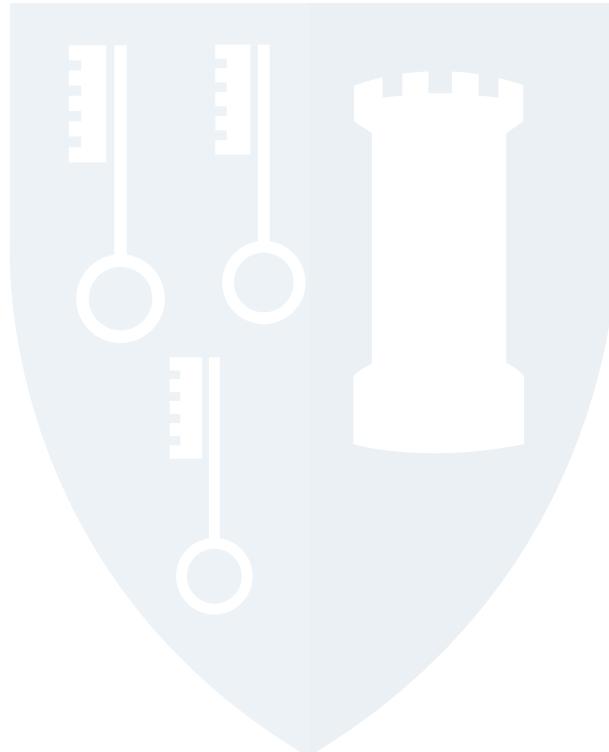
Sa composition nominative est affichée dans l'établissement et sur le site Intranet des Hospices Civils de Beaune.

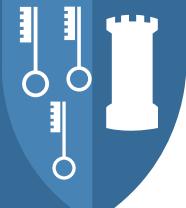
## La Commission Régionale de Conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI)

La loi du 4 mars 2002 a institué dans chaque région une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation présidée par un magistrat.

Vous pouvez saisir la CRCI d'une demande de conciliation ou d'indemnisation dans le cadre d'un recours amiable, si vous n'êtes pas satisfait des soins qui vous ont été dispensés, si vous avez été victime d'un dommage.

CCI /Immeuble « Le Rhône-Alpes »,  
235 cours Lafayette, 69451 Lyon cedex 06,  
Tél : 04.72.84.04  
[bourgogne@commission-crci.fr](mailto:bourgogne@commission-crci.fr)  
Site internet : [www.oniam.fr](http://www.oniam.fr)





# Informations de santé



## Le don de la vie

Les greffes d'organes, de tissus ou de cellules permettent de soulager de nombreux malades et parfois même de sauver des vies humaines.

La loi bioéthique de juillet 1997 donne la possibilité de pratiquer des prélèvements d'organes sur toute personne décédée n'ayant pas de son vivant fait connaître son opposition.

La loi adopte le principe du consentement présumé. Cependant, en cas de refus de prélèvements d'organe, vous devez :

- Vous inscrire sur le Registre National des Refus tenu par l'Agence de la biomédecine. L'inscription se fait sur papier libre ou en téléchargeant le formulaire sur le site [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr),
- Faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer ce document, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre volonté,
- Communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale. Elle devra être datée et signée par vos proches et par l'équipe médicale et sera conservée dans votre dossier médical.



## Don du sang

Les établissements de santé ont besoin de vos dons de sang : «**Donner son sang, c'est offrir la vie**»

Toute personne en bonne santé, âgée de 18 à 65 ans, peut participer au traitement des malades en devenant donneur de sang bénévole.

Certains examens de laboratoire seront pratiqués et, s'il en ressort une anomalie, vous en serez informé.

Infos sur le site Internet : [dondusang.net](http://dondusang.net)



## Don de lait maternel

Vous pouvez participer à la politique de promotion de l'allaitement maternel en donner votre lait aux nouveau-nés fragiles (hospitalisés, prématurés...). Le lait recueilli est traité et conservé par le lactarium de Dijon. Il vous suffit d'en parler avec la sage-femme.



## Prise en charge médicamenteuse

Pour optimiser et sécuriser la prise de médicaments lors de votre hospitalisation, vous devez signaler toute prise de médicaments personnels, qu'ils soient prescrits ou pas, apporter votre ordonnance et vos médicaments et les remettre à l'équipe soignante à votre arrivée. Un point sur votre traitement habituel sera fait par le médecin qui adaptera éventuellement votre traitement à votre état de santé.



## Lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité.

Avec le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD), les équipes médico-soignantes de l'établissement s'engagent à évaluer et à prendre en charge votre douleur. Pour mieux adapter votre traitement, l'intensité de votre douleur sera évaluée à l'aide d'outils d'évaluation de 0 à 10.



## Démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour est notre constante préoccupation. Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

Tous les quatre ans, l'établissement est soumis à la certification par la Haute Autorité de Santé (HAS) : le rapport de certification est consultable à l'adresse suivante : [www.has.fr](http://www.has.fr)



## Les indicateurs pour la Qualité et la Sécurité des Soins

Des indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins ainsi que des indicateurs pour la lutte contre les infections nosocomiales sont suivis chaque année. Les résultats sont accessibles en ligne sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS)

[https://www.has-sante.fr/jcms/609\\_FicheEta-blissement/fr/hospices-civils-de-beaune](https://www.has-sante.fr/jcms/609_FicheEta-blissement/fr/hospices-civils-de-beaune)

# Dons et legs

Vous pouvez exprimer votre reconnaissance envers les équipes.

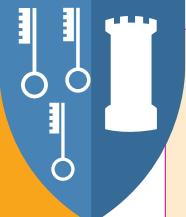
Les Hospices Civils de BEAUNE sont un établissement public de santé. À ce titre, ils sont habilités à recevoir des dons et legs.

Votre générosité contribuera à :

- Améliorer le confort des patients.
- Acquérir de nouveaux équipements.
- Améliorer les conditions de travail des soignants.

Vous êtes invités le cas échéant à adresser une lettre d'intention au Directeur des Hospices Civils de BEAUNE.





# Charte du patient hospitalisé

*Les Hospices Civils de Beaune s'engagent envers la totalité des patients à respecter les droits édictés dans la charte de la personne hospitalisée.*

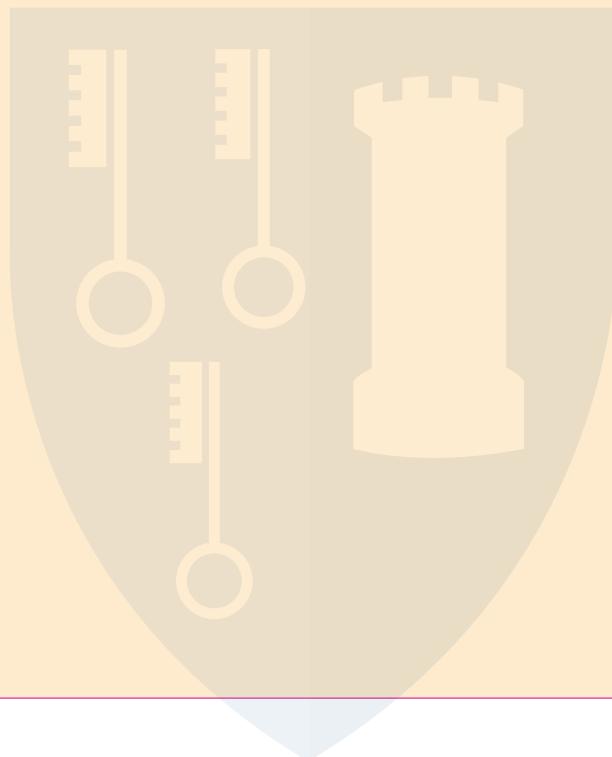
- 1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale.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

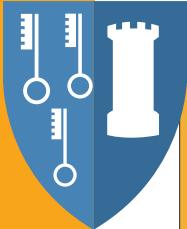
Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

La version intégrale de la charte est accessible sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) en plusieurs langues et en braille. Elle peut également être obtenue gratuitement (sauf en braille) sur simple demande auprès de la direction générale.

# Charte de l'enfant hospitalisé

- 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.
- 2** 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.
- 3** 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.
- 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.
- 5** 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.
- 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.
- 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.
- 8** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.





# CHARTE 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.

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

*des usagers du service public*

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics 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 des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# CHARTE D'ENGAGEMENT



MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DES SPORTS

[www.sante-sports.gouv.fr](http://www.sante-sports.gouv.fr)



**1** Développer une politique de "mains sans bijou\*\*" en incitant tous les professionnels soignants et leur encadrement à suivre cette règle.  
\*Alliance comprise.

**6** Avec l'appui du service de santé au travail, s'assurer de la bonne tolérance des techniques utilisées pour l'hygiène des mains et veiller à la prévention des dermatoses.

**2** Harmoniser et actualiser la formation des professionnels médicaux et para-médicaux dans le domaine de l'hygiène des mains.

**7** Inciter à un suivi de l'observance et de la qualité de la désinfection des mains, par audit, et surveiller la consommation des PHA par secteur d'activité.

**3** Poursuivre la promotion de la désinfection des mains par friction avec des produits hydro-alcooliques [PHA] pour tous les types de soins et celle de la désinfection chirurgicale par friction pour les actes le nécessitant.

**8** Diffuser les résultats des indicateurs de consommation de PHA au sein de l'établissement.

**4** Acheter des produits pour la friction des mains dont l'efficacité est contrôlée selon les normes européennes et dont la tolérance est évaluée *in vivo*.

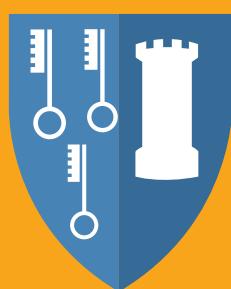
**9** Promouvoir l'information des patients et des visiteurs sur la nécessité de respecter une hygiène des mains adéquate.

**5** Généraliser l'installation des distributeurs de PHA dans toutes les chambres et à chaque poste de soins, avec une information incitative et explicative de l'intérêt de la friction.

**10** Encourager le dialogue sur l'hygiène des mains entre patients et professionnels afin d'établir un climat de confiance propice à la qualité des soins.



DU MINISTÈRE DE LA SANITÉ ET DES SPORTS



*Hospices Civils  
de Beaune*