Centre Hospitalier
Bernard Desplas
Bourganeuf

LIVRET D'ACCUEIL

DES PATIENTS

Toutes les informations essentielles
pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

INFORMATIONS PRATIQUES | VOTRE ACCUEIL ET VOTRE SÉJOUR | VOS DROITS ET DEVOIRS | VOTRE PRISE EN CHARGE | À VOTRE ÉCOUTE

**ÊTRE À VOS CÔTÉS,
PRENDRE SOIN DE VOUS**

3 rue Joliot Curie
BP 27
23400 Bourganeuf

Téléphone
05.55.54.50.00

Le mot du Directeur

Madame, Monsieur,

C'est avec plaisir que nous vous remettons le livret d'accueil du Centre Hospitalier de Bourganeuf.
J'espère qu'il pourra répondre à un certain nombre de vos questions, si ce n'était pas le cas, n'hésitez pas à vous adresser aux équipes soignantes et administratives.

Les valeurs propres à l'hôpital découlent de ses missions de santé publique et reposent sur les principes d'égalité, de laïcité, de neutralité, de continuité des soins, de sécurité et de qualité des soins.

L'ensemble des équipes s'emploie à vous assurer un accueil personnalisé et à vous prodiguer des soins de qualité dans la bienveillance.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

Fatiha ZIDANE

Directeur

Sommaire

Présentation de l'établissement 1
Votre parcours administratif 4
Votre séjour 6
Votre sortie 8
Le respect des règles de vie collective 9
Vos droits 10
Nos engagements qualité 18
Les services du centre hospitalier 20
Les instances 25
Les chartes 28

Présentation de l'établissement

Le Centre Hospitalier de Bourganeuf est membre d'une Direction Commune qui regroupe le CH de GUERET, le CH d'EVAUX LES BAINS, les EHPAD de ROYERE de VASSIVIERE, d'AUZANCES, de CHAMBON-SUR-VOUEIZE et de MAINSAT. Il fait partie des 18 établissements composant le Groupement Hospitalier de Territoire du Limousin (GHT) dont le CHU de Limoges est l'établissement support.

Le Centre Hospitalier est labellisé HOPITAL DE PROXIMITE depuis le 28 décembre 2021.

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose des services suivants :

Accueil médical
consultations médicales sans rendez-vous

Centre de prélèvements biologiques

Médecine
25 lits (dont 4 lits de soins palliatifs) et 1 place d'hospitalisation de jour

Soins Médicaux et de Réadaptation
33 lits
SMR Polyvalent : 16 lits, dont 10 lits d'Unité Cognitivo Comportementale, 1 place d'hospitalisation de jour
SMR Gériatrique : 15 lits et 1 place d'hospitalisation de jour

Unité de Soins de Longue Durée
30 lits

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
175 lits, avec une place d'Hébergement temporaire et une place d'hébergement temporaire d'urgence

Imagerie Médicale

Accueil de jour
6 places

Service de Soins Infirmiers à Domicile
51 places

Consultations sur rendez-vous :

05.55.54.50.00
- CARDIOLOGIE
- DERMATOLOGIE
- ECHOGRAPHIE
- GYNECOLOGIE / ENDOCRINOLOGIE
- NEUROLOGIE
- OPHTALMOLOGIE
- OSTEODENSITOMETRIE
- PANORAMIQUE DENTAIRE
- UROLOGIE
- RHUMATOLOGIE

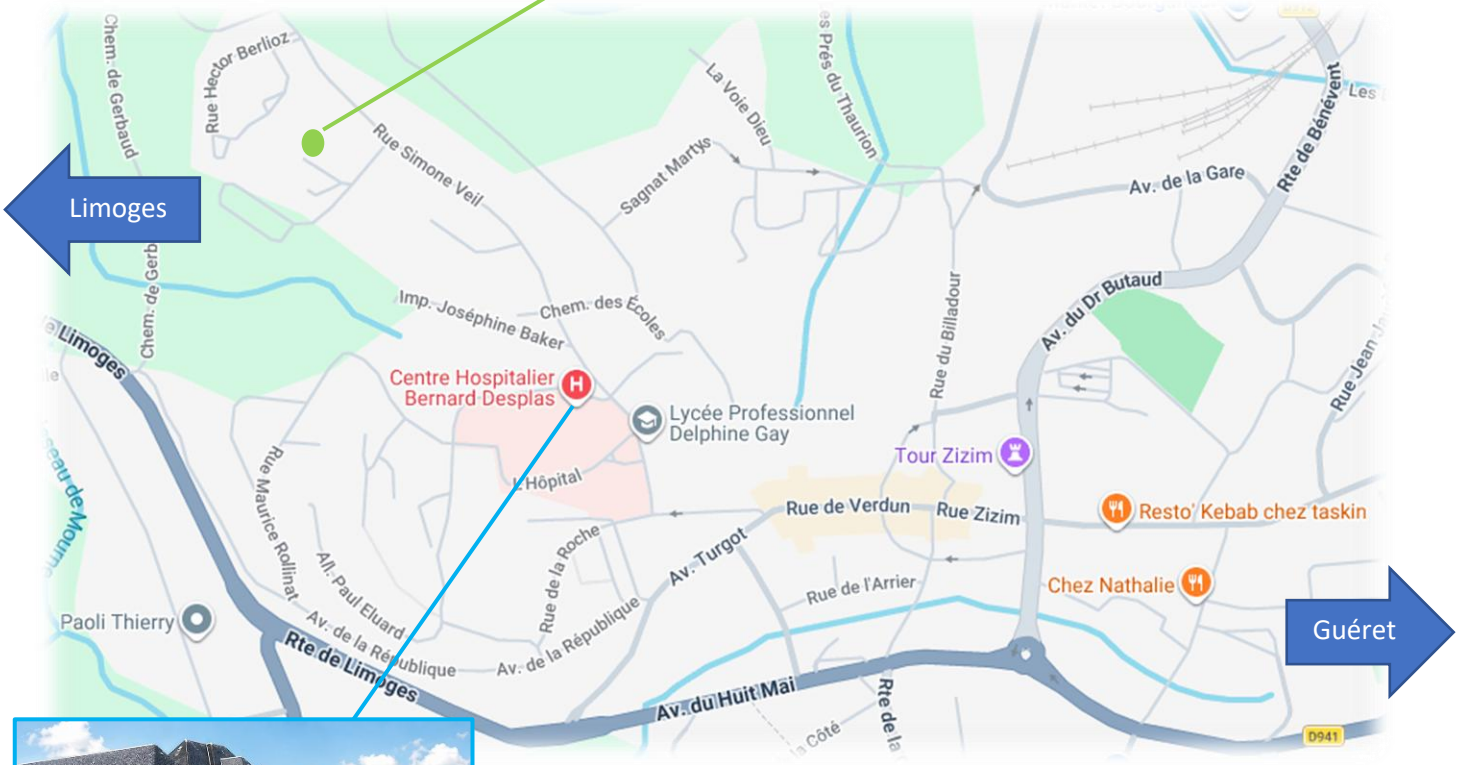
05.55.51.70.01
- SUIVI DE GROSSESSE / PREPARATION ACCOUCHEMENT

Accès et horaires d'ouverture

Le Centre Hospitalier de Bourganeuf est composé de deux sites :

- le site principal au sein duquel se trouve l'ensemble des services sanitaires et l'EHPAD BELLEVUE.
- Le site de l'EHPAD du Thaurion, situé à 800 mètres de l'hôpital

EHPAD Thaurion
25 bis Rue Simone Veil
23400 BOURGANEUF
05.55.54.50.00



Centre Hospitalier Bernard Desplas
3 rue Joliot Curie – BP 27
23400 BOURGANEUF
05.55.54.50.00

LES HORAIRES D'OUVERTURE :

Le service des admissions est ouvert de 8h à 17h30 du lundi au vendredi

<u>En dehors de ces horaires et le week-end</u> : merci de bien vouloir vous adresser à L'Accueil Médical, ouvert 7j/7 de 8h à 20h. Ce service collectera les informations nécessaires à votre prise en charge. Afin que votre dossier soit complet, vous, ou l'un de vos proches devra présenter très rapidement les documents nécessaires au service des admissions

Le Centre Hospitalier de Bourganeuf c'est :*

Environ **275** professionnels à votre service

321 lits et places

9790 passages à l'accueil médical (dont **1668** mineurs)

3742 consultations de spécialistes

**données annuelles 2025*

Votre parcours administratif

Votre Admission

Pour toute admission, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des admissions, muni :

- De votre pièce d'identité
- De votre carte vitale ou de l'attestation de droits délivrée par votre caisse de sécurité sociale (en cours de validité)
- De votre carte de mutuelle ou de votre attestation de la Complémentaire Santé Solidaire
- Si vous bénéficiez de l'AME, de votre attestation d'ouverture de droits délivrée par votre caisse de sécurité sociale

Le cas échéant :

- Volet « accident du travail »
- Carte Européenne de prise en charge pour les ressortissants de l'Union Européenne
- Hors Union européenne : une attestation d'assurance. Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance, le paiement de la totalité des frais vous sera exigé
- Livret de famille pour les mineurs s'ils n'ont pas de carte d'identité nominative.

Complémentaire Santé Solidaire : si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la Complémentaire de Santé Solidaire, les frais seront réglés directement par la Sécurité Sociale et/ou les organismes complémentaires.

Vous n'êtes pas assuré social et vous n'avez droit à aucune autre couverture sociale : vous êtes redevable de la totalité des frais (hospitalisation et forfait journalier). Si vous estimez ne pas disposer des ressources suffisantes pour couvrir vos besoins de santé, signalez-le au cadre de santé du service. Le service social de l'établissement peut vous apporter son aide pour les démarches.

Les frais de séjour

FRAIS D'HOSPITALISATION

L'Assurance Maladie prend en charge 80% de ces frais, le reste étant soit à votre charge, soit réglé par votre assurance ou mutuelle complémentaire santé.

Le remboursement atteint 100% dans un certain nombre de cas :

- A partie du 31ème jour d'hospitalisation ;
- Femme enceinte de plus de 6 mois ;
- Nouveau-né de moins de 1 mois ;
- Accident du travail ou maladie professionnelle ;
- Hospitalisation liée à une maladie de longue durée ;
- Enfant mineur en danger ;
- Ancien combattant et victime de guerre bénéficiant de l'Article 115 ;
- Personne percevant une pension d'invalidité ;
- Personne relevant de la Complémentaire Santé Solidaire ou AME.

FORFAIT JOURNALIER

Ce forfait est dû par toute personne admise en hospitalisation complète. Son règlement vous incombe même si votre séjour est couvert en totalité par votre caisse, certaines mutuelles le prennent en charge.

Le montant du forfait journalier est indiqué en annexe (Tarifs).

(Pour les consultations externes : une participation de 18€ reste à votre charge pour les actes dont le tarif est supérieur ou égal à 91€.)

CHAMBRES INDIVIDUELLES

Les tarifs sont affichés dans les services de soins et en annexe dans le présent document : pour plus d'informations n'hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé du service.

REGLEMENT

Lorsque vous recevez la facture (avis des sommes à payer), vous devrez adresser votre règlement directement à :

Centre des Finances Publiques
Trésorerie Santé Publique
3 Avenue de Laure – BP 102
23000 Guéret
Téléphone : 05-55-51-63-00
Lundi au vendredi de 8h30 - 12h

En cas de difficultés financières, vous pouvez demander à la trésorerie un échéancier de règlement.

ASSISTANTE SOCIALE

Vous avez la possibilité si vous le souhaitez de rencontrer une assistante sociale. Vous devrez en faire la demande auprès du cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou d'hébergement.

Vous pouvez également prendre rendez-vous auprès du secrétariat de la coordination gérontologique au 05.55.54.50.01 (Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h).

ASSURANCE ET MUTUELLE

Il est vivement conseillé de conserver votre mutuelle complémentaire et votre assurance responsabilité civile pour les patients d'USLD. Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire, l'assistante sociale peut vous aider dans vos démarches.

NET TIERS PAYANT

L'établissement pratiquant le tiers payant aucune avance des frais de soins n'est demandée si vous avez présenté lors de votre admission votre carte vitale et votre carte de mutuelle/attestation Complémentaire Santé Solidaire ou AME (Sauf si l'établissement reçoit un rejet ou une limite de prise en charge par votre caisse et ou mutuelle).

Votre hébergement

CHAMBRES

Le Centre Hospitalier propose, selon les disponibilités, des chambres à un ou deux lits. Chaque chambre (voir tarifs chambre individuelle en annexe) bénéficie d'un cabinet de toilette.
Pour des raisons de sécurité et d'assurance, les interventions pour travaux, réfection, (…), dans les chambres doivent être exclusivement réalisées par le service technique du Centre Hospitalier ou des intervenants extérieurs dument missionnés par le Directeur.

LINGE

Le linge de lit et les serviettes de toilette sont fournis et entretenus par l'établissement.
Lors d'une admission en urgence, le linge de nuit nécessaire est temporairement fourni par l'établissement.

REPAS

Les repas sont établis par le responsable du Service Restauration, corrigés par le réseau CERENUT et validés par la commission des menus, le Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN), les services économiques.
Selon les services, les repas sont servis en salle à manger ou dans la chambre du patient.
Différentes catégories de régimes sont proposées. Ces derniers tiennent compte de votre état de santé, de vos goûts, de vos croyances religieuses.

OBJETS PERSONNELS

Les objets à usage personnel (brosse à dent, dentifrice, rasoir, pantoufles, robe de chambre, etc.) sont à la charge de l'usager.

Pour des raisons de sécurité, si vous utilisez des appareils électriques, sachez que l'usage de prises multiples est strictement interdit.

Prothèses : Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive : pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et aux moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter les risques de perte. Pendant votre séjour, ces objets sont sous votre entière responsabilité.

ACCOMPAGNANTS

Après accord du médecin, un accompagnant peut rester temporairement auprès du patient : un lit est alors mis à sa disposition.
Les accompagnants ont la possibilité de prendre les repas au self du personnel. Vous pouvez acheter des tickets repas au service des admissions (Cf tarifs lit accompagnant et repas en annexe).
Pour les accompagnants des malades en soins palliatifs hospitalisés en service de médecine, un studio peut être mis à leur disposition.

Les services pratiques

TELEVISION

Sur demande auprès des personnels du service, une télécommande peut être mise à votre disposition (voir les tarifs en annexe).

TELEPHONE

Toutes les chambres sont équipées de postes téléphoniques vous permettant de recevoir des appels.
Pour émettre des appels vers l'extérieur, demandez le branchement de la ligne au service des admissions lors de vos formalités administratives ou à tout moment lors de votre séjour en composant le 10.
Un compte personnel sera ouvert avec une somme forfaitaire de 15 euros «virtuelle». Au-delà de cette somme, vous ne pourrez plus appeler. Vous pourrez alors refaire créditer votre compte du montant désiré.
Si vous dépassez un crédit de 50 euros, vous devrez vous acquitter de la somme due avant que votre ligne soit remise en fonction.
Afin que vous ne soyez pas dans l'incapacité de communiquer, le personnel du service des admissions vérifie la veille d'un weekend et/ou jour férié que votre crédit est suffisant, si ce n'est pas le cas, le personnel vous en informera directement.

WIFI

Les services MCO, SMR, USLD et EHPAD (HTU) ont la possibilité d'avoir accès à la WIFI. La demande et le paiement se fait auprès des admissions. Les tarifs sont affichés dans les chambres

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les services concernés.
Afin d'en faciliter la distribution, il est demandé aux correspondants d'indiquer avec précision le nom du service et du destinataire.
Les mandats, lettres recommandées, colis, etc. sont remis par le service de l'établissement. Il est possible de confier le courrier affranchi au service des admissions avant 15 h 30.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Il est fortement déconseillé de garder sur soi, argent, bijoux ou objets de valeur. Le Centre Hospitalier, en cas de perte ou de vol, ne peut être tenu pour responsable.
Dans les cas où les objets de valeurs ou les liquidités ne peuvent être conservés par la famille ou une personne de confiance, un inventaire est établi et signé conjointement par le patient, la cadre de santé du service et un agent des admissions. Un récépissé de dépôt est remis au patient.
Les objets sont transférés à la trésorerie de santé publique de Guéret. Concernant le dépôt de liquidité, un RIB est demandé pour le versement des liquidités sur le compte du résident.
Les objets devront être récupérés par le patient ou la famille ou un proche auprès de la trésorerie de santé publique – 3 avenue de Laure – 23 000 GUERET. Tél : 05.55.41.86.63

COIFFURE

Si votre séjour se prolonge, vous avez la possibilité d'avoir un rendez-vous au salon de coiffure situé à l'USLD.
La prise de rendez-vous s'effectue auprès de l'équipe soignante. Les prestations sont effectuées par des coiffeurs libéraux et à vos frais.

CULTE

Tout usager a la possibilité de recevoir la visite d'un représentant du culte de son choix, soit directement, soit en en faisant la demande auprès du cadre de santé du service.
La liste des cultes est affichée au sein du service.

LES VISITES

La matinée étant plus particulièrement réservée aux soins, les visites sont autorisées de 11 h 00 à 20 h 00. Pour les services de Médecine et de Soins Médicaux et de Réadaptation, les enfants de moins de 15 ans doivent bénéficier d'une autorisation du médecin de service. Les visites trop longues ou trop fréquentes sont à éviter.

SORTIE

Le jour de votre sortie vous devrez disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèques, carte bancaire) pour vos frais restants à votre charge.
Vous êtes également tenu de vérifier, auprès des agents du service des Admissions, que votre dossier administratif est complet.

TRANSPORT

Lors de votre sortie du Centre Hospitalier, pensez à solliciter votre entourage pour vous véhiculer.
Sinon, vous pouvez faire appel à un moyen de transport privé : renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

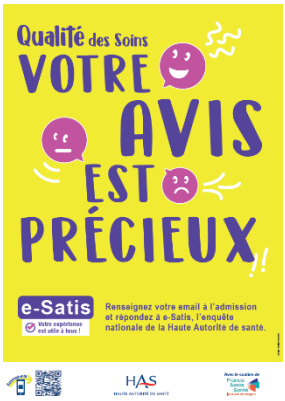
EVALUATION - SATISFACTION

La qualité de votre séjour est notre souci constant.
Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire joint à ce livret. Votre participation est essentielle. Merci de déposer votre questionnaire dûment complété dans la boîte aux lettres située dans le hall du Centre Hospitalier (bâtiment principal), ou de le laisser dans la chambre ou de le remettre à un soignant.
Des enquêtes ponctuelles de satisfaction des patients et des familles, sur des services ou des sujets ciblés, sont également réalisées.

Si vous avez des remarques particulières à propos de votre hospitalisation, vous pouvez écrire à l'attention de :

Madame le Directeur - Centre Hospitalier Bernard Desplas – 3 Rue Joliot Curie – BP 27 23400 Bourganeuf.

E -satis



Vous pouvez nous aider à nous améliorer en remplissant l'enquête de satisfaction de la Haute Autorité de Santé (HAS) e-Satis qui permettra de recueillir votre niveau de satisfaction et votre expérience suite à votre séjour.

Si vous n'avez pas communiqué votre adresse mail à l'admission, vous pouvez la transmettre à l'adresse suivante :

admission@ch-bourganeuf.fr

DECES[1]

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose d'une chambre mortuaire.
La conservation du corps dans les services de soins ou d'hébergements est de 2h à minima et ne peut excéder 10h.
L'occupation d'un casier réfrigéré de la chambre mortuaire ne peut excéder 6 jours (maximum : 10 jours, soumis à l'autorisation du Directeur du centre hospitalier). Ce service gratuit les 3 premiers jours, sera facturé au-delà de cette durée.
Dans l'éventualité où toutes les places seraient occupées, les proches du défunt seront amenés à prendre rapidement les dispositions nécessaires à la prise en charge du corps par une entreprise funéraire. Sans information de proches, les mesures de transfert du corps vers une chambre funéraire seront prises par le Directeur du Centre Hospitalier

[1] Article R1112-68 à R1112-76-2 du code de la santé publique

Le respect des règles de vie collective

BRUIT

Pour le confort et le repos de vos voisins, merci d'user avec discrétion des appareils de radio, des téléphones. Evitez également les conversations trop bruyantes.

BOISSONS

Les distributeurs situés dans le hall de l'Ehpad Jardin et devant les admissions sont à la disposition des usagers.
L'apport de boissons alcoolisées dans l'établissement est strictement interdit.

TABAC / CIGARETTES ELECTRONIQUES

Il est interdit de fumer ou de vapoter[2] dans les chambres et dans les lieux communs. Cette interdiction s'applique à tous les usagers : patients hospitalisés, résidents, visiteurs,…, ainsi qu'au personnel de l'établissement[3].
Le Centre Hospitalier Bernard Desplas adhère à la charte « Hôpital sans tabac »

ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

DEMARCHEUR

Le démarchage est interdit au sein du Centre Hospitalier. La Direction vous met en garde contre toute sollicitation.

INCENDIE[4]

Si vous décelez des fumées, ou odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel du service.
En cas d'incendie, respecter les consignes données par les personnels.

SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel, tel que défini dans la charte du patient hospitalisé, il respecte ces obligations.

REGLEMENT INTERIEUR

Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté, sur demande auprès du cadre de santé du service ou directement, au Secrétariat de Direction ou sur le site internet de l'établissement.

[2] Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017 relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif / article L.3513-6 du Code de la santé publique
[3] Articles L.3512-8 et R.3512-2 et suivants du Code de la santé publique
[4] Conformément au règlement de sécurité contre l'incendie relatif aux établissements recevant du public, issu de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié (dispositions applicables aux établissements de type U – établissements de soins), l'ensemble des personnels de l'établissement est formé aux consignes de sécurité incendie et à la conduite à tenir en cas de sinistre. Des exercices réguliers sont organisés afin de garantir l'efficacité des mesures de prévention et d'intervention.

ANONYMAT – RESPECT DE VOTRE VIE PRIVEE

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé.
Dans ce cas, signalez-le dès votre arrivée, au personnel des admissions ou du service d'hospitalisation.

REFUS D'EXAMENS MEDICAUX EN PRESENCE D'ETUDIANTS

Lors de votre hospitalisation ou consultation, il vous est possible, si vous le désirez, de refuser la présence ou les soins pratiqués par les étudiants. Il vous suffit de le signaler au cadre de santé ou médecin du service.

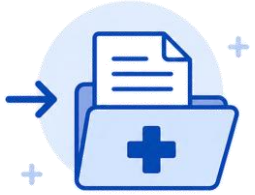
CONFIDENTIALITE

Respect des droits du patient relatif à la confidentialité des informations :
L'ensemble des professionnels concernés par l'identification du patient veille à respecter les droits dont jouit le patient au sein de l'établissement, particulièrement au regard de l'identité.
Les droits du patient sont notamment :
- d'être informé en cas de traitement informatisé des informations le concernant ;
- d'avoir accès à l'ensemble des informations le concernant collectées durant sa prise en charge qu'elles soient administratives, sociales, médicales… ;
- de demander la rectification des données erronées ou périmées ;
- d'avoir la garantie de la confidentialité des informations le concernant.

Le patient et ses proches sont informés de ces droits par :
- les professionnels du bureau des admissions ;
- le livret d'accueil du patient ;
- la charte de la personne hospitalisée présente dans le livret d'accueil et affichée dans l'ensemble des services de l'établissement.

DELAIS DE CONSERVATION DES DOSSIERS MEDICAUX

L'hébergement des données informatisées nécessite l'accord de la personne concernée, cette particularité n'est pas applicable pour les archives « papier »[5].
Aux termes de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical constitué dans l'établissement de santé doit être conservé pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Les dispositions de cet article obligent à conserver l'ensemble des informations relatives à un même patient, quelle que soit la date à laquelle elles ont été constituées ou recueillies par l'établissement de santé, tant que le dernier passage de ce patient ne remonte pas à plus de vingt ans. Ces règles de conservation ont pris effet à compter du 5 janvier 2007. Les établissements de santé doivent les porter à la connaissance des usagers[6].



[5] Décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement des données de santé et les instructions ministérielles DHOS/EI/DAF/DPACI n° 2007-322, DAF/DPACI/RES n°2007-014 du 14 aout 2007 relatives à la conservation du dossier médical

[6] L'article R. 1112-9 du code de la santé publique dispose à cet égard que *« les conditions d'accès aux informations de santé mentionnées à l'article L. 1111-7 ainsi que leur durée de conservation et les modalités de cette conservation sont mentionnées dans le livret d'accueil prévu à l'article L. 1112-2. Ces informations sont également fournies au patient reçu en consultation externe ou accueilli au service des urgences »*

PLAINTES ET RECLAMATIONS

En cas de difficultés, le patient, sans attendre sa sortie, ou le résident, peut s'adresser au cadre de santé ou au médecin du service afin d'exprimer son mécontentement.
Dans tous les cas d'insatisfaction, le Directeur peut être informé par courrier.

SYSTEME D'INFORMATION HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier de Bourganeuf utilise un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques (à usage du service, de l'établissement ou de recherche), ceci dans le strict respect du secret professionnel, du secret médical et de la réglementation. De même, l'ensemble des demandes de communication des dossiers médicaux, des plaintes et réclamations, des éloges et observations ou propositions fait l'objet d'une saisie informatique. Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet d'un traitement informatique réservé exclusivement à l'usage administratif et médical de l'établissement, dans la limite des attributions des différents personnels, à la transmission à vos caisses d'assurance maladie.

Conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » et aux dispositions de la loi n° 2002-637 du 28 avril 2002 (CNIL – 8 rue Vivienne – CS 30223 – 75083 PARIS CEDEX 02 – www.cnil.fr), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification que vous pouvez exercer par courrier adressé au Directeur. Pour assurer votre prise en charge, des informations concernant votre santé nécessitent un partage ou un échange entre professionnels de santé au sein de l'hôpital ou à l'extérieur (par exemple avec votre médecin traitant, un spécialiste d'un autre établissement…). Vous avez toutefois le droit de vous y opposer.
De même, les professionnels de santé sont autorisés à transmettre des données à caractère personnel, dans le cadre de traitement pour la recherche dans le domaine de la santé autorisé par la CNIL. Par ailleurs, le Code de la Santé publique définit les conditions réglementaires de l'analyse de l'activité médicale des établissements. Ces données, protégées par le secret médical sont transmises par l'intermédiaire du praticien vous ayant pris en charge, au médecin responsable de l'information médicale, en vue d'un traitement automatisé. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification auprès de ce praticien. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données nominatives vous concernant.

Dans le cadre du règlement général sur la protection des données "RGPD", règlement européen n°2016/679 du 25 mai 2018, que vous soyez usager ou professionnel, vous avez la possibilité de poser toutes questions en lien avec la protection des données vous concernant en prenant contact à l'adresse mail suivante : : dpo@ch-bourganeuf.fr ou auprès de la CNIL : https://www.cnil.fr / 01 53 73 22 22.

MANDAT DE PROTECTION FUTURE[7]

Toute personne majeure ou mineure émancipée, ne faisant pas l'objet d'une tutelle peut charger une ou plusieurs personnes, par un mandat de la représenter au cas où elle ne pourrait plus pourvoir seule à ses intérêts. Ce mandat de protection future peut être rédigé auprès d'un notaire ou sous seing privé.

RGPD/DPO

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas s'engage à ce que la collecte et le traitement des données concernant les professionnels et les usagers soient conformes au règlement général européen sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi Informatique et Libertés. Cet engagement repose en particulier sur :

- Les obligations de secret et de discrétion des professionnels concourant au traitement des données
- Des procédures de recueil d'information sécurisées
- Un système d'information sécurisé.

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire (minimisation des données).

Les traitements de données sont répertoriés, encadrés et précisément décrits afin de permettre aux personnes concernées d'accéder aux informations relatives à ces traitements, notamment :

- Les objectifs du recueil de ces données (finalités) et leur base légale ;
- La nature et la source des données recueillies et/ou traitées ;
- La durée de conservation des données ;
- Les mesures de sécurité ;
- Les droits et le moyen de les exercer.

Pour toute information, pour exercer vos droits sur les traitements de données personnelles gérés par le Centre Hospitalier Bernard Desplas, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) :

- Par courriel accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : secdir@ch-bourganeuf.fr
- Ou par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse :

Centre Hospitalier Bernard Desplas
À l'attention du délégué à la protection des données (DPO)
3 Rue Joliot Curie BP 27- 23400 Bourganeuf

IDENTITOVIGILANCE[8]

Une identification rigoureuse des patients est indispensable pour assurer la sécurité des soins (port d'un bracelet d'identification).

L'ensemble des professionnels concernés par cette identification veille à respecter les droits dont jouit le patient au sein de l'établissement, particulièrement au regard de l'identité.

Notre Charte d'Identification de l'Usager est conforme à la Charte de la personne hospitalisée. Celle-ci s'applique à toutes les étapes d'identifications de l'usager. Elle constitue le fondement d'une identité fiable.

[7] LOI n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (1)

[8] Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006.

-Conformément au Code de la sécurité sociale (art. L. 162.21), « ...tout professionnel de santé a le droit de demander au patient d'attester de son identité, (...) à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. ».

DROIT A L'INFORMATION ET PRINCIPE DU CONSENTEMENT LIBRE ET ECLAIRE

Le patient est mis au centre des décisions qui le concernent. Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.
Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Les droits du mineur sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale sous réserves de certaines dispositions prévues par la loi. En fonction de son degré de maturité, il reçoit lui-même une information et participe à la prise de décision. S'il est apte à exprimer sa volonté et apte à participer à la décision son consentement doit être systématiquement recherché.

La protection juridique des majeurs : lorsque certaines personnes en situation de handicap, ne peuvent pourvoir seules à leurs intérêts, des régimes de protection pour les personnes majeures sont destinés à protéger la personne et son patrimoine.
Pour les personnes sous tutelle, c'est le tuteur qui prend la décision en concertation avec la personne.

DIRECTIVES ANTICIPEES[9]

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Comment les rédiger ? Il s'agit donc d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).
Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à deux témoins majeurs, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, de rédiger le document. Elles doivent attester que vous n'êtes pas en capacité de les rédiger et noter qu'elles sont bien l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom, prénom, date et lieu de naissance. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.
Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez lors de leur rédaction en état d'exprimer librement votre volonté.

Durée de validité : Vos directives anticipées sont valables pour une durée illimitée. Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement.

Conservation : Vos directives anticipées seront le cas échéant conservées dans votre dossier médical.

[9] LOI n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

Vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche, à votre médecin. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

Un formulaire de directives anticipées est proposé sur le site sante.gouv. :
https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf

1230.04.007
Version 2
1/1

VOTES PAR PROCURATION

Si vous ne pouvez pas vous déplacer ou être présent dans votre commune d'inscription électorale vous avez la possibilité de confier un mandat à un autre électeur.

Le vote par procuration est une procédure qui permet à un électeur (mandant) de se faire représenter au bureau de vote le jour du scrutin, par un autre électeur de son choix inscrit dans la même commune et le même bureau de vote (mandataire) auquel mandat est donné de voter en ses lieux et place.

Sur simple demande auprès du cadre de santé du service, des imprimés spécialement réservés à cet effet, seront mis à votre disposition.

DONS D'ORGANE

La loi de Bioéthique du 6 août 2004 révisée par la loi du 7 juillet 2011, relative au respect du corps humain, a élevé au rang de principes généraux l'inviolabilité du corps humain, la gratuité du don d'organes, l'anonymat et l'obligation de garantir la sécurité sanitaire.

Le prélèvement d'organes sur une personne décédée ne peut être effectué qu'à des fins thérapeutiques ou scientifiques et après le constat de la mort établi dans des conditions définies par le décret en Conseil d'Etat n°2014-1066 du 19 septembre 2014. Un prélèvement d'organes et de tissus ne peut être réalisé que si le défunt n'a pas fait connaître de son vivant son opposition à un tel prélèvement.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus après votre mort, inscrivez-vous sur le registre des refus :

Registre National des Refus
https://www.registrenationaldesrefus.fr/
Agence de la biomédecine TSA 90001
1 Avenue du Stade de France
93212 Saint Denis la Plaine
: 01 55 93 65 50

DOSSIER MEDICAL

L'accès au dossier administratif :

Ce dossier est créé à l'entrée du patient ou résident, et peut être consulté sur place, sur demande écrite, à formuler auprès de Madame le Directeur, Centre Hospitalier Bernard Desplas – 3 rue Joliot Curie - BP 27 - 23400 BOURGANEUF.

La communication du dossier médical :

Chaque patient peut avoir accès à son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne après en avoir fait la demande écrite à Madame Le Directeur du Centre Hospitalier (si vous êtes hospitalisé adressez-vous au cadre de santé du service d'hospitalisation, sinon au secrétariat de direction).

Les informations peuvent être : soit consultées sur place avec éventuellement la remise d'une copie, soit envoyées sous forme de copie, les frais de délivrance sont à la charge des demandeurs. (Cf tarifs en annexe).

Les délais réglementaires pour la communication des informations sont de 48h à 8 jours suivant la date de la demande. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

PROTECTION JURIDIQUE

Lorsque l'état de santé le justifie, le juge des tutelles peut décider, sur la demande de la personne elle-même, du médecin ou de la famille une mesure de protection :
- la sauvegarde de justice, qui cesse lorsque la personne a recouvré ses facultés ou qu'une mesure plus contraignante est mise en place,
- La curatelle ou la tutelle dont la durée est de 5 ans, renouvelable.

La coordination gérontologique se tient à votre disposition pour tout complément d'information.

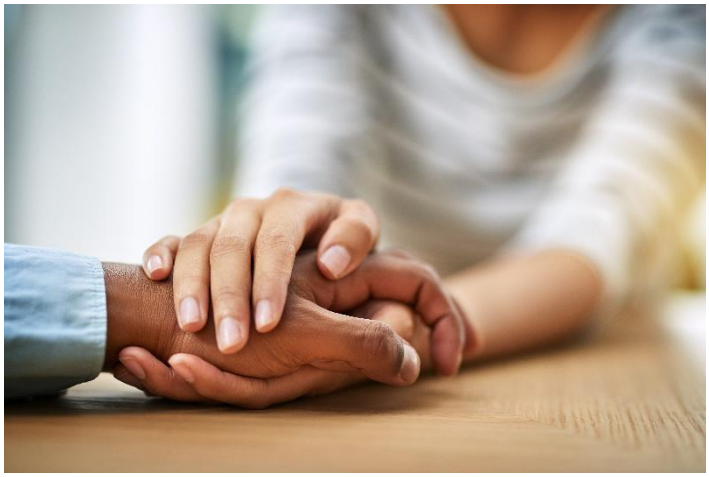
PERSONNE DE CONFIANCE

Rôle : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera prévenue et consultée si le malade est dans l'incapacité d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Désignation : Cette désignation est faite par écrit. Elle est valable sans limitation de durée, à moins que la personne majeure ou la personne de confiance n'en disposent autrement. Elle est révisable et révocable à tout moment. Si le malade ou le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.



REPRESENTANTS DES USAGERS

Interlocuteurs de la direction du Centre Hospitalier Bernard Desplas, les représentants des usagers sont en mesure de faciliter l'expression des malades et de leur famille, de favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers.
Ces représentants, nommés par l'Agence Régionale de santé parmi les personnes proposées par les associations, représentent au niveau départemental les intérêts des patients, des familles, des personnes âgées et des personnes handicapées.
Ils exercent leurs fonctions dans le cadre du bénévolat. Ce sont des administrateurs à part entière avec toutes les prérogatives qui sont rattachées à cette fonction. Dans le cadre des différents conseils dont ils sont membres (Conseil de surveillance, Commission des Usagers, Comité de Liaison Alimentation Nutrition, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, Commission Qualité), leurs actions s'organisent pour l'essentiel dans le domaine de l'amélioration de la qualité de la prise en charge du patient.

Le Centre hospitalier Bernard Desplas a mis en place un lieu dédié aux usagers : « L'Espace des Usagers ». Cet espace neutre, situé dans le hall des Admissions, constitue un trait d'union entre les personnes hospitalisées, les résidents, leurs proches, les bénévoles, les associations et les représentants des usagers.

L'Espace des usagers permet :

- de s'informer sur ses droits (accès au dossier médical, modalités d'hospitalisation ou de consultations…)
- d'être accompagné dans le cadre d'une hospitalisation (par le biais des associations et des représentants des usagers…)
- de prendre connaissance du milieu associatif

C'est également,

- pour les associations, les bénévoles, un espace privilégié pour vivre leurs engagements, en y assurant l'accueil et l'écoute.
- pour le Centre Hospitalier, une démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

L'Espace des usagers fonctionne grâce à l'implication des représentants d'associations qui vous reçoivent sur rendez-vous, ou lors de leurs permanences.

Contacts : maison-des-usagers@ch-bourganeuf.fr
05.55.54.50.24

Représentants des usagers du Centre Hospitalier :

- Alain GRAVILLON
- Pascale PIERROT FAURY
- Claudia VANDAUD
- Catherine VIRTON

Nos engagements qualité

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Au Centre Hospitalier de Bourganeuf, la Direction développe une politique globale de la qualité et de la sécurité. Cette approche est à la fois transversale et pluridisciplinaire. La qualité concerne toutes les fonctions de l'hôpital : activités médicales et soignantes, techniques, logistiques et managériales. La recherche de la conformité des pratiques et des organisations aux normes et standards de qualité est une démarche institutionnelle. Elle est portée par le projet d'établissement et validée par le Conseil de Surveillance. La qualité du service global rendu aux patients repose sur l'amélioration permanente des pratiques et des organisations de soins et de supports. La qualité pilote et coordonne au sein de l'établissement, tous les quatre ans, la démarche de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et qui a pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge du patient.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Qualité des soins confirmée
Établissement certifié

Le CH a été certifié en « qualité des soins confirmée »

De plus, notre établissement est engagé avec les 17 autres établissements du GHT dans une démarche de certification commune V2020. L'ambition du GHT est de garantir une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité. Cela suppose que le patient ait la garantie de bénéficier de la même qualité de soins, quel que soit l'établissement. Concevoir un projet médical et de soins partagés, c'est donc se doter d'une politique qualité partagée qui permet d'améliorer le service rendu aux patients.

GESTION DES RISQUES

Le Centre Hospitalier a mis en place une politique de gestion des risques.
Cette politique de prévention est mise en œuvre par le signalement des événements indésirables par les professionnels et par les usagers. C'est une démarche essentielle d'amélioration de la qualité.
Elle a avant tout pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement en identifiant les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives.

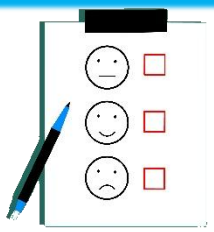
VIGILANCES

La commission médicale d'établissement a désigné les praticiens correspondants des vigilances sanitaires réglementées. Ils sont les interlocuteurs privilégiés de leurs confrères en cas d'anomalies ou d'incidents constatés dans chaque domaine (hémovigilance, pharmacovigilance…)

INDICATEURS QUALITE

Pour aider les patients et usagers à mieux percevoir les efforts mis en place par les établissements de santé en matière de qualité des soins, le Ministère de la santé a mis en place des indicateurs nationaux qui correspondent aux objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins. Ils sont également affichés dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier, disponibles sur le site internet, et sur le site qualiscope de l'HAS.

SATISFACTION DU PATIENT



Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil afin de vous permettre d'évaluer votre séjour. Nous vous encourageons fortement à le compléter afin de nous permettre d'améliorer la qualité de votre prise en charge. En cas de difficulté pour compléter ce questionnaire, un agent de l'établissement peut vous aider.

DOULEUR

La douleur n'est plus considérée comme inévitable lors de la maladie et des suites d'interventions chirurgicales. Une douleur aiguë est une préoccupation quotidienne de tous les acteurs de soins de l'hôpital. Le traitement de la douleur repose sur des protocoles écrits qui couvrent toutes les situations habituelles. Ces protocoles permettent la mise en place immédiate d'un traitement efficace. Des personnels sont formés et sensibilisés aux techniques de prise en charge de la douleur. Au Centre Hospitalier, il existe une instance pluridisciplinaire commune avec le Centre Hospitalier de Guéret : Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Ce comité propose et coordonne les actions de soins, d'enseignement, de recherche dans le domaine de la prise en charge de la douleur.
Voir en annexe le contrat d'engagement contre la douleur.

HYGIENE HOSPITALIERE

Selon l'OMS, « l'hygiène est un ensemble de mesures (moyens et pratiques) visant à prévenir les infections et l'apparition de maladies infectieuses. » L'hygiène hospitalière consiste à mettre en place des actions afin de prévenir les infections associées aux soins et la diffusion des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques ou des infections contagieuses. L'hygiène hospitalière est l'un des principaux facteurs nécessaires pour assurer la sécurité, le bien-être et la santé des patients et des professionnels de santé.

L'établissement effectue régulièrement, en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), des audits afin de superviser la mise en œuvre et l'application des règles de bonnes pratiques de soins. Nous accompagnons également les équipes dans la lutte contre les infections en général, et les IAS (infections associées aux soins) en particulier.

EVENEMENTS INDESIRABLES

La sécurité des soins est notre préoccupation première. Cependant malgré l'attention et le professionnalisme de nos équipes, un évènement indésirable peut se produire lors d'une prise en charge. Si vous pensez identifier une situation susceptible de mettre en jeu la sécurité des soins, nous vous invitons en première intention à en parler avec l'équipe soignante.
Vous pouvez également effectuer une déclaration d'évènement indésirable en complétant une fiche de signalement (à demander au cadre de santé du service) qui sera traitée en interne.

Vous avez également la possibilité de déclarer une situation à risque sur le portail de signalement des évènements sanitaires indésirables :
https://signalement.social-sante.gouv.fr

Les services de soins

Accueil médical
Ouvert tous les jours de 8 heures à 20 heures, il prend en charge, dans des locaux climatisés, des patients ne présentant pas de détresse vitale et propose, en fonction de leur pathologie et des investigations complémentaires de :

- → Les traiter sur place,
- → Les préparer à une hospitalisation au centre hospitalier Bernard Desplas,
- → Les préparer à un transfert vers un autre établissement public ou privé.

Prélèvements biologiques
Les prélèvements biologiques (prises de sang…) sont réalisés à l'accueil médical, du lundi au vendredi, de 8h à 13h00 et le samedi de 8h à 10h

Médecine
Le service de Médecine compte 25 lits d'hospitalisation complète.
Il s'agit d'un service de Médecine polyvalente à vocation de proximité.
Cette unité dispose de 4 lits identifiés en soins palliatifs. Un studio spécifiquement aménagé à proximité du service de Médecine permet d'accueillir les proches des patients hospitalisés en soins palliatifs.
Le service bénéficie de la présence des spécialistes en consultation et travaille en complémentarité, dans le cadre des réseaux de soins, avec des services spécialisés sur le plan départemental et régional (hématologie, soins palliatifs, douleur, cancérologie, alcoologie…).
Au sein de ce service, il existe un lit d'hospitalisation de jour dit « soins ambulatoires » ouvert de 8h30 à 16h du lundi au vendredi. Vous pouvez bénéficier de ce service pour toute situation pathologique ne pouvant pas être prise en charge à domicile, mais ne nécessitant pas d'hospitalisation complète.

Soins médicaux et de réadaptation
C'est un service d'une capacité de 33 lits qui accueille les patients après une hospitalisation en service aigu (médical ou chirurgical) et dont l'état de santé ne permet pas un retour à domicile immédiat. Il peut également accueillir des patients en provenance de leur domicile sous forme d'entrée directe.
L'objectif de ce service est de favoriser l'entretien et la récupération de capacités physiques et psychiques, d'organiser le retour à domicile ou l'orientation vers d'autres structures (EHPAD, famille d'accueil, accueil de jour…).

Le SMR est réparti sur 2 unités fonctionnelles :

- SMR Polyvalent : 16 lits, dont 10 lits d'Unité Cognitivo Comportementale qui accueille les patients âgés présentant des troubles cognitifs justifiant une ré-autonomisation spécifique, 1 place d'hospitalisation de jour
- SMR Gériatrique : 15 lits et 1 place d'hospitalisation de jour

Unité de soins de longue durée
D'une capacité de 30 lits (chambres individuelles et chambres doubles), l'USLD accueille des personnes nécessitant une surveillance médicale importante.

Les services médico-sociaux

Accueil de Jour

L'accueil de jour met à disposition des patients présentant une atteinte cognitive une structure d'accueil de 6 places fonctionnant toute l'année, 5 jours par semaine, du lundi au Vendredi, de 10 h à 17 h. (possibilité d'accueil en ½ journée). Le transport est assuré par l'établissement.

Il propose des activités diverses s'inscrivant dans un projet de rééducation et d'entretien des capacités restantes et de reprise de l'estime de soi et, ainsi, apporte également une aide à l'aidant.

Pour information, contacter l'Accueil de Jour au : 05.55.54.50.73

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Le Centre Hospitalier dispose de 175 lits d'EHPAD répartis sur 2 sites :

- → L'EHPAD du Thaurion, situé à 800 mètres du Centre Hospitalier dispose de 75 lits et accueille les résidents les plus actifs.
- → L'EHPAD Bellevue, au sein même du Centre Hospitalier, dispose de 100 lits, dont 1 place d'hébergement temporaire et 1 place d'hébergement temporaire d'urgence, plus proche géographiquement des services médicaux et accueille les résidents plus dépendants.

Il est lui-même scindé en 3 unités (sur 3 étages) :

- → Bellevue 2 avec 60 lits
- → Bellevue 1 avec 20 lits (unité sécurisée)
- → Bellevue-Jardin avec 20 lits (unité sécurisée).

Chaque secteur bénéficie de l'intervention du médecin coordonnateur. Néanmoins, chaque résident a le libre choix de son médecin traitant.

Les résidents peuvent, en fonction de l'évolution de leur état de santé, être transférés d'une unité à l'autre.

Service de Soins à Domicile (SSIAD)

Le SSIAD dispose de 51 places et participe, en collaboration avec les partenaires libéraux et institutionnels, au maintien à domicile des personnes âgées du canton de Bourganeuf, de Royère de Vassivière et de Gentioux. Il apporte à ces dernières une aide dans l'accomplissement des actes de la vie courante : soins d'hygiène, de confort et de prévention.

Plateforme de Répit (PFR)

L'objectif de la PFR est de proposer de l'aide aux aidants de personnes atteintes de maladies neurodégénératives. Cette aide peut être apportée de plusieurs manières : par de la formation, de l'information, un accompagnement, du soutien psychologique, le fait d'accueillir les personnes malades afin de laisser aux aidants du temps de répit. La PFR les aidera à comprendre la maladie et les comportements qui en découlent. La relation aidant/aidé sera facilitée ainsi que leur qualité de vie ce qui favorisera le maintien à domicile dans la durée.

Les services médico-techniques

Centre de prélèvement

Les prélèvements biologiques (prises de sang…) sont réalisés à l'accueil médical, du lundi au vendredi, de 8h à 13h30 et le samedi de 8h à 10h.

Imagerie médicale

L'équipe des manipulateurs en électroradiologie vous accueille avec ou sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00. (05.55.54.50.81)

Les actes de radiologie (sur prescriptions médicales) sont réalisés pour les patients hospitalisés et pour les patients externes.

Le Centre Hospitalier bénéficie de la télé radiologie. Ce qui permet de délivrer des comptes rendus par les radiologues extérieurs rapidement.

Avant chaque examen, il y a lieu de se faire enregistrer auprès du service des admissions

Kinésithérapie

Les kinésithérapeutes prennent en charge tous les patients dans leur parcours de rééducation afin de rendre tous les actes de la vie quotidienne de la manière la plus autonome possible. Les professeurs d'activité physique adaptée interviennent avec les kinésithérapeutes pour maintenir l'autonomie des patients

Pharmacie

Le Centre Hospitalier Bernard Desplas dispose d'une pharmacie à usage interne qui permet de fournir différents services du Centre Hospitalier.

La Pharmacie réalise également de la rétrocession ; elle dispense aux particuliers certains médicaments réservés aux hôpitaux tous les jours ouvrés de 14h30 à 17h00. Pour cela, vous pouvez appeler le 05.55.54.50.82. Il est nécessaire de se faire enregistrer auprès du service des admissions au préalable puis aller à la Pharmacie avec leur ordonnance.

Les services administratifs

Admissions
Ce service assure les formalités d'admissions, de frais de séjour et de consultations externes. Il prend également en charge le standard téléphonique et le courrier de l'établissement.
Le service des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Affaires générales, juridiques et communication
La responsable des affaires générales, juridiques et communication a des missions extrêmement variées : répondre à des appels à projet, impulser, organiser et diriger la mise en œuvre des plans d'actions…

Coordination gérontologique
Interlocuteur des patients, de leur famille, des soignants libéraux, des acteurs du maintien à domicile et des institutions de soins ou d'hébergement, la Coordination Gérontologique qui regroupe des compétences médicales, soignantes et sociales, intervient dans tous les services du Centre Hospitalier.
Elle est au cœur d'un réseau ville-hôpital et participe activement à l'organisation du retour à domicile des personnes hospitalisées

Cellule Ville-Hôpital
Adossée à la coordination gérontologique, la cellule ville-hôpital est composée d'une infirmière coordinatrice et permet de :

- Renforcer le lien ville/hôpital en permettant l'accès plus rapide à des avis de spécialistes aux médecins libéraux et médecins coordonnateurs des EHPAD
- Améliorer la pertinence des parcours de soins (y compris depuis les urgences)
- Fluidifier le parcours patient en organisant et anticipant les hospitalisations directes sans passer par les urgences, en évitant les ré-hospitalisations, en orientant les patients vers les consultations, l'HDJ ou les urgences
- Préparer les sorties de façon optimale et coordonnée, faciliter la coordination entre les acteurs de l'hôpital et de la ville et des établissements médico-sociaux
- Permettre le partage sécurisé de données entre les différents intervenants

Ressources humaines
Le service des ressources humaines anime et coordonne la gestion, les relations sociales, et la formation des personnels médicaux et non-médicaux

Secrétariat médical
Le secrétariat médical est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.
Ce service assure la prise de rendez-vous pour les consultations externes (excepté biologie et radiologie).

Services économiques
Le services économique recherche les fournisseurs et les mettent en concurrence dans le cadre de la réglementation des marchés publics et des règles du Groupement hospitalier de territoire. Ils passent et réceptionnent les commandes, en assurent la liquidation. Ils assurent la gestion des stocks.

Services financiers
Ce service élabore et assure le suivi du budget du Centre Hospitalier. Parallèlement, ils préparent le mandatement des factures des fournisseurs.

Service informatique
Le Centre Hospitalier Bernard Desplas est doté d'un réseau informatique, infogéré par OKANTIS, structure de coopération et d'expertise des systèmes d'informations de Santé au service des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

Les services logistiques et techniques

Blanchisserie
Le linge de lit et le linge de toilette sont fournis et entretenus pas l'établissement.
Dans les services d'hébergement, le linge personnel non fragile, excepté celui nécessitant un nettoyage à sec, peut être pris en charge par le service de blanchisserie, sous réserve d'être correctement identifié (Nom, Prénom, Service). Dans le cas contraire le Centre Hospitalier est dégagé de toute responsabilité en cas de pertes, dégradation…
Le marquage du linge peut être effectué à la demande des patients (Cf tarifs en annexe).

Restauration
Le Centre Hospitalier a mis en place en collaboration avec le service de restauration une production en liaison mixte qui représente 3180 repas par semaine. Cette production est organisée de la manière suivante :

- Liaison chaude les 5 jours de la semaine le midi, en liaison froide le samedi, le dimanche, les soirs et les jours fériés.
- La salle de restauration est ouverte 5 jours sur 7, de 12h00 à 13h30 pour les accompagnants et le personnel.

Les repas sont établis par le responsable du Service Restauration, en lien avec le réseau CERENUT et validés par la commission des menus et le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Service central d'entretien
Une équipe est chargée de l'entretien des zones de circulation communes, des salles de réunion, des bureaux…

Services techniques
Les agents du service technique prennent en charge la maintenance préventive et corrective des locaux, des installations et des matériels. Ils réalisent certains travaux et participent à la prévention de la légionelle.

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de Surveillance est chargé de définir les orientations stratégiques de l'établissement et de contrôler l'ensemble de son activité, Il délibère sur l'organisation des pôles d'activité et des structures internes, sur le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats et émet des avis, essentiellement sur la politique d'amélioration de la qualité de l'établissement.

Le conseil de surveillance est composé de neuf membres :

1° Au titre des représentants des collectivités territoriales :

a) Le maire de la commune siège de l'établissement principal, ou le représentant qu'il désigne ;

b) Un représentant d'un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre dont la commune siège de l'établissement est membre ou, à défaut, un autre représentant de la commune siège de l'établissement principal ;

c) Le président du conseil départemental du département siège de l'établissement principal, ou le représentant qu'il désigne ;

2° Au titre des représentants du personnel :

a) Un membre de la commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, désigné par celle-ci ;

b) Un membre désigné par la commission médicale d'établissement ;

c) Un membre désigné par les organisations syndicales les plus représentatives compte tenu des résultats obtenus lors des élections au comité technique d'établissement ;

3° Au titre des personnalités qualifiées :

a) Une personnalité qualifiée désignée par le directeur général de l'agence régionale de santé ;

b) Deux représentants des usagers au sens de l'article L. 1114-1 désignés par le représentant de l'Etat dans le département.

Les membres du conseil de surveillance des établissements publics de santé sont nommés par arrêté du directeur général de l'agence régionale de santé.

LE DIRECTOIRE

Le Directoire est composé de membres du personnel de l'établissement, dont une majorité de membres du personnel médical, pharmaceutique, maïeutique et odontologique.

Le Directoire approuve le projet médical et le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et prépare sur cette base le projet d'établissement. Il conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Le Directoire du Centre Hospitalier est composé comme suit :

Membres de droit :

- Directeur, Président du Directoire, ou son représentant
- Président de la CME, Vice-Président du Directoire
- Président de la CSIRMT
- Un membre du personnel non médical
- 3 membres du personnel médical

LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La commission médicale d'établissement est composée des représentants des personnels médicaux, odontologiques, maïeutiques et pharmaceutiques. Elle élit son président.

Dans chaque établissement public de santé, la commission médicale d'établissement élabore la stratégie médicale de l'établissement et de son projet médical en lien avec le projet médical partagé du groupement.

Elle participe à leur mise en œuvre. Elle contribue à la définition de la politique d'amélioration continue de la qualité, de la pertinence et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers ; elle propose au directeur un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi. Ce programme prend en compte les informations contenues dans le rapport annuel de la commission des usagers. Elle est consultée sur les matières la concernant dans des conditions fixées par décret.
L'établissement public de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé de la santé.

Elle est composée comme suit :

- COLLEGE 1: Chefs de pôles (membres de droit)
- COLLEGE 2: Représentants élus des responsables de structures internes, services ou unités fonctionnelles
- COLLEGE 3: représentants élus des praticiens titulaires de l'établissement
- COLLEGE 4: représentants élus des personnels temporaires ou non titulaires et des personnels contractuels ou exerçant a titre libéral
  * Sous collège 1 : représentants élus des praticiens hospitaliers temporaires du pole inter établissement :
  * Sous collège 2 : représentant élus des praticiens associes ayant obtenu leurs EVC et des praticiens contractuels :
  * Sous collège 3 : représentant élus des PADHUES
  * Sous collège 4 : représentant élus des médecins consultants :
- COLLEGE 5: représentant des internes (membres de droit)

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches.
Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.
Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

Composition de la CDU du Centre Hospitalier :

- Le représentant légal de l'établissement ou son représentant :
  Mme Fatiha ZIDANE, Directeur, représentée par Mme Evelyne JEANDEL, Directeur Délégué
- Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant :
  Mme le Docteur Liana LABAU,
- Deux médiateurs et leurs suppléants :
  - Médiateur médical :
    Mme le Docteur Dominique DEVESA
  - Médiateur médical suppléant 1 :
    M. le Docteur Gaylord BETO
  - Médiateur médical suppléant 2 :
    M. le Docteur Louis KANDJOKO
  - Médiateur non médical :
    Madame Elvira JALOUNEIX

- Deux représentants des usagers et leurs suppléants :
  - Représentants des usagers : Madame Claudia VANDAUD (UDAF 23) – Madame PIERROT-FAURY Pascale (UFC Que Choisir)
  - Suppléants aux représentants des usagers : Madame Catherine VIRTON (Ligue contre le Cancer) – Monsieur GRAVILLON Alain (UFC Que Choisir)

- Le Représentant de la Commission de Soins Infirmiers et de Rééducation Médico-Technique :
  - Madame Julie LEBEGUE, FF Directeur des Soins

- Le représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant :
  - En attente de nomination,
  - Suppléant : en attente de nomination

- Le représentant du Comité Social d'Etablissement et son suppléant :
  - Monsieur Damien KEMPFER
  - Suppléante : Madame Sylvie MARCICAUD

Les chartes

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Les chartes applicables au sein de l'établissement peuvent vous être remises en copie sur simple demande au cadre de santé de votre service d'hospitalisation ou en contactant le secrétariat de direction (05 55 54 50 24)