

Livret d'accueil du patient

GHND
Groupement Hospitalier Nord-Dauphiné
BOURGOIN-JALLIEU

Centre Hospitalier Pierre Oudot

30 avenue du Médipôle - BP 40348
38302 Bourgoin-Jallieu Cedex

04 69 15 70 00

chpo-contact@ghnd.fr

www.ch-bourgoin.fr



Rédaction : Services qualité, relations usagers, patientèle
Mise en page : Service communication GHND
Crédits photos : GHND, Philippe Hervouet, Bernard Gillardeau et Franck Crispin pour la CAPI

Mot d'accueil



Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite, aujourd'hui, une prise en charge au Centre Hospitalier Pierre Oudot de Bourgoin-Jallieu.

Afin de vous accompagner au mieux dans ce moment particulier, l'ensemble du personnel s'efforcera de tout mettre en oeuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret, édité à votre intention et à celle de vos proches, a été réalisé pour faciliter vos démarches administratives et vous permettre de mieux connaître l'établissement, conçu pour répondre aux besoins de santé de la population du Nord-Isère avec un cadre et un niveau de prise en charge optimum.

Pour nous aider à progresser dans la voie de la qualité, vos suggestions nous seront précieuses. Aussi n'hésitez pas à renseigner, à la fin de votre séjour, le questionnaire de sortie qui vous est proposé.

Espérant que ce support d'information contribuera à répondre à vos interrogations, je m'associe à l'ensemble du personnel pour vous souhaiter un prompt rétablissement.

Laurence BERNARD
Directeur

GHND
Groupement Hospitalier Nord-Dauphiné
BOURGOIN-JALLIEU

Sommaire

L'HÔPITAL

Situation géographique et plans d'accès p. 6
Organisation administrative p. 6
Se repérer p. 7
Services cliniques et médico-techniques p. 8
Le personnel qui vous entoure p. 9

VOTRE SÉJOUR

Votre admission p. 10
Votre séjour de A à Z p. 12
Les règles de vie commune et de sécurité p. 15
Votre sortie p. 17

VOS DROITS ET VOTRE SANTÉ

Chartes de la personne et de l'enfant hospitalisés p. 18-19
Loi Informatique et libertés p. 20
Accès au dossier médical p. 20
Dossier patient partagé p. 21
Personne de confiance p. 21
Directives anticipées p. 22
Information sur l'état de santé et consentement éclairé p. 22
Dons d'organes et de tissus p. 23
Don du sang p. 23

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Démarche d'amélioration continue p. 24
Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales p. 24
Lutte contre la douleur p. 25

ANNEXES

1. Établissements gérés par le CHPO sur la commune de Bourgoin-Jallieu
2. Organisation des activités cliniques et médico-techniques
3. Associations et partenaires du CHPO
4. Composition de la CDU (Commission des usagers)
5. Identifier le personnel et tarifs chambre particulière
6. Directives anticipées

Historique



1266

L'origine du Centre Hospitalier de Bourgoin-Jallieu remonte à 1266, date à laquelle les Antonins, moines installés en Dauphiné dans la région de Saint-Marcellin, fondèrent une filiale de leur Commanderie.

1896 à 1999

Le Centre Hospitalier s'est développé en centre ville de Bourgoin-Jallieu, avenue du Maréchal Leclerc sur un site de 2,5 hectares.





Fin 1999 à 2011

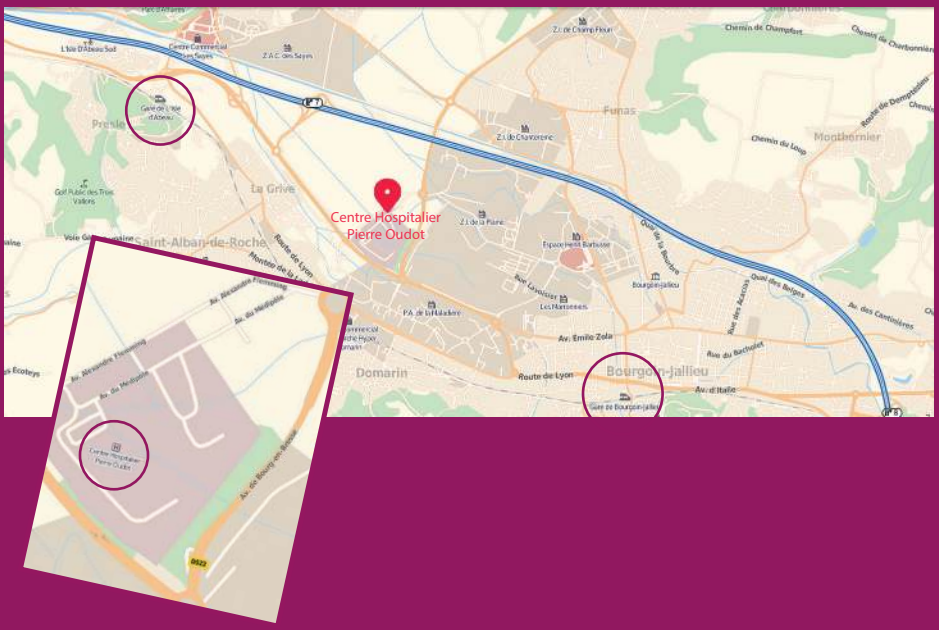
L'Agence Régionale de l'Hospitalisation de Rhône-Alpes (ARH-RA) donne son feu vert pour la construction d'un nouvel hôpital, l'ancien hôpital en centre ville se trouvant sous-dimensionné par rapport au bassin démographique à couvrir.

La capacité du Centre Hospitalier Pierre Oudot passe ainsi de 267 lits et places de Médecine-Chirurgie-Obstétrique sur son ancien site, à près de 400 lits et places sur le site du Médipôle. La surface de son terrain est de 10 hectares. Le nouvel hôpital intègre également des locaux destinés au Centre de Soins de Virieu (capacité à terme de 90 lits) et à l'AURAL (auto dialyse, dialyse péritonéale et centre lourd).

Le nouvel hôpital a été mis en service le 17 mai 2011.

L'hôpital

SITUATION GÉOGRAPHIQUE ET PLAN D'ACCÈS



ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Organes décisionnels

Conseil de Surveillance

Président : Vincent CHRIQUI, Maire de Bourgoin-Jallieu

Directoire

Président : Laurence BERNARD, Directeur

Organes consultatifs

CME
Commission Médicale d'Etablissement

Présidente :
Dr Marc FABRE

CSE - Comité Social d'Etablissement
F3SCT - Formation Spécialisée en matière de Santé, de Sécurité et des Conditions de Travail
CSIRMT - Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques
CDU - Commission des Usagers
CLIN - Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales
CLUD - Comité de Lutte contre la Douleur
COMEDIMS - Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles
CLAN - Comité de Liaison Alimentaire-Nutrition
COMITE D'ETHIQUE
COVIR - Comité de Coordination des Vigilances Réglementaires

Se repérer

Niveau 6
Hélistation

Niveau 5
Locaux techniques
(non accessible au public)

Niveau 4
Hospitalisation

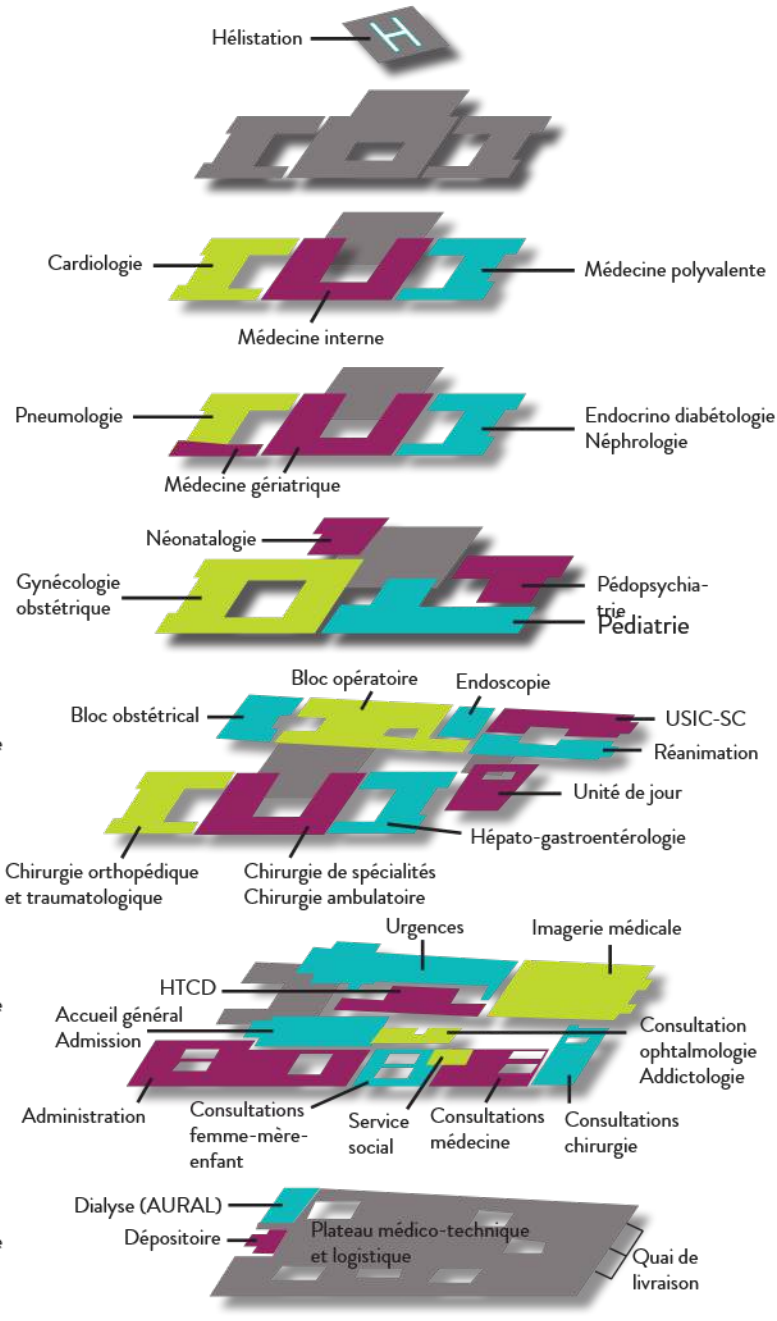
Niveau 3
Hospitalisation

Niveau 2
Hospitalisation

Niveau 1
Plateau médico-technique
Hospitalisation
Ambulatoire

Rez-de-chaussée
Plateau médico-technique
Accueil et administration
Consultations externes

Rez-de-jardin
Plateau médico-technique
et logistique
(non accessible au public)



Services cliniques et médico-techniques

Pôle d'activité	Unité et capacité			
Pôle Chirurgie	Chirurgie orthopédique et traumatologie 31 lits d'hospitalisation complète	Chirurgie de spécialité 26 lits d'hospitalisation complète	Unité de jour de chirurgie (UCA) 10 lits	Réanimation 10 lits d'hospitalisation complète
	Anesthésie	Consultations externes	* BLOC OPERATOIRE - IMAGERIE (IRM-Scanner-Radiologie) PHARMACIE-STERILISATION	
Pôle Médecine	Cardiologie 27 lits d'hospitalisation complète	Médecine interne 27 lits d'hospitalisation complète	Pneumologie 27 lits d'hospitalisation complète	Consultations externes
	Hépato-gastro-entérologie 27 lits d'hospitalisation complète	Endocrinologie diabétologie néphrologie 27 lits d'hospitalisation complète ou de semaine	Unité de semaine (UDS) Unité de jour (UDJ) Toutes spécialités médicales 16 lits et 16 places	Unité Médical d'Aval des Urgences (UMAU) 24 lits d'hospitalisation
	Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs	Addictologie	Unité Soins Intensifs Cardiologiques 6 lits	Unité Surveillance Continue 6 lits
	* BIOLOGIE		* ENDOSCOPIE	
Pôle Urgences Femme-Mère-Enfants	Néonatologie 6 berceaux	Gynécologie obstétrique 31 lits d'hospitalisation complète	Pédiatrie 15 lits d'hospitalisation complète	Pédopsychiatrie 9 lits d'hospitalisation complète + Consultations externes
	1 CAMSP 67 places dont 15 places autisme	7 CMP	2 Hôpitaux de Jour de pédopsychiatrie	1 CATTP
	UMC/SMUR/ HTCD 15 box + 15 lits	* BLOC OBSTETRICAL		
Pôle Gériatrique de territoire	Médecine gériatrique 27 lits d'hospitalisation complète	Equipe Mobile de gériatrie	Equipe mobile de gériatrie externe	Accueil de jour thérapeutique
	EHPAD/USLD Delphine Neyret 103 places dont 56 en EHPAD et 47 en USLD		EHPAD/USLD Jean-Moulin 65 places dont 27 en EHPAD et 38 en USLD	
	Unité de lits SAS composée de 15 lits			

* Activités médico-techniques

Le personnel qui vous entoure

L'unité où vous êtes hospitalisé.e est placée sous la responsabilité d'un médecin entouré d'une équipe médicale et soignante. Le/la cadre de santé est le/la responsable des soins de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.e. Il/elle veille au bon déroulement de votre hospitalisation. Il/elle est à votre disposition pour recueillir vos demandes, vous informer et vous conseiller.

Afin de vous permettre d'identifier le personnel, le nom et la fonction des différents intervenants sont indiqués sur les tenues.



• Infirmier(e)s :
L'infirmier coordonne et réalise des soins en collaboration avec l'équipe médicale et soignante. Le personnel infirmier participe à des actions de prévention, de formation et d'éducation à la santé.

• Aides-soignant(e)s :
L'aide-soignant seconde les infirmiers dans les domaines des soins, de l'hygiène et de la restauration et veille à votre confort au quotidien.





• Sages-femmes :
La sage-femme assure le suivi de votre grossesse et de votre accouchement ainsi que les soins nécessaires à vous-même et à votre nouveau-né en collaboration avec les gynécologues-obstétriciens et les pédiatres.

• Auxiliaires de puériculture :
L'auxiliaire de puériculture seconde les sages-femmes et les infirmiers dans le domaine de l'hygiène et des soins et veille aux conditions de vie quotidienne de votre nouveau-né.





• Agents des services hospitaliers :
L'agent des services hospitaliers assure l'hygiène et l'entretien du service et veille à votre confort lors de votre séjour.

D'autres professionnels, personnels paramédicaux et médico-techniques spécialisés (infirmiers anesthésistes, infirmiers de bloc opératoire, kinésithérapeutes, manipulateurs radio…), secrétariats médicaux, brancardiers, … participent également à votre prise en charge selon vos besoins.

Des agents des services techniques et biomédicaux assurent la maintenance des bâtiments, des installations techniques et des équipements médicaux.

Sauf refus de votre part, les étudiants en médecine, en soins infirmiers, les élèves aides-soignants participent à vos soins, encadrés par un professionnel médical ou paramédical.

Votre séjour

VOTRE ADMISSION

LES MODALITÉS D'HOSPITALISATION

Séjour en PROGRAMMÉ

- Pour une Consultation
- Pour une Hospitalisation

Vous devez vous présenter au :
Bureau des admissions
Entrée Principale - Hall d'accueil
du lundi au vendredi - de 7h30 à 18h

Hospitalisation en URGENCE
24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Vous êtes admis(e) aux urgences où vous recevrez les premiers soins avant d'être éventuellement transféré(e) dans l'unité d'hospitalisation qui correspond le mieux à votre état

Les informations essentielles pour la création de votre dossier administratif seront recueillies à votre arrivée. Elles devront être complétées par vous-même ou par un proche le plus rapidement possible à l'antenne du Bureau des admissions située aux Urgences

LES DOCUMENTS INDISPENSABLES À PRÉSENTER POUR VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF

1°) Votre PIECE D'IDENTITE et/ou votre PASSEPORT ou carte de séjour



2°) Vos ATTESTATIONS JUSTIFIANT VOS DROITS

- Votre carte vitale (ou l'attestation d'ouverture des droits à jour)
- Votre carte de mutuelle en cours de validité
- Votre feuille d'accident délivrée par l'employeur si vous êtes en accident de travail





Si vous êtes de nationalité étrangère :
Pour les membres de la communauté européenne :

- Votre carte européenne d'assurance maladie
- L'imprimé E112 demandé dans le pays d'origine



Pour les ressortissants hors CEE :

- Votre carte d'Aide Médicale à l'Etat en cours de validité
- Une attestation de prise en charge d'un organisme ou d'une assurance



A défaut de présenter ces documents, vous devrez payer l'intégralité des frais liés à vos soins

BIEN VOUS IDENTIFIER POUR VOTRE SÉCURITÉ

Une identité erronée ou redondante peut être la cause d'une erreur médicale par dispersion des informations dans plusieurs dossiers ou par la mise à disposition d'informations recueillies dans un dossier inapproprié.

A votre arrivée dans l'unité de soins ou aux urgences, il vous sera posé un bracelet d'identification.
Le bracelet comporte l'ensemble des informations relatives à votre identification issue d'une pièce d'identité officielle. Vous devez le garder pendant toute la durée de votre hospitalisation car il permet aux professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité, plus particulièrement avant l'administration des traitements médicamenteux, la réalisation d'examens ou une intervention chirurgicale au bloc opératoire.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité tout au long de votre parcours de soins.

N'hésitez pas à signaler toute erreur portant sur votre identité (erreur d'orthographe du nom, du prénom, erreur de date de naissance, ...). Les éléments seront corrigés dans les meilleurs délais sur la base des justificatifs d'identité présentés.

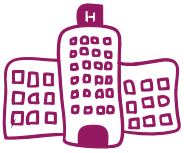
LES FRAIS EN LIEN AVEC VOS SOINS

Pour une consultation



Le tarif de la consultation +
Le tarif de chaque acte réalisé

Pour une hospitalisation



Le tarif journalier de prestations d'hospitalisation +
Le forfait journalier +
Le tarif de la chambre individuelle le cas échéant

Votre séjour (suite)

Vous êtes assuré social

1°) Vous aurez à payer 20% du tarif journalier, sauf si :

- vous êtes hospitalisé au moins 31 jours consécutifs
- votre séjour est en lien avec une Affection Longue Durée (ALD)
- votre intervention chirurgicale atteint un seuil fixé par l'assurance maladie
- vous êtes accidenté du travail
- vous êtes en invalidité
- vous êtes entre le 6e mois de grossesse et les 12 jours après l'accouchement
- le séjour concerne un nouveau né pendant ses 30 premiers jours

2°) Vous aurez à payer le forfait journalier, sauf si :

- vous êtes accidenté du travail
- vous êtes en maladie professionnelle
- vous êtes au-delà du 6e mois de grossesse
- le séjour concerne un nouveau né pendant ses 30 premiers jours ou un enfant prématuré

Vous n'êtes pas assuré social

- L'intégralité des frais liés aux soins restent à votre charge
- L'assistant de service social de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé peut étudier vos droits et vous accompagner dans les démarches.

Contacter le secrétariat du service social au : 04 69 15 71 97

Activité libérale :

• Certains praticiens disposent de la possibilité d'exercer une partie de leur activité à titre libéral (secteur privé)

• Vous vous acquitterez du montant de la consultation soit directement auprès du médecin, soit au Bureau des admissions

• Si vous êtes assuré social, votre caisse vous remboursera en partie ou la totalité des frais engagés selon vos conditions de prise en charge. Dans tous les cas, il vous sera demandé de fournir la feuille de maladie remise par le praticien

VOTRE SÉJOUR DE A À Z

Accès des personnes à mobilité réduite

Une aire de « Dépose minute » est prévue dans ce cas. Pour y accéder, suivez les indications "Urgences" puis "Dépose minute". Des places de parking sont réservées sur l'aire de "Dépose minute" ainsi que sur le parking "visiteurs" (accès au parvis qui mène à l'accueil par ascenseurs panoramiques extérieurs).

Accompagnant(s)

Unité de Pédiatrie : un seul parent est autorisé à rester la nuit auprès de son enfant. Un fauteuil-lit est à disposition dans chaque chambre.

Unité d'hospitalisation : dans certaines situations, un lit d'appoint peut être proposé à un proche du patient hospitalisé. Adressez-vous au Cadre de santé de l'unité pour obtenir l'autorisation.

Pour les repas, des distributeurs de boissons et d'en-cas ainsi qu'une boutique "Café et Compagnie » sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital.



Associations

Vous trouverez en annexe la liste des différentes associations partenaires du Centre Hospitalier.



Aumônerie

Le Centre Hospitalier met à votre disposition une salle oecuménique au rez-de-chaussée, à proximité du hall d'accueil, permettant recueillement et échanges. Les aumôniers et bénévoles visitent régulièrement les patients et sont joignables au 04 69 15 74 90.



Bibliothèque

Des bénévoles passent dans les unités les lundis et jeudis de 14h à 17h, pour vous proposer un choix d'ouvrages et de revues. Vous pouvez les joindre au numéro interne 5040.



Boutique « Café et Compagnie »

La boutique, gérée par un prestataire extérieur, vous accueille, tous les jours dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée (lundi au vendredi : 8h – 18h ; samedi, dimanche et jours fériés : 11h - 18h).
Vous pouvez également y acheter ou recharger votre carte d'accès au Terminal Multimédia de votre chambre.



Chambre particulière

Le Centre Hospitalier dispose de chambres individuelles dans toutes les unités. Dès la pré-admission ou lors de l'admission, vous pouvez formuler le souhait d'être hospitalisé en chambre individuelle. Les frais correspondants pourront être pris en charge par votre mutuelle selon la nature de votre couverture.

Votre séjour (suite)



Distributeurs
Des distributeurs de boissons chaudes ou froides et d'en cas sont à votre disposition dans le hall d'accueil et aux urgences.



Effets personnels
Pensez à apporter votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) et votre nécessaire de toilette (serviette, brosse à dent, dentifrice, peigne...). La prise en charge du linge personnel revient à la famille.



Etat civil
Le CHPO fait le lien avec la mairie pour la déclaration de naissance de votre enfant. Le livret de famille peut être récupéré au bureau des admissions ou à l'accueil les week-ends.



Interprètes
Des personnels de l'établissement peuvent être sollicités pour traduire les échanges entre les professionnels et les usagers non francophones. En cas de besoin, veuillez vous adresser au Cadre de santé de l'unité.



Multimédia
Chaque chambre est équipée d'un Terminal Multimédia (TMM) permettant l'accès à la télévision, au téléphone, à Internet, à des jeux, etc. La brochure détaillée de la prestation est jointe en annexe du livret. Cette prestation est gérée par la boutique "Café et compagnie" située dans le hall d'accueil de l'hôpital.



Parking
Un parking payant est à votre disposition à l'entrée du Centre Hospitalier. Respectez les aires de stationnement et les emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'incidents (vols ou dégradations) survenus sur les aires de stationnement.



Permission de sortie
Sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie de 48h maximum.

ATTENTION !

- Durant cette sortie, le Centre Hospitalier est déchargé de toute responsabilité pour les dommages que vous subiriez ou occasionneriez
- Quel que soit le mode de transport utilisé, à l'aller et au retour, il est entièrement à votre charge



Promenade
Un espace de promenade et de détente est accessible depuis le parvis du Centre Hospitalier. N'oubliez pas d'avertir le personnel soignant du service avant de quitter votre chambre ou l'unité de soins.



Repas
Les repas sont préparés par une unité de production culinaire interne.
Ils sont servis aux horaires suivants :
- Petit-déjeuner : 8h00
- Déjeuner : 12h00
- Dîner : 19h00

Une équipe de diététiciennes veille à l'équilibre nutritionnel des menus et élabore, si nécessaire, des régimes spécifiques conformément aux prescriptions médicales. N'hésitez pas à faire part de vos demandes particulières au personnel de l'unité.



Service social
Le service social est à votre disposition pour :
- une écoute et un soutien
- un accompagnement dans les démarches administratives
- une aide à l'élaboration de votre projet de sortie.

Vous pouvez contacter, soit le secrétariat du service au 04 69 15 71 97, du lundi au vendredi, soit vous adresser à l'équipe soignante de l'unité où vous êtes hospitalisé.e.

Transports

- Si votre état de santé l'exige, le médecin peut vous prescrire un transport par ambulance ou par taxi. Cependant, si vous choisissez de rentrer par vos propres moyens, la sécurité sociale peut vous verser des indemnités kilométriques.
- Dans tous les autres cas, vous devez venir à l'hôpital et rentrer à votre domicile par vos propres moyens.

LES RÈGLES DE VIE COMMUNE ET DE SÉCURITÉ



Animaux

Par mesure d'hygiène et de sécurité, l'accès au Centre Hospitalier est formellement interdit aux animaux.



Objets de valeur et bien personnels

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, vol des objets ou espèces que vous conserveriez avec vous. Il vous est vivement déconseillé d'apporter des objets de valeur (argent, bijoux, moyens de paiement, ...) lors de votre hospitalisation.

Toutefois, si à votre arrivée, vous êtes en possession de tels objets, nous vous recommandons :

• d'utiliser le coffre sécurisé mis à disposition gratuitement dans l'armoire de votre chambre

• ou de les déposer au Bureau des admissions qui confiera vos biens au Trésor Public où il vous sera possible de les récupérer sur présentation d'une pièce d'identité.

Nous vous encourageons également à ne pas apporter de biens personnels non nécessaires à votre séjour hospitalier (PC portable, console de jeux, ...).

En cas de vol, perte ou détérioration, merci d'en référer au cadre de l'unité de soins où vous êtes hospitalisé. L'indemnisation des frais de remplacement sera soumise à l'accord préalable de l'assureur de l'établissement.

Si vous portez des prothèses dentaires, auditives ou des lunettes et que vous êtes amené(e) à les retirer, veillez à les placer dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel et attirer son attention afin d'éviter tout bris ou perte.



Calme

Pour votre confort et celui des autres patients, il vous est demandé de faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (télévision, respect des horaires de visite, ...). Un casque audio pourra vous être remis par la boutique «Médiance» au moment de l'achat de la carte d'accès au Terminal Multimédia.



Circulation interne

Pour votre sécurité et pour faciliter le travail des équipes soignantes, nous vous demandons de bien vouloir signaler au personnel, tout déplacement hors de votre unité.



Hygiène

Le Centre Hospitalier met à votre disposition des locaux propres et entretenus que nous vous prions de bien vouloir respecter. Les plantes ainsi que les fleurs coupées sont interdites dans les chambres d'hospitalisation. L'hygiène des mains est une priorité à l'hôpital ; des flacons de produits hydroalcooliques sont disponibles à cet effet dans chaque chambre d'hospitalisation.

Votre séjour (suite)



Médicaments et denrées alimentaires
Les médicaments et denrées alimentaires ne peuvent être consommés qu'avec l'accord du personnel du service.



Règlement intérieur
Le règlement intérieur du Centre Hospitalier est consultable auprès de la Direction.



Sécurité incendie
Votre chambre ainsi que la plupart des locaux sont équipés d'un détecteur de fumée relié à une centrale de surveillance afin d'assurer une sécurité optimale. Une équipe de sécurité est également présente 24h/24 sur le site.

En cas d'incendie :
• Gardez votre calme
• Prévenez rapidement un membre du personnel afin qu'il puisse donner l'alerte
• Respectez les consignes données par le personnel
• Ne prenez aucune initiative ou risque inutile
Afin d'accroitre votre sécurité, il vous est conseillé de prendre connaissance des instructions et des plans d'évacuation affichés dans tous les lieux communs.



Tabac / Boissons alcoolisées / Produits illicites
Le Centre Hospitalier est un espace où le vapotage et le tabagisme sont interdits conformément aux décrets n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et L3513-6 pour le vapotage. Il existe des zones fumeurs matérialisées par un marquage en bleu dont l'utilisation est obligatoire pour les fumeurs et vapoteurs. Une aide au sevrage gratuite, même temporaire, est proposée aux patients fumeurs, ils peuvent aussi en faire la demande aux personnels soignants des services. Si vous voulez sortir fumer à l'extérieur du bâtiment, prenez soin de prévenir le personnel soignant de l'unité.

L'introduction de boissons alcoolisées ou de produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est formellement interdite.
Tout contrevenant s'expose à un dépôt de plainte et de poursuite.



Téléphones mobiles
L'utilisation des téléphones portables n'est pas autorisée dans l'enceinte de l'hôpital.
Ils doivent être maintenus éteints afin de limiter les risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.



Visites / Visiteurs
Il vous est possible de recevoir des visiteurs, sauf en cas de contre indication médicale.
Les horaires et possibilités de visite peuvent varier selon les unités (se renseigner auprès du personnel de l'unité de soins).
Le respect de ces horaires ainsi qu'un nombre limité de visiteurs sont indispensables au bon fonctionnement de l'unité de soins et favorisent la qualité de votre prise en charge ainsi que celle des autres personnes hospitalisées.

VOTRE SORTIE

Sortie de l'unité de soins

Votre sortie est prononcée par le médecin qui vous a pris en charge.
Des documents nécessaires à la continuité des soins (ordonnances, brochures d'information, ...) vous seront remis par le personnel de l'unité de soins.
Par ailleurs, un compte-rendu d'hospitalisation sera directement adressé à votre médecin traitant ou au médecin que vous aurez désigné.

La sortie d'un mineur s'effectue sur présentation d'une pièce d'identité des parents, du représentant légal ou mandataire et du livret de famille.

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité par l'unité de soins.

Formalités administratives de sortie

Avant de quitter l'établissement il est impératif de passer au Bureau des admissions pour :

- récupérer votre bulletin de situation
- régler les frais restant à votre charge
- finaliser votre dossier administratif

Reprise des objets personnels

N'oubliez pas de récupérer les objets personnels que vous auriez éventuellement déposés :

- dans le coffre sécurisé de votre chambre
- au Bureau des admissions ou au Trésor public de Bourgoin-Jallieu (sur présentation d'une pièce d'identité)

Le solde restant sur votre carte du Terminal multimédia (télévision, radio, ...) est à récupérer auprès de la boutique « Café et compagnie » située dans le hall d'accueil de l'établissement.

Questionnaire de sortie

Pour nous aider à améliorer les conditions de votre accueil et de votre prise en charge, vos remarques et suggestions nous sont indispensables. Merci de renseigner le questionnaire de sortie mis en ligne sur le Terminal multimédia ou à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil.

La version papier du questionnaire complété peut :

- être remise à un personnel de l'unité
- ou déposée dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet (unité d'hospitalisation ou Bureau des admissions)

Vos droits et votre santé

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

www.sante.gouv.fr

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

Editions Sicom08042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Illustrations : Pef
© APACHE - Pef - EACH

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.
Avec APACHE, soutenez son application en France, faites-la connaître autour de vous.



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 entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.
On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



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



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





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 à chaque enfant.



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



APACHE
Association Pour l'Amélioration des Conditions d'Hospitalisation des Enfants
B.P. 162 - 92 185 Antony Cedex – tél & fax : 01 42 37 61 88
Courriel : **apache.asso@wanadoo.fr** - Site web : **www.hospiweb.com**

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

A l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés et traités par informatique.
Conformément à la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés », les fichiers utilisés par le système d'information font l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Ces données, transmises au médecin responsable de l'information médicale, sont protégées par le secret médical. Vous pouvez exercer un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations administratives vous concernant en vous adressant par écrit à la Direction de l'établissement avant, pendant ou après votre hospitalisation.

VIDÉO ET AUDIO-SURVEILLANCE

Le Centre Hospitalier Pierre Oudot est équipé de 51 caméras, réparties à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement. Toutes les images de vidéo-surveillance sont visionnées par le personnel du PC Sécurité situé dans le hall d'accueil de l'hôpital. Dans le cadre de notre démarche qualité, tous les appels téléphoniques reçus au standard sont également enregistrés. Pour toute information relative au droit d'accès aux fichiers audio et vidéo, adressez-vous au responsable du PC Sécurité au 04.69.15.70.17.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ET DURÉE DE CONSERVATION

Accès au dossier médical
Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique – Loi du 4 mars 2002, sachez que l'accès au dossier médical d'un patient est réservé :
- à la personne concernée
- à ses ayants droit en cas de décès de la personne (si elle ne s'y est pas expressément opposée de son vivant)
- à la personne ayant l'autorité parentale pour les mineurs
- au médecin désigné comme intermédiaire par la personne concernée

Les ayants droit ne pourront avoir accès au dossier que si la demande est justifiée notamment pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits.
La demande d'accès doit être obligatoirement écrite et adressée au Directeur de l'établissement, accompagnée d'une copie de la pièce d'identité et de tout justificatif de la qualité du demandeur.
La communication du dossier n'est pas immédiate. En effet, un délai minimum réglementaire de 48h a été défini afin de laisser la possibilité au demandeur de se rétracter.

Le coût de reproduction et les frais d'envoi des copies de documents sont à la charge du demandeur. Il vous est également possible de consulter les documents sur site (sur rendez-vous).

Durée de conservation des dossiers médicaux
Les dossiers médicaux sont en règle générale conservés au service des archives médicales, pendant une durée de 20 ans à partir de la dernière consultation ou du dernier séjour hospitalier (conformément à l'article R.1112-9 du Code de la Santé Publique).
En cas de décès, ce délai est réduit à 10 ans.

Dossier médical partagé

Dans le cadre de votre prise en charge, votre équipe de soins alimentera votre dossier médical de Mon espace santé (DMP), vous pourrez donc y consulter vos documents médicaux. En cas d'opposition de votre part, merci de le faire savoir à un membre de l'équipe du service. **Pour plus d'information, consultez le site : www.monespacesante.fr.**

LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE

Au cours de votre séjour, des analyses de biologie médicale peuvent être réalisées dans le cadre de votre prise en charge, par le laboratoire d'analyses de biologie médicales du CHPO laboratoire

La direction du laboratoire de biologie médicale s'engage à ne pas rendre publiques les informations du patient en sa possession. En cas d'impératif, la notion de transmission des informations du patient sera présente sur le compte-rendu d'analyses.

PERSONNE DE CONFIANCE

Conformément à l'article L.1111-6 du code de la santé publique, toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour la durée du séjour au sein de l'établissement (parent, proche ou médecin traitant).

Les missions de la personne de confiance sont les suivantes :

- Mission d'assistance du patient dans ses démarches et entretiens médicaux

A ce titre la personne de confiance peut recevoir, avec l'accord du patient, les informations médicales relatives à la prise en charge, sans toutefois être habilitée à consulter le dossier médical.

- Mission de porte parole de la volonté du patient

Lorsque le patient n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est consultée préalablement à la prise de décision médicale.
Dans le cas particulier de la fin de vie, elle pourra être amenée à témoigner de la volonté du patient dans le cadre des procédures d'arrêt des traitements.

Vos droits et votre santé (suite)

La personne de confiance n'a pas pour mission de décider des choix médicaux qui restent de la responsabilité du patient lui-même, s'il est en état d'exprimer sa volonté, du tuteur s'il s'agit d'un majeur protégé, ou du médecin après consultation de la famille et de la personne de confiance si le patient est hors d'état d'exprimer sa volonté.

La désignation de la personne de confiance est effectuée par écrit (formulaire annexé au présent livret) et consignée dans le dossier médical ; elle est révocable à tout moment.



Ne pas confondre « Personne à prévenir » et « Personne de confiance ».
La personne à prévenir est entendue comme la personne devant être alertée en cas d'aggravation de l'état de santé du patient.
Les informations qui lui sont communiquées et les attributions qui lui sont confiées sont donc limitées.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit (document daté, signémentionnant votre identité complète) vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement, et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté.
Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

INFORMATIONS SUR L'ÉTAT DE SANTÉ ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Conformément à la charte du patient hospitalisé et à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé, les actes et soins envisagés, leur degré d'urgence, les bénéfices attendus et les risques encourus, les alternatives éventuelles
ainsi que sur les conséquences en cas de refus de soins.

Ainsi si vous désirez obtenir des informations, il est conseillé de prendre contact avec l'équipe médicale qui vous a pris en charge. Elle est en mesure de vous apporter les compléments d'information voulus.
N'hésitez donc jamais à demander des explications supplémentaires.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

NON DIVULGATIONS DE LA PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre hospitalisation ne soit pas divulguée, merci d'en informer le personnel du Bureau des admissions ou le cadre de santé de l'unité dès votre arrivée. Ils feront le nécessaire pour respecter votre souhait. Cette demande ne peut être formulée que par le patient lui-même.

GESTION DES PLAINTES ET DES RÉCLAMATIONS

articles R.1112-91 à 94 du Code de la Santé Publique

Si vous souhaitez formuler une réclamation sur les prestations ou la prise en charge qui vous ont été proposées ou si vous vous estimez victime d'un préjudice du fait de votre hospitalisation, il vous est possible :

- de rencontrer le cadre de santé et/ou le médecin de l'unité d'hospitalisation
- d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement ; celui-ci fera l'objet d'une réponse circonstanciée
- ou de contacter la personne chargée des relations avec les usagers (04 69 15 70 37)

Commission des usagers (art.183, loi du 26 Janvier 2016). La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Elle est chargée d'examiner les demandes ou réclamations de toute personne s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de lui indiquer les voies de recours et de conciliation possibles. La liste nominative des membres de la CDU est disponible en annexe du présent livret. Il est possible d'obtenir un rendez-vous avec les médiateurs en prenant contact avec la Direction de l'établissement.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

En tant qu'établissement de santé, nous avons pour mission de promouvoir le don d'organes et de tissus au niveau du grand public. La greffe d'organe consiste à remplacer un organe défaillant par un organe sain à des fins thérapeutiques ou scientifiques. Que nous soyons pour ou contre le don d'organe, notre choix doit être connu de nos proches afin de les guider dans les circonstances difficiles. Le refus de don peut être exprimé par l'indication de sa volonté sur le Registre National des Refus aux Prélèvements, géré par l'Etablissement Français des Greffes. Il est révocable à tout moment. Pour exprimer votre accord, vous pouvez être porteur d'une carte de donneur spécifique.

Pour plus d'informations sur le sujet, n'hésitez pas à aller consulter le site de l'Agence de la Biomédecine :
www.agence-biomedecine.fr

DON DU SANG



L'Etablissement Français du Sang (EFS) de Lyon accueille les donneurs tout au long de l'année. Des collectes mobiles sont, de plus, régulièrement organisées. Pour connaître les dates et lieux de ces collectes, vous pouvez consulter le site de l'EFS : www.dondusang.net

Qualité et sécurité des soins

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'exigence de la qualité du service rendu au patient est au coeur des préoccupations du Centre Hospitalier. Chaque année, des programmes d'amélioration sont mis en oeuvre afin d'optimiser la qualité de l'accueil et des soins dispensés. Ces plans sont suivis et évalués régulièrement par un Comité de Pilotage spécifique composé des responsables des différents secteurs d'activité de l'établissement.
Par ailleurs, conformément aux ordonnances d'avril 1996, le Centre Hospitalier soutient, tous les 4 ans, une procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats des procédures de certification de l'établissement sont consultables sur le site de l'HAS : www. has-sante.fr.

L'établissement participe également chaque année au recueil des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS) dont les résultats sont mis à disposition du public sur le site « QUALISCOPE » du Ministère de la Santé.

HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections pré existantes, acquises avant l'hospitalisation, et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers.

Le Comité de lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore chaque année un programme de prévention et de maitrise du risque infectieux comprenant notamment :

- des actions de surveillance : participation aux réseaux régionaux de surveillance (maternité, infections du site opératoire, bactéries multi résistantes, ...), mesure de la qualité de l'environnement (eau, air, surfaces), ...
- la formalisation des pratiques : élaboration de conduites à tenir, ...
- des actions de formation et de sensibilisation des professionnels : hygiène des mains, précautions standard, ...
- des démarches d'évaluation : audits de pratiques

Le programme est mis en œuvre par une Equipe opérationnelle d'hygiène pluriprofessionnelle (praticien hospitalier, cadre de santé, infirmière). Des correspondants en hygiène identifiés par unité de soins participent également, en lien avec l'équipe d'hygiène, au développement du programme sur le terrain et assurent le relai d'information auprès des équipes soignantes.
Les résultats des indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales (score ICALIN...) sont consultables sur le site « QUALISCOPE » du Ministère de la Santé.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe depuis plusieurs années sur le Centre Hospitalier.
Composé de médecins et de personnels soignants, il définit la stratégie en la matière, élabore des protocoles de prévention et de traitement de la douleur et coordonne les démarches d'évaluation correspondantes.

Afin de maintenir les compétences des professionnels dans la prise en charge de la douleur, des actions de sensibilisation et de formation sont réalisées chaque année par les membres du CLUD ou via le plan de formation institutionnel.

Des outils de mesure de l'intensité de la douleur sont utilisés par les équipes soignantes, dès votre admission à l'hôpital et pendant toute la durée de votre séjour.



GHND

Groupement Hospitalier Nord-Dauphiné

Bourgoin-Jallieu
La Tour-du-Pin
Morestel
Pont-de-Beauvoisin



La santé réservée... à tous !

Centre Hospitalier Pierre Oudot, Bourgoin-Jallieu
Centre Hospitalier de La Tour-du-Pin
Centre Hospitalier Intercommunal de Morestel
Centre Hospitalier Yves Touraine, Pont-de-Beauvoisin

#proximité #humanité #compétence #innovation