



# Soins de Suite et Réadaptation

## LIVRET D'ACCUEIL

Centre Hospitalier Georges Claudinon  
Rue Paul Langevin – BP. 59 – 42501 LE CHAMBON FEUGEROLLES  
[www.ch-claudinon.fr](http://www.ch-claudinon.fr)

<b>Mots de bienvenue</b>	<b>p.3</b>
<b>Présentation Générale</b>	<b>p.4-6</b>
Missions et Services / Répartition des lits	p.4-5
Organisation	p.6
<b>Votre hospitalisation</b>	<b>p.7-10</b>
Formalités administratives	p.7
Identité et Identitovigilance	p.7
Frais de séjour / Spécificité Chambre particulière	p.8
Valeurs et objets de valeurs	p.9
Téléphone	p.10
Télévision	p.10
Linge et effets personnels	p.10
<b>Votre séjour</b>	<b>p.11-14</b>
Équipes à votre service	p.11-12
Vie quotidienne	p.13
<i>Repas et prestations hôtelières, Visites et stationnements</i>	<i>p.13</i>
<i>Courrier, Boutique / Distributeurs de boissons-friandises, Culte, Salon de coiffure,</i>	
<i>Permissions de sortie</i>	<i>p.14</i>
<b>Numéros et Adresses utiles</b>	<b>p.15</b>
<b>Vos obligations</b>	<b>p.16</b>
Règles de vie à respecter	p.16
<i>Interdiction de fumer, Sécurité incendie</i>	<i>p.16</i>
<b>Vos droits</b>	<b>p.17-23</b>
<i>Charte de la personne hospitalisée</i>	<i>p.17</i>
<i>Notre Charte de la bienveillance</i>	<i>p.18</i>
<i>Information médicale – Consentement aux soins, Confidentialité et respect de la vie</i>	
<i>privée / Secret professionnel, Traitement informatisé des données, Protection juridique</i>	
<i>des majeurs</i>	<i>p.19</i>
<i>Information sur le traitement des données personnelles</i>	<i>p.20</i>
<i>Personne de confiance, Directives anticipées</i>	<i>p.21</i>
<i>Don d'organe ou de tissus, Demande d'accès au dossier médical</i>	<i>p.22</i>
<i>Prise en charge de votre douleur</i>	<i>p.23</i>
<b>Votre prise en charge</b>	<b>p.24-25</b>
Prévention du risque infectieux	p.24
Bon usage des médicaments	p.25
<b>Votre sortie</b>	<b>p.26-27</b>
Décision de sortie et formalités de sortie	p.26
Modalités de transport	p.27
Formalités en cas de décès	p.27
<b>Expression des patients</b>	<b>p.28-31</b>
Commission des usagers / Représentants des usagers	p.28
Questionnaire de sortie / Enquête / E-Satis	p.29
En cas de mécontentement / Médiation	p.30
Commission de conciliation et d'indemnisation / Médiateur de la République	p.31



# Les mots de bienvenue...

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation dans notre établissement.

Je vous souhaite la bienvenue au sein du Centre Hospitalier Georges Claudinon du Chambon Feugerolles.

L'ensemble des professionnels s'efforcera de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles. En effet, notre mission est de vous apporter des soins de qualité, tout en veillant à votre confort pendant ce séjour.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous permettre de connaître notre établissement et pour faciliter votre séjour. Il contient non seulement des renseignements sur votre admission, mais aussi des informations sur le fonctionnement général du centre hospitalier.

Nous serons attentifs à vos avis et suggestions pour améliorer la qualité des soins et des conditions d'accueil. Aussi, n'hésitez pas à remplir le questionnaire de sortie qui vous sera transmis.

Je vous remercie de votre confiance et vous adresse mes vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur  
Christophe MARTINAT

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'entrer au Centre Hospitalier Georges Claudinon, situé sur la commune du Chambon-Feugerolles, spécialisé en soins de suite et réadaptation.

Lors de votre séjour, tout sera mis en œuvre pour votre confort et votre bien-être. Vous serez accompagné(e) par une équipe de professionnels (médecins, infirmiers, aides-soignants, rééducateurs, psychologues, assistantes sociales...) à votre écoute et à votre disposition, au quotidien.

Le centre hospitalier veille particulièrement à la qualité de l'accueil et des soins. La qualité de ses prestations lui a d'ailleurs permis d'obtenir les certifications délivrées par la Haute Autorité de Santé.

Facile d'accès pour vos familles, vous découvrirez que l'établissement se situe dans un environnement privilégié, au cœur d'un quartier qui a fait l'objet d'un vaste projet de renouvellement urbain. Il est également à proximité de l'un des plus grands parcs de la commune et d'un centre-ville dynamique.

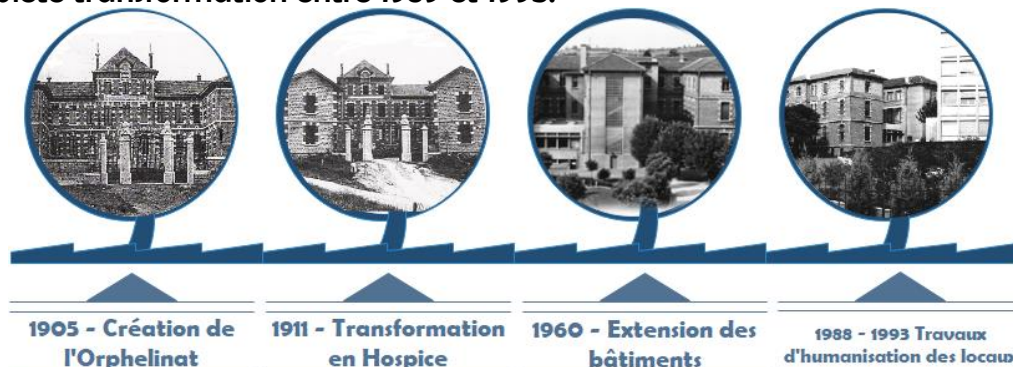
Espérant que notre volonté d'offrir un service de qualité vous apporte aide et réconfort, je vous souhaite un bon séjour et un prompt rétablissement.

Le Président du Conseil de Surveillance  
David FARA  
Maire





Le Centre Hospitalier Georges Claudinon a été créé en 1905 par Georges Claudinon, alors maire de la Ville du Chambon Feugerolles et a bénéficié d'une complète transformation entre 1989 et 1993.







Il comporte **89 lits de Soins de Suite et de Réadaptation** et **174 lits d'EHPAD**. L'établissement jouit à la fois des avantages du milieu urbain (accès direct par autoroute, desserte par bus ou train) et de son cadre de verdure extrêmement agréable qui lui permet d'accueillir ses patients dans d'excellentes conditions.



## MISSIONS ET SERVICES

Le Centre Hospitalier Georges Claudinon est un établissement public de santé, doté de la personnalité morale et disposant d'une autonomie juridique et financière, sous le contrôle de l'Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes-Auvergne.

Il est investi des missions suivantes :

-  **Une mission de soins** : L'établissement prend en charge des patients et des résidents en tenant compte de leurs projets de soins et de leurs projets de vie
-  **Une mission de santé publique** : L'établissement participe aux actions de prévention, éducation, ainsi qu'aux dispositifs de santé publique, notamment en ce qui concerne la vigilance sanitaire
-  **Une mission d'enseignement** : L'établissement accueille des stagiaires et des étudiants des professions paramédicales, médicales et autres.
-  **Une mission de qualité** : L'établissement répond aux recommandations et veille à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il fait l'objet d'évaluations externes (HAS) et internes.

L'établissement est composé de 3 bâtiments :



# RÉPARTITION DES LITS



## Les services de Soins de Suite et de Réadaptation

SSR

1<sup>er</sup> étage

2<sup>ème</sup> étage

3<sup>ème</sup> étage

**Service C1 :**  
Médecine Physique  
et Réadaptation

Référents  
médicaux :  
Dr. Marie-Julie  
FRANÇON,  
présidente de CME  
Dr. Thibault  
TRAMOY

Cadre de santé

Alexandrine DI  
CRESCENZO

Assistante sociale

Christine  
FOURNIER

**24 lits**

*En filière avec le  
CHU de Saint-  
Etienne et l'Hôpital  
le Corbusier de  
Firminy*

**Service B2 :**  
Soins de suite onco-  
hématologiques et  
soins palliatifs

Référents  
médicaux :  
Dr. Blandine DE  
LAVIGERIE  
Dr. Romain  
JUGAND

Cadre de santé

Stéphanie PETIOT

Assistante sociale

Claudine REVOL

**18 lits**

*En filière avec le  
CHU de Saint-  
Etienne et l'I.CHU.SE  
(ex-ICLN), ce service  
accueille des  
patients atteints de  
cancer en cure ou  
inter-cure. Il prend  
également en  
charge les patients  
en fin de vie.*

**Service C2 :**  
Soins de suite  
neurologiques

Référents  
médicaux :  
Dr. Marie-Julie  
FRANÇON  
Dr. Thibault  
TRAMOY

Cadre de santé

Pauline LEBRAT

Assistante sociale

Christine  
FOURNIER

**21 lits**

*En lien avec la filière  
EVC/EPR, le SRPR  
du CHU de Saint-  
Etienne, ce service  
accueille des  
patients en état  
végétatif chronique  
ou pauci-  
relationnel.*

**Service C3 :**  
Soins de suite et  
réadaptation  
gériatrique

Référents  
médicaux :  
Dr. Romain  
JUGAND  
Dr. Souad TIGRINE

Cadre de santé

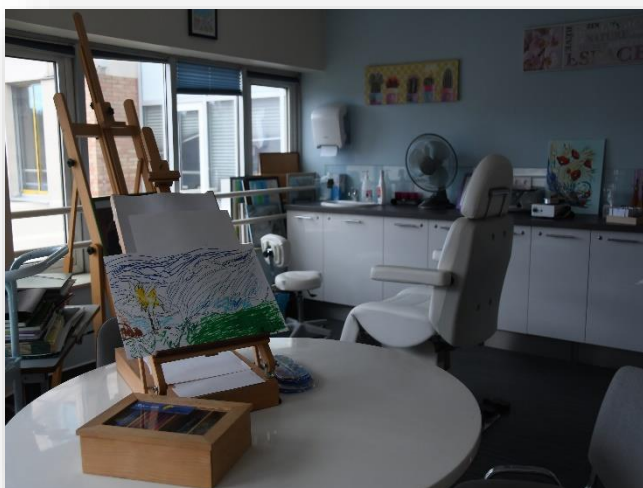
Carine DUTEL

Assistants sociaux

Virginie BADIOU  
Claudine REVOL

**26 lits**

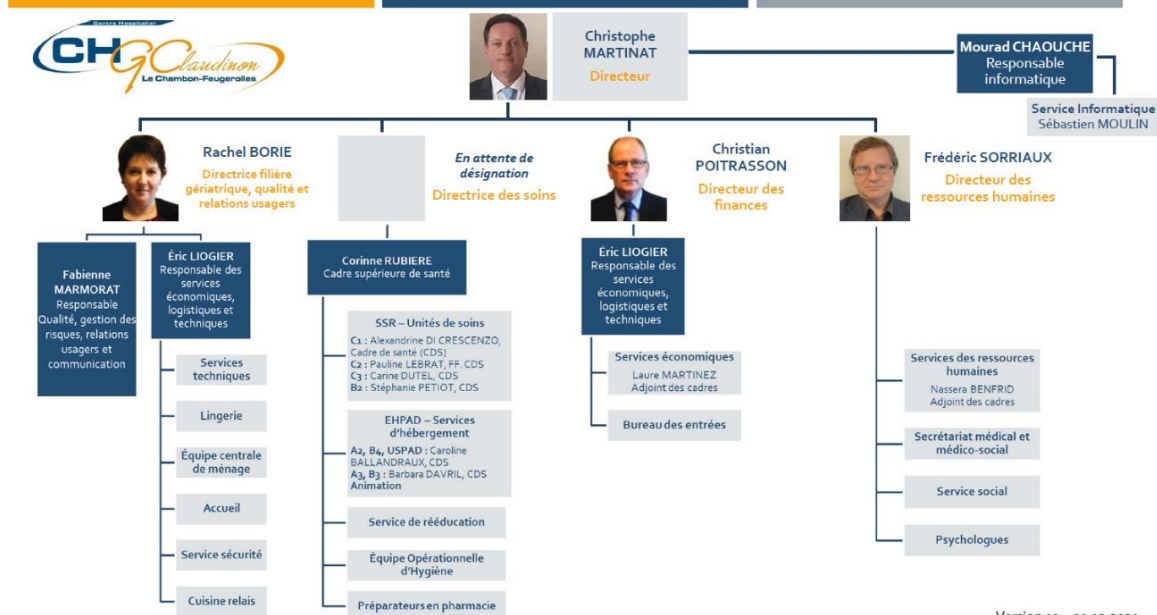
*Ce service prend en  
charge des patients  
âgés atteints de  
polypathologies  
gériatriques.*



## ORGANISATION

Le Centre Hospitalier Georges Claudinon est dirigé par **M. Christophe MARTINAT, Directeur**. L'organigramme de l'établissement est le suivant :

ORGANIGRAMME DE DIRECTION DU CENTRE HOSPITALIER GEORGES CLAUDINON



Version 10 – 01.12.2021

Comme tout établissement de santé public, le Centre Hospitalier Georges Claudinon possède les instances suivantes :

- Le Conseil de Surveillance ;
- Le Directoire ;
- La Commission Médicale d'Établissement et ses sous-commissions spécifiques ;
- Le Comité Technique d'Établissement ;
- Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ;
- La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques...

**Le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge et des soins.**



**Il est certifié par la Haute Autorité de Santé.** Les résultats de cette procédure de certification sont disponibles sur le site suivant : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualite-des-soins-dans-les-hopitaux-et-les-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualite-des-soins-dans-les-hopitaux-et-les-cliniques).

Dans ce cadre, le **Centre Hospitalier Georges Claudinon répond aux obligations liées au recueil des indicateurs liés à la qualité et à la sécurité des soins (IQSS)**. Les résultats de ces recueils sont affichés à l'entrée de l'établissement et dans les couloirs des services SSR. Ils sont également consultables sur le site internet de l'établissement ([www.ch-claudinon.fr](http://www.ch-claudinon.fr)).





## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



Votre admission dans l'établissement nécessite la **constitution d'un dossier administratif, socle de votre dossier médical.**

**Ce dossier est informatisé.** Aussi, les informations recueillies lors de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. En application de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, traitées par informatique, ainsi qu'un droit de rectification.

Dès votre arrivée dans l'établissement, vous devez vous présenter au Bureau des entrées (situé à gauche du hall d'accueil), muni des documents suivants :



une pièce d'identité valide



vosre livret de famille



vosre carte vitale (à jour) ou l'attestation de droits à jour



vosre carte de mutuelle en cours de validité

**Ces éléments sont essentiels à la création de votre dossier médical. Afin d'éviter toute erreur lors de sa constitution, nous vous remercions de bien vouloir respecter les éléments demandés, et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.**

**Le Bureau des entrées** se tient à votre disposition pour accomplir les formalités nécessaires à l'obtention des prises en charge de vos frais d'hospitalisation. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, un membre de votre famille peut accomplir ces formalités à votre place.

Vous pouvez effectuer ces formalités soit le jour de votre hospitalisation, soit avant votre admission lorsque vous connaissez à l'avance votre date d'entrée.

Nous vous demandons de disposer de tous ces éléments afin que votre dossier administratif soit bien complet. Dans le cas contraire, les frais de séjours pourraient vous être facturés.

## IDENTITÉ ET IDENTITOVIGILANCE



Dans le cadre de sa politique qualité et prévention des risques, le Centre Hospitalier Georges Claudinon vous informe que lors de votre admission, **il vous sera mis un bracelet d'identification.** Nous vous remercions de contrôler l'exactitude des informations qui y sont inscrites et de nous signaler toute anomalie.



Nous vous demandons de bien vouloir le conserver jusqu'à la fin de votre séjour et de **nous informer si celui-ci se déchire ou devient illisible.** Au cours de votre hospitalisation, les professionnels vérifieront votre identité à plusieurs reprises.

Leurs demandes sont réalisées pour votre sécurité.



## FRAIS DE SÉJOUR

Les frais d'hospitalisation comprennent les frais de séjour et dépendent de votre situation personnelle. Ils se décomposent en :

- **Tarif journalier ("prix de journée") :**

Les bénéficiaires du régime d'assurance-maladie peuvent bénéficier d'une prise en charge de 80% à 100% dans certains cas. La partie qui n'est pas prise en charge (20%) est appelée "ticket modérateur". Ce dernier peut être réglé par votre mutuelle si elle pratique le tiers payant ou par vous-même.

- **Forfait journalier hospitalier :**

Il correspond aux contributions hôtelières et doit être acquitté pour tous les jours de présence. Il est fixé par arrêté ministériel et est révisé annuellement. Il est à votre charge sauf dans les cas prévus par la réglementation. Néanmoins, certaines mutuelles peuvent régler ce forfait avec ou sans limitation de durée du séjour.

- **Régime particulier « Chambre particulière » :**

Le mode d'affectation des chambres relève de l'organisation médicale et des possibilités du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Toutes les unités de soins sont équipées de chambres à un ou à deux lits. Aussi, vous serez installé dans l'une ou l'autre de ces chambres. Le cadre de santé de l'unité se tient à votre disposition pour tout renseignement concernant le choix de votre chambre.

Le bureau des entrées se tient à votre disposition pour tout renseignement concernant vos frais d'hospitalisation ou votre facturation.

La Trésorerie du Centre Hospitalier Georges Claudinon qui recouvre vos frais de séjour est la Trésorerie Spécialisée Gier Ondaine CH (cf. p.15, « Numéros et Adresses utiles »).

## SPÉCIFICITÉ DE LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous devez savoir que tout séjour en chambre seule implique le paiement d'un supplément journalier de 35€ (tarif en vigueur depuis 2021). [Ce tarif comprend le service de location de télévision.](#)

Selon votre contrat, votre mutuelle peut prendre en charge totalement ou partiellement ce supplément pendant tout ou partie du séjour.

Si votre mutuelle ne couvre pas ce supplément, il vous sera facturé directement, sauf si vous vous y opposez formellement et dans ce cas, vous serez installé en chambre double.

Un formulaire lié à l'acceptation ou au refus d'une chambre particulière vous sera remis directement par l'agent du bureau des entrées, ou par le cadre de santé du service (en cas d'indisponibilité du bureau des entrées).







## VALEURS ET OBJETS DE VALEURS

Dans le cadre de votre séjour au Centre Hospitalier Georges Claudinon, **seuls les biens dont la nature est justifiée sont autorisés.**

**Deux types de biens doivent être clairement distingués :**

- 
**Les biens et objets personnels :** vêtements, linge, nécessaire de toilette, lunettes, prothèses auditives et dentaires, cannes, clés, documents divers... Les portefeuilles (vidés de leur contenu), sacs à main, ordinateurs portables, téléphones... ne sont pas assimilés à des valeurs, mais à des biens.
- 
**Et les valeurs :** tous les moyens de paiement (argent liquide, cartes bancaires et chèquiers, cartes de paiements diverses, chèques-déjeuners...), et certains objets de valeurs de petite taille (bijoux, stylos ou briquets de valeurs...). **Ces valeurs doivent être limitées au strict nécessaire.**

**Les biens, objets personnels et valeurs, conservés dans votre chambre, restent sous votre responsabilité.** Dans cette situation, le Centre Hospitalier Georges Claudinon ne pourra pas être tenu responsable en cas de vols, pertes ou détériorations de ces biens, sauf en cas de faute avérée de l'établissement ou de l'un de ses agents. **Nous vous recommandons donc fortement de ne conserver aucun objet de valeur** dans votre chambre.



Vous avez la possibilité de déposer ces valeurs et/ou objets de valeurs au coffre de l'établissement (en fonction de la place disponible).

**Si les valeurs ou objets de valeurs sont déposés dans le coffre de l'établissement après réalisation d'un inventaire, la responsabilité du Centre Hospitalier Georges Claudinon est engagée.**

**Au cours des trois premiers mois suivant le dépôt,** ces valeurs pourront vous être restituées sur simple demande formulée auprès du **Régisseur des dépôts** au Bureau des Entrées, et sur présentation du justificatif de l'inventaire initial, lequel sera alors modifié conformément au retrait réalisé.

**Au-delà des trois mois suivant le dépôt, les biens et valeurs étant obligatoirement transférés à la Trésorerie Principale de Firminy, vous devrez vous y rendre pour pouvoir les récupérer.**

**Au moment de votre admission, les agents du bureau des entrées vous rappelleront ces informations oralement, et ils se tiennent à votre disposition pour toute question éventuelle à ce sujet.**



## TÉLÉPHONE

Si vous souhaitez recevoir et/ou passer des appels téléphoniques à partir de votre chambre, vous devez, dès votre admission, en faire la demande au bureau des entrées qui vous attribuera un numéro de téléphone.

Pour utiliser ce téléphone, il vous sera demandé de payer un abonnement et de verser une avance sur les communications. Lorsque ce crédit de communication est épuisé, vous pourrez en reprendre un autre en vous adressant à nouveau au bureau des entrées.

Toute somme non utilisée ne pourra vous être remboursée au moment de votre sortie.



## TÉLÉVISION

Des télévisions sont à votre disposition dans tous les salons ou salles à manger des différents services.

Dans les chambres doubles, un service de location de téléviseurs est proposé par l'établissement, il suffit pour cela de vous adresser au Bureau des entrées, afin de remplir un contrat. Les tarifs des locations sont affichés dans votre service.

Nous vous rappelons que suite aux recommandations des commissions de sécurité, et afin de prévenir tout risque électrique et/ou incendie, vous ne devez pas apporter d'appareils électriques (type électroménager : bouilloire, cafetière...) ou téléviseur personnel dans l'établissement.



## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Quel que soit le service dans lequel vous êtes hospitalisé, il vous appartient d'apporter **vos** **nécessaire de toilette** (brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon...), **vos** **linge de toilette** (gants, serviettes et draps de bain en nombre suffisant), **vos** **linge de nuit et vos effets personnels** (vêtements adaptés à la saison, chaussures, pantoufles...).

**Le lavage du linge ainsi que son renouvellement sont à la charge des familles.** Nous vous recommandons donc d'apporter des sacs plastiques, afin d'y déposer le linge sale et de passer le prendre régulièrement (au minimum une fois par semaine).



## ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Le personnel du Centre Hospitalier Georges Claudinon est réparti en plusieurs catégories qui concourent à vous offrir des prestations de qualité.

### L'équipe médicale



**Le médecin** est responsable de l'activité médicale de son service. Il établit votre diagnostic et vous prescrit les examens et traitements nécessaires. **Il vous donne toute information relative à votre état de santé.** Vous pouvez le rencontrer selon les modalités propres à chaque service. Sauf cas d'urgence, les rendez-vous sont à prendre auprès du secrétariat médical (tél. : 04.77.40.11.10).

### L'équipe pharmaceutique



Le Centre Hospitalier Georges Claudinon possède une pharmacie à usage intérieur. La pharmacie de l'établissement a pour mission d'assurer la gestion, l'approvisionnement, la détention et la dispensation aux services de soins des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. **Le pharmacien** sécurise la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux.



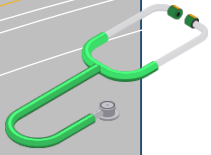
**Pour des raisons de sécurité et sauf avis médical contraire, vos médicaments personnels vous seront retirés à votre admission et rendus à votre départ.**

### L'équipe soignante



- **Le cadre de santé** est responsable de l'équipe soignante. Il coordonne la gestion et l'organisation de l'ensemble du service et veille à son bon fonctionnement, ainsi qu'à l'organisation et à la qualité des soins. Il est votre interlocuteur pour tout problème ou renseignement concernant votre prise en charge ou votre séjour.
- **L'infirmier(e)** assure les soins relevant de son rôle propre et/ou d'une prescription médicale. Il dispense les soins nécessaires à votre état de santé et en assure la continuité 24h sur 24h. Il est votre interlocuteur pour toute question relative aux soins.
- **L'aide-soignant(e)** dispense, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier, les soins visant à répondre aux besoins essentiels d'hygiène et de confort. Il vous aide à réaliser les actes de la vie quotidienne. Il est votre interlocuteur pour toutes questions relevant de ce domaine.
- **L'agent des services hospitaliers** est chargé de l'entretien de votre chambre et des locaux communs. Il participe à la distribution des repas. Il est votre interlocuteur pour tout renseignement sur l'entretien des locaux.





## Sur prescription médical :

- **La diététicienne** dispense des conseils nutritionnels et veille à la qualité et à l'équilibre des repas délivrés. Elle participe à l'éducation nutritionnelle, en définissant et recherchant les solutions nutritionnelles les plus adaptées à votre état de santé. Elle est votre interlocutrice privilégiée pour tout ce qui concerne le domaine alimentaire.
- **L'équipe de rééducation** peut participer à votre prise en charge :



KINÉSITHÉRAPIE



ERGOTHÉRAPIE



ORTHOPHONIE



ACTIVITÉ PHYSIQUE  
ADAPTÉE (APA)

Le plateau technique est situé au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment B.

- **La Pédicure** : Une pédicure libérale peut intervenir dans l'établissement (à la charge du patient pour les soins de confort).

## Les psychologues

**Les psychologues** proposent aux patients et aux familles un temps d'expression et de réflexion en lien avec la maladie et/ou l'hospitalisation. Elles vous apportent écoute et soutien psychologique. Vous pouvez contacter Mme BRUNON (Service B2), Mme MARGIER (Service C3) ou Mme BOUVIER (services C1 et C2) par l'intermédiaire de l'accueil téléphonique (04.77.40.11.11) ou en vous adressant auprès de l'équipe soignante.

## Le service social

Trois assistantes sociales se tiennent à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives et/ou financières, et pour vous aider dans la réalisation de votre projet de sortie (recherche d'hébergement ou retour à domicile).

## Les services logistiques et administratifs

**Le Centre Hospitalier Georges Claudinon possède également des services logistiques qui participent au confort de votre séjour : équipe centrale de ménage, cuisine centralisée externalisée au Centre Hospitalier Le Corbusier à Firminy et une blanchisserie externalisée (B.I.H.L Sud).** De la même façon, les services techniques et l'ensemble des services administratifs concourent au bon déroulement de votre hospitalisation.

## Formation des étudiants



**Le Centre Hospitalier accueille des élèves et des étudiants dans le cadre de leur formation. Sauf volonté contraire de votre part, ils sont amenés à dispenser des soins sous la responsabilité du personnel diplômé et concourent de ce fait à votre prise en charge.**

## VIE QUOTIDIENNE

## Repas et prestations hôtelières



Les repas sont réalisés par la cuisine centrale de l'Hôpital Le Corbusier de Firminy et livrés à la cuisine relais du Centre Hospitalier Georges Claudinon.

**Lors de votre admission, n'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante si certains aliments vous sont contre-indiqués.**

Les repas sont généralement servis aux heures suivantes :

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

**Aucun alcool n'est accepté et ne sera servi dans l'établissement.**

Les menus sont affichés chaque semaine dans les services.

Des collations sont distribuées **aux patients** en milieu d'après-midi.

Si un ou deux membres maximum de votre famille souhaitent prendre un repas avec vous, après accord de l'équipe soignante, ils peuvent se rendre au bureau des entrées, qui procédera à la commande du ou des **repas accompagnants** souhaités dans la limite des disponibilités du service (la commande doit être faite 7 jours à l'avance, et 15 jours avant pour les repas de fête). Les tarifs de ces repas sont affichés dans les services de soins.



## Organisation des visites / Stationnement



**Les visites sont autorisées de 13h30 à 20h30**, sauf cas particuliers.

Si vous le souhaitez, il vous est possible de refuser les visites et de conserver l'anonymat : dans ce cas, nous vous demandons de prévenir le cadre de santé du service.

**Pendant les soins, les visites peuvent être interrompues** : il sera alors demandé aux visiteurs de bien vouloir se retirer. En dehors des horaires prévus, les visites ne sont permises que sur autorisation du cadre de santé, dans la mesure où elles sont compatibles avec l'état de santé du patient et le bon fonctionnement du service.

Vous avez pu constater qu'un agent de sécurité a pour mission de réguler l'accès des véhicules dans l'enceinte de l'établissement. Dans le cadre du plan Vigipirate, **l'entrée des véhicules visiteurs n'est pas autorisée dans l'enceinte de l'établissement**, à l'exception des personnes à mobilité réduite, des ambulances et des médecins. Nous vous remercions de bien vouloir respecter ces consignes.



**Des parkings extérieurs** sont à la disposition des visiteurs. Sur ces parkings et dans l'enceinte de l'établissement, la circulation se fait dans le respect de la réglementation du code de la route et la vitesse est limitée à 20 Km/heure

**La visite des enfants doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du cadre de santé du service.** Les parents sont entièrement responsables du comportement et de la sécurité de leurs enfants. Les enfants ne peuvent être laissés sans surveillance dans le parc.

Le nombre de visiteurs est limité selon l'état de santé du patient visité ou de son voisin de chambre dans le cas d'une chambre double.

## **L'établissement n'est pas responsable en cas de vol ou de détérioration des véhicules.**

Il est rappelé que les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement des services. **Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visite pourront être décidées par le Directeur.**

### **Courrier**



Vous pouvez recevoir du courrier lors de votre hospitalisation. Il suffit pour votre correspondant d'indiquer vos nom et prénom, votre service d'hospitalisation ou votre numéro de chambre, et qu'il l'envoie à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier Georges Claudinon  
Rue Paul Langevin - BP.59  
42501 LE CHAMBON FEUGEROLLES CEDEX**

La distribution du courrier est assurée chaque jour du lundi au vendredi. Si vous souhaitez expédier du courrier, vous devez l'affranchir et le déposer dans la boîte aux lettres située dans le hall d'accueil (côté Boutique). **La levée du courrier a lieu chaque matin, du lundi au vendredi.**

### **Boutique Salon de Thé / Distributeurs de boissons - friandises**

La boutique gérée par l'association A.D.A.L. installée dans le hall d'accueil est à votre disposition. Vous y trouvez des petits cadeaux (eau de toilette...), des boissons et des friandises. Les jours d'ouverture sont indiqués sur la porte de la Boutique.

**Des distributeurs de boissons et friandises sont également à votre disposition dans le prolongement du hall d'entrée et accessibles 24h/24.**

### **Culte**

Les patients et leur famille ont le droit de participer à l'exercice de leur culte dans le respect du repos des autres patients et du travail des professionnels.

La liste des représentants des cultes à votre écoute (et leurs coordonnées) est disponible dans chaque service. Un espace multi-cultuel dédié est aussi à votre disposition.

### **Salon de coiffure**



Deux coiffeuses interviennent au salon de coiffure ouvert les après-midis du lundi au vendredi (sauf le mercredi) de 13h30 à 17h30. Vous pouvez prendre rendez-vous directement auprès d'elles ou en vous adressant à l'équipe soignante.

Les tarifs de leurs prestations ainsi que leurs coordonnées sont affichés dans chaque service.

### **Permissions de sortie**

Au cours de votre hospitalisation, sous réserve d'un avis favorable du médecin, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie n'excédant pas 48 heures.

**Afin d'éviter tout dysfonctionnement, vous devez penser à prévenir l'équipe soignante de votre absence et de votre retour dans le service.** Durant cette sortie, l'établissement est déchargé de toute responsabilité pour les dommages que vous subiriez ou occasionneriez. Quel que soit le mode de transport utilisé, il est entièrement à votre charge.





## NUMÉROS UTILES :

	Horaires d'ouverture	Numéro de téléphone
<b>STANDARD</b>	6h45 – 21h45 (puis permanence organisée dans les services)	<b>04.77.40.11.11</b>
<b>BUREAU DES ENTRÉES</b>	8h -12h30 / 13h30-17h	<b>04.77.40.11.03</b>
<b>SECRETARIAT MÉDICAL :</b> - Services C1 et C2 - Services B2SSR et C3	9h – 18h	<b>04.77.40.35.37</b> <b>04.77.40.11.10</b>
<b>ASSISTANTES SOCIALES</b> C. FOURNIER-CHOLLET (Services C1 et C2) C. REVOL (Services B2 et C3 - 307 à 319) V. BADIOU (Service C3 – 301 à 306)	9h – 17h	<b>04.77.40.11.11</b> 04.77.40.11.04 04.77.40.11.13 04.77.40.11.22
<b>CADRES DE SANTÉ</b>	9h – 17h	<b>04.77.40.11.11</b>
<b>SERVICE DE SÉCURITÉ</b>	9h00 – 21h45	<b>04.77.40.11.39</b>

## ADRESSES UTILES :

	ADRESSES POSTALES
<b>TRÉSORERIE SPÉCIALISÉE GIER-ONDAINE CH</b>	17, rue Victor Hugo 42403 SAINT-CHAMOND
<b>DIRECTION DU SITE</b>	Centre Hospitalier Georges Claudinon Rue Paul Langevin BP.59 42501 LE CHAMBON FEUGEROLLES CEDEX




Si vous souhaitez  
joindre un service de  
soin,  
composez le :  
**04 77 40 11 11**



## RÈGLES DE VIE À RESPECTER

Dans l'intérêt de chacun, il vous est demandé de :

- Faire preuve de **discrétion** et d'être attentif au confort de vos voisins (radio, télévision, visites multiples, respect des horaires),
- **Atténuer le bruit et les lumières le soir,**
- **Ne pas introduire dans les services des médicaments, drogues ou boissons alcoolisées,** 
- **Respecter les règles et recommandations du service concernant l'hygiène :**
  - ✓ Avoir une bonne hygiène corporelle et une tenue vestimentaire propre, **se laver les mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre (ou friction avec un gel hydro-alcoolique),**
  - ✓ Ne pas apporter ni stocker de nourriture dans la chambre,
  - ✓ Éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre,
- Vous renseigner auprès du personnel du service avant d'apporter de la nourriture, des plantes ou des fleurs pour savoir si elles sont autorisées,
- Ne pas introduire d'animaux dans l'établissement,
- **Ne pas prendre de photographies des locaux, des personnels ou des patients,** car elles sont strictement interdites et soumises aux règles législatives du droit à l'image,
- **Respecter la propreté de votre chambre, de ne rien déposer sur le rebord des fenêtres, ne rien jeter par les fenêtres,**
- **Respecter l'ensemble du personnel de l'établissement et leur travail,**
- **Ne pas détériorer le matériel de l'hôpital,**
- Respecter les locaux et leur état de propreté,
- Respecter l'état et le matériel du parc.

N'hésitez pas à signaler toute anomalie au cadre de santé ou à l'équipe.

### Interdiction de fumer



**INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER**

Le Centre Hospitalier Georges Claudinon est un hôpital sans tabac. Par conséquent et conformément à la loi, il est donc strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement (y compris les cigarettes électroniques). De plus, engagé dans une démarche de prévention du tabagisme, il vous est recommandé de profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer. Demandez conseil au médecin qui vous suit, il pourra le cas échéant vous orienter vers un médecin tabacologue.

### Sécurité incendie



Si vous découvrez un départ de feu, conservez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel, pour atteindre des locaux protégés. Ne revenez pas dans votre chambre sans y avoir été autorisé.

### Plan VIGIPIRATE



C'est un dispositif permanent de vigilance, de prévention et de protection face à la menace terroriste. Face à cette situation, suivez rigoureusement les consignes affichées dans l'établissement : restez enfermé(e) jusqu'à l'ordre donné par les forces de sécurité.



# 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.



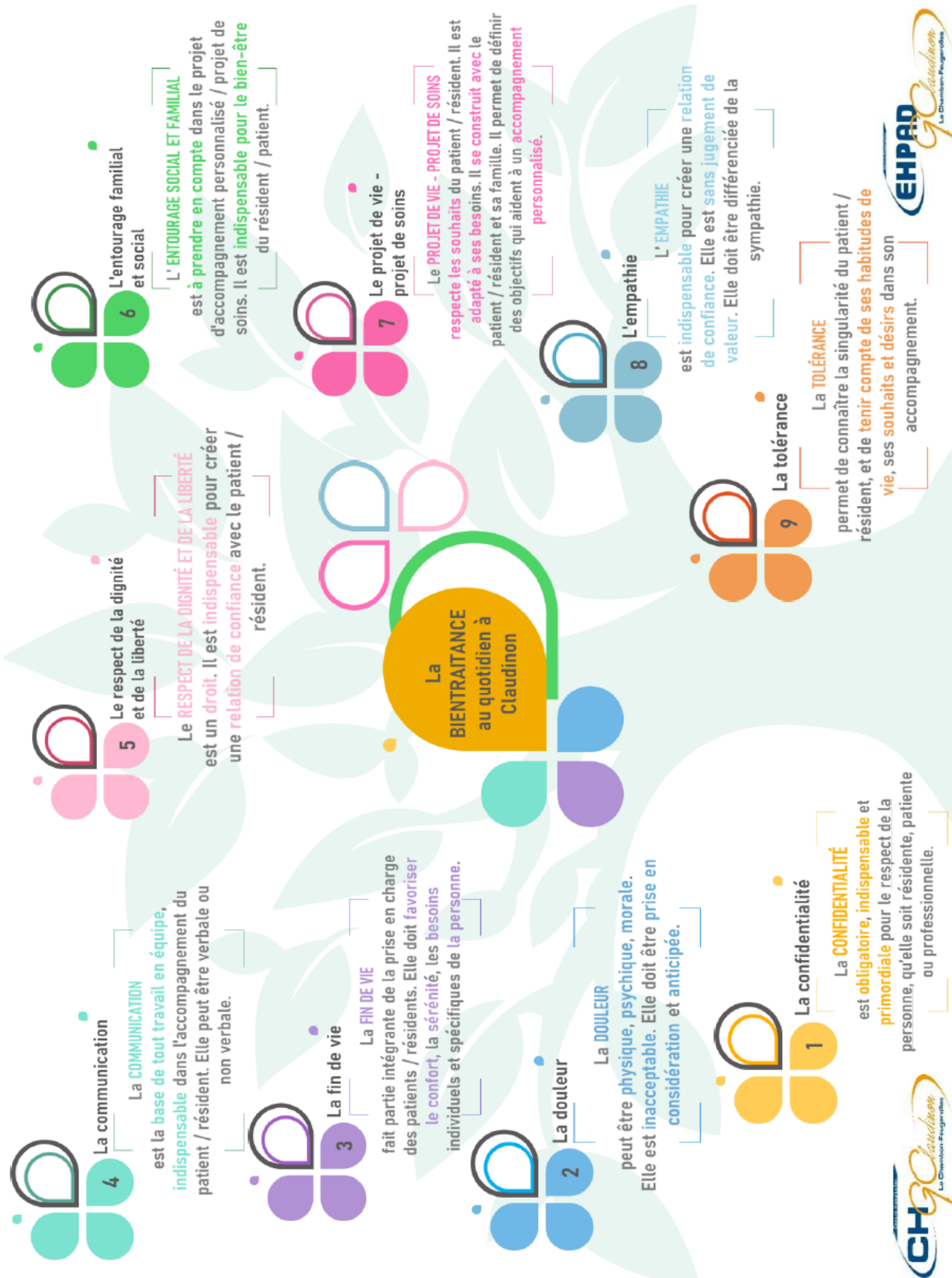
La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit 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](http://www.sante.gouv.fr)



## NOTRE CHARTE DE LA BIENTRAITANCE



## Information médicale – Consentement aux soins



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé à chaque étape de votre prise en charge. **Les médecins vous informent sur votre état de santé, son évolution, les examens et les traitements qui vous sont prescrits, ainsi que sur leur utilité, leurs conséquences et leurs risques éventuels.**

Ces informations vous sont données personnellement par le médecin. Elles doivent vous éclairer et vous permettre de donner votre consentement ou votre refus sur le projet de soins qui vous est proposé. N'hésitez pas à solliciter un rendez-vous auprès du médecin pour poser vos questions et faciliter les échanges. Si besoin, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Vous pouvez également demander à ne pas être informé de votre état de santé.

À votre sortie, vous recevrez les éléments utiles à la continuité des soins. Le centre hospitalier tiendra également votre médecin traitant informé.

## Confidentialité et respect de la vie privée Secret professionnel



Le Centre Hospitalier Georges Claudinon est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social vous concernant.

**Cette obligation de secret professionnel s'applique à tout le personnel, salarié et bénévole, intervenant au Centre Hospitalier Georges Claudinon et concerne tous les faits dont il a connaissance**

dans l'exercice de ses fonctions

**Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit connue, il est indispensable de prévenir le bureau des entrées et le cadre de santé du service.**

**Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner tout renseignement par téléphone.** Seuls les conjoints et enfants des patients (ou référent administratif et personne de confiance) peuvent recevoir les informations concernant votre état de santé, et avec votre accord.

## Traitement informatisé des données



À l'occasion de l'admission et du séjour du patient, des informations nominatives d'ordre administratif ou médical sont recueillies par le personnel. Elles font l'objet dans leur majorité d'un traitement informatisé.

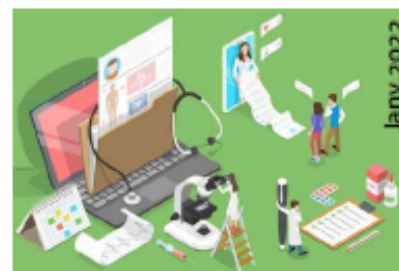
En application du Règlement Intérieur sur la Protection des Données (RGPD), entrée en vigueur le 25 mai 2018, la personne dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur les informations nominatives la concernant.

Des affiches situées dans les services de soins vous expliquent tous ces éléments (cf. page suivante).

## Protection juridique des majeurs

Si le médecin ou l'assistante sociale de l'établissement constate la nécessité de la mise en place d'une protection juridique d'un patient, ils peuvent en faire la demande auprès du Procureur de la république.

## INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES



Dans le cadre de votre prise en charge médicale, le Centre Hospitalier Georges Claudinon est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant. Le traitement de ces données est effectué conformément au Code de la Santé Publique, à la Loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

### QUELQUES DÉFINITIONS

**Donnée à caractère personnel :** Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

**Donnée concernant la santé :** Donnée à caractère personnel qui révèle des informations sur l'état de santé physique ou mentale de la personne

**Traitement :** Toute opération effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquée à des données à caractère personnel (exemple : collecte, enregistrement, consultation, communication par transmission).

### QUELLES DONNÉES SONT RECUEILLIES ?



Nous recueillons auprès de vous des informations relatives à :

- Votre identification, celle de votre personne de confiance, ou encore de votre personne à prévenir,
- Votre vie personnelle ou professionnelle,
- Des informations d'ordre économique et financier,
- Des données sensibles, telles que les données de santé.

*Ces informations peuvent également être recueillies directement auprès de l'Assurance Maladie et de professionnels extérieurs chargés de votre suivi médical.*

Nous les consignons dans votre dossier administratif et dans votre dossier médical.

### POUR QUELLES UTILISATIONS ?

- ✓ La prise en charge médicale et soignante,
- ✓ La facturation des prestations...



**Mais aussi :** les évaluations des pratiques professionnelles, la gestion des événements indésirables, l'analyse de l'activité, la gestion des réclamations, l'analyse de la satisfaction, le recueil des indicateurs, la surveillance, les alertes sanitaires...

### COMMENT VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES ?



- Traitements informatisés ou non,
- Respect du secret professionnel,
- Mise en œuvre de mesures pour en assurer le meilleur niveau de protection.

### COMBIEN DE TEMPS SONT-ELLES CONSERVÉES ?



Le dossier médical est conservé conformément au Code de la Santé Publique :

- 20 ans à compter de la date du dernier passage (ou au moins jusqu'au 28<sup>ème</sup> anniversaire du patient)
- ou pendant 10 ans à compter de la date de décès.

### QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES ?

- ➔ L'ensemble des professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge et faisant partie de l'équipe de soin (dont votre médecin traitant), sauf opposition de votre part,
- ➔ Les services administratifs, de facturation et les organismes d'assurance maladie.

### Mais aussi :

- ➔ Le médecin responsable de l'information médicale et les personnes intervenant sous son autorité.

L'accès de chaque professionnel est limité aux données strictement nécessaires à l'exercice de ses missions.

### QUELS SONT VOS DROITS ?



- ➔ Droit d'accès, de rectification et de limitation des traitements de données vous concernant,
- ➔ Droit à l'effacement de vos données et droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, pour autant que les traitements concernés ne répondent pas à une obligation légale,
- ➔ Droit de retirer votre consentement à tout moment, lorsque celui-ci est nécessaire au traitement.

Pour toute question relative à l'utilisation de vos données personnelles et à vos droits « informatiques et libertés », vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données par mail : [rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr](mailto:rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr)



## Personne de confiance



À votre admission, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance parmi votre entourage (parent, proche, ami, médecin traitant...). Cette désignation est faite par écrit et elle est co-signée par la personne désignée.

Son rôle est différent de celui de la personne à prévenir que vous désignerez également lors de votre arrivée.

La personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches durant votre séjour et vous aider. Elle pourra également, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision concernant votre santé.

**Dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à une décision éclairée, le médecin consultera obligatoirement votre personne de confiance.**

Cette désignation ne concerne que le séjour en cours, et elle est révocable à tout moment.

**Le formulaire de désignation est disponible dans ce livret. Il doit obligatoirement être renseigné même si vous ne souhaitez pas désigner de personne de confiance.** Transmettez-le dès que possible à l'équipe soignante.

## Directives anticipées

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

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles permettent également d'informer vos proches, votre personne de confiance, votre médecin traitant ou l'équipe médicale afin d'éviter des situations et des choix difficiles à vos proches.



**Ces directives doivent être rédigées par écrit** avec indication des noms, prénoms, adresses et téléphones du rédacteur. Elles ont une durée illimitée mais elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

**Si vous ne pouvez pas les écrire seul(e), vous pouvez faire appel à deux témoins qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.**

Pour que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris celui de votre personne de confiance.

**Pour vous aider, un formulaire de déclaration des directives anticipées est joint dans ce livret.**

## « Don d'organe, Don de vie »



Les dons d'organes, de cellules (sang, moelle osseuse, ...) et de tissus permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement de ses organes ou tissus est considérée comme consentante au don. La loi donne le droit à chacun de décider personnellement.

**Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur un fichier national.** Ce fichier est interrogé avant tout prélèvement.

Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

Pour en savoir plus sur le don d'organe ou de tissus :

Contactez la coordination des prélèvements d'organes et de tissus au CHU de Saint-Etienne :  
04 77 82 82 98

Contactez l'Agence de Biomédecine :  
N°vert : 0 800 20 22 24  
[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

Écrivez au Registre National des refus :  
1 avenue du Stade de France  
93 212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX

## Demande d'accès au dossier médical

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier médical. Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation. Ces informations sont couvertes par le secret médical.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une **demande écrite auprès de la direction** :

**Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier Georges Claudinon,  
Rue Paul Langevin  
BP. 59**

**42501 LE CHAMBON FEUGEROLLES CEDEX**



Un formulaire de demande d'accès vous sera alors communiqué (il est également téléchargeable directement depuis le site Internet de l'établissement : [www.ch-claudinon.fr](http://www.ch-claudinon.fr)). Après validation administrative de la demande, vous pourrez accéder aux éléments consultables de votre dossier médical.

Les textes permettent, **pour les informations médicales datant de moins de cinq ans, une consultation de votre dossier médical au plus tard dans les huit jours suivant votre demande et au plus tôt après le délai légal de réflexion de quarante-huit heures.** En cas d'urgence, n'hésitez pas à l'indiquer clairement sur vos demandes.

Pour les **dossiers datant de plus de cinq ans**, ce **décali est porté à deux mois.**

La consultation sur place est gratuite, elle peut être accompagnée par un médecin. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie des éléments consultables de votre dossier, l'établissement vous demandera le remboursement des frais de reproduction et d'envoi.

**Vous pouvez obtenir communication d'un dossier médical dont les informations ne vous concernent pas directement.**

- ➔ **Si vous êtes ayant droit d'une personne défunte** (c'est-à-dire son successeur légal) et si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant, vous pouvez accéder à des informations médicales le concernant. Pour cela, vous devez motiver votre demande et indiquer l'un des motifs suivants : soit pour connaître les causes du décès ; soit pour défendre la mémoire du défunt ; soit pour faire valoir vos droits.

Un formulaire de demande d'accès vous sera alors communiqué (il est également téléchargeable directement depuis le site Internet de l'établissement : [www.ch-claudinon.fr](http://www.ch-claudinon.fr)). Vous devrez fournir une copie de votre pièce d'identité et un document justifiant de votre qualité d'ayant-droit.

Nous ne pourrions alors vous communiquer que les éléments répondant au motif invoqué.

Le dossier médical d'un patient décédé est conservé pendant 10 ans à compter de la date du décès.

- ➔ Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne qui vous a **mandaté pour le faire** (par procuration écrite).

## PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

« La douleur n'est pas une fatalité ! Parlons-en pour pouvoir la traiter. »

La prise en charge de la douleur fait partie des priorités développées par les équipes soignantes du Centre Hospitalier Georges Claudinon lors des hospitalisations et de tous les soins prodigués aux patients.

Cette prise en charge repose sur :

- ➔ L'évaluation de la douleur, son intensité, ses répercussions et ses différentes composantes (physique, psychologique),
- ➔ L'information donnée au patient sur les mesures dont on dispose pour la soulager ou pour la prévenir,
- ➔ La prescription de traitements médicamenteux et non médicamenteux.

**Une bonne communication soignant / patient permet de trouver la stratégie la plus adaptée pour réduire la douleur.**



N'hésitez pas à parler de votre douleur.  
Votre participation est essentielle.

Les professionnels de santé sont là pour vous soigner, vous écouter, vous soutenir et vous aider.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) veille aux bonnes pratiques de prise en charge en sensibilisant les soignants à l'évaluation de la douleur chez tous les patients, à l'application des stratégies antalgiques adéquates. Il diffuse et réactualise les différents protocoles de traitement de toutes les douleurs, qu'elles soient liées à la

maladie, aux soins ou qu'elles soient psychologiques.

Des programmes de formation des personnels à la prise en charge de la douleur (évaluation, écoute, thérapeutiques) sont régulièrement organisés.



## PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

La lutte contre les infections nosocomiales, infections acquises à l'hôpital, est une priorité de notre établissement. L'équipe opérationnelle d'hygiène et les professionnels de santé mettent en œuvre la politique définie par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Les mesures concrètes de cette politique concernent :

- les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins,
- l'information et l'éducation du patient, la formation du personnel,
- le suivi de la résistance bactérienne aux traitements antibiotiques,
- la surveillance des infections, de l'environnement hospitalier et l'évaluation des pratiques.

**Le patient et sa famille doivent également s'associer à la prévention des infections nosocomiales notamment par une désinfection des mains fréquente et efficace.**



Pour vous protéger et protéger les autres :  
**DÉSINFECTEZ-VOUS LES MAINS !**



### Pourquoi ?

Une bonne hygiène des mains permet de réduire la propagation des virus et des bactéries et limite le risque d'infection.

### Quand ?

A l'entrée et à la sortie de l'établissement	Avant d'entrer et en sortant d'une chambre / d'une pièce commune	En sortant des toilettes	Après s'être mouché	Après avoir bu, mangé, fumé ou téléphoné

+ Après avoir touché une poignée de porte, une main courante, un interrupteur

### Comment ? : Avec du gel hydro-alcoolique

1 Prendre une dose suffisante de gel hydro-alcoolique (2 coups de pompe) dans la paume	2 Frotter pendant 30 secondes : paume contre paume	3 Dos de la main gauche contre paume de la main droite, et vice versa	4 Entre les doigts
5 Dos des doigts et pourtour des ongles	6 Les pouces et les poignets	7 La pulpe des doigts dans la paume de main opposée	8 Vos mains sont sèches et propres

**Il faut aussi signaler au médecin toute infection par une bactérie multi-résistante.** Enfin, certaines situations peuvent exiger un renforcement des mesures d'hygiène pour limiter le risque de contagion. Il peut alors vous être demandé de ne pas sortir de votre chambre, de limiter le nombre de visites et d'accepter les mesures complémentaires d'hygiène mises en œuvre par le personnel. **Nous comptons sur votre compréhension pour respecter ces consignes.**



## BON USAGE DES MÉDICAMENTS

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou toute interaction entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre séjour.

**Vous devez informer l'équipe médicale de l'ensemble de votre traitement, même celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie...).**

**Pensez à apporter toutes vos ordonnances.**

**Durant votre séjour, il est interdit d'apporter des médicaments de votre domicile.** Pour sécuriser votre prise en charge médicamenteuse, votre traitement personnel vous sera retiré à votre arrivée puis restitué à votre sortie.

Lors de votre entretien d'admission avec le médecin, indiquez-lui votre état de santé et vos antécédents médicaux (allergie, opération chirurgicale, maladie chronique...). Précisez également les médicaments utilisés avant votre hospitalisation (traitements prescrits à apporter et/ou automédication) afin d'éviter toutes interactions avec ceux qu'il va vous prescrire.

De même, il est essentiel que vous informiez le médecin de tout événement qui pourrait éclairer son diagnostic et contribuer à déterminer le traitement.



**Soyez observateur, si un jour on vous administre des médicaments de formes ou de couleurs différentes, n'hésitez pas à le signaler à l'infirmière.**

Le Centre Hospitalier Georges Claudinon s'associe pleinement à la campagne nationale d'information sur le bon usage du médicament et se fait le relais de cette sensibilisation auprès de tous les patients de l'établissement.

Le message est simple mais essentiel : **le médicament n'est pas un produit comme les autres**, il contient des substances actives qui ont des effets sur l'organisme. Il est là pour soigner mais s'il est mal utilisé, il peut être dangereux pour la santé.

LES MÉDICAMENTS,  
NE LES PRENEZ PAS  
N'IMPORTE COMMENT.



L'utilisation du médicament et son usage optimal relèvent d'une responsabilité partagée par tous les acteurs : patient, prescripteur, pharmacien et infirmière pour ce qui est de l'établissement.

### Concernant les médicaments en général

- ➔ Chaque traitement correspond à un cas particulier. **Vous ne devez donc pas utiliser les médicaments destinés à d'autres personnes.** C'est votre médecin qui évalue votre état de santé et décide du traitement adéquat.
- ➔ **Respectez la prescription** : dosage, heure de prise et durée du traitement. Lorsque vous êtes à domicile, lisez la notice, conservez-la avec le médicament dans sa boîte jusqu'à la fin du traitement.
- ➔ **Restez attentifs aux effets indésirables** éventuels et faites-en part au médecin.

### Concernant les antibiotiques

**Plus on utilise les antibiotiques, plus les bactéries s'y habituent et deviennent résistantes !**

Aussi pour préserver les antibiotiques, il faut toujours les utiliser conformément à la prescription médicale et les réserver aux infections qui le nécessitent.



ILS SONT  
PRÉCIEUX,  
UTILISONS-LES  
MIEUX.

## DÉCISION ET FORMALITÉS DE SORTIE

**Votre sortie est décidée par le médecin du service en fonction de votre état de santé.** C'est lui qui en fixe la date. Elle vous sera confirmée par une lettre d'information remise dans votre chambre.

**L'organisation des sorties conditionne le bon fonctionnement de l'établissement.** Elle garantit la fluidité des filières de soins et favorise la bonne continuité des soins des patients qui doivent être hospitalisés au Centre Hospitalier Georges Claudinon.

### Aide de vie quotidienne / Soins à domicile

Si votre retour à domicile implique une aide de vie quotidienne ou des soins infirmiers ou de kinésithérapie, **nous vous demandons de bien vouloir prendre contact avec un organisme d'aide ou de soins à domicile.** N'hésitez pas à solliciter le service social en cas de besoin.

### Continuité des soins

Avant votre départ du service, des documents médicaux et des ordonnances vous seront remis (transport en véhicule sanitaire ou ambulance, médicaments, soins à poursuivre...).

Si vos soins se poursuivent au-delà de votre sortie, un rendez-vous vous sera notifié par écrit. À l'issue de votre séjour, votre médecin traitant recevra un compte-rendu de votre hospitalisation.

**Au moment de votre sortie, nous vous remercions de bien vouloir passer au bureau des entrées afin de compléter et clore votre dossier.** Un bulletin de situation pourra alors vous être remis selon vos besoins. Ces démarches peuvent également être accomplies par un proche.

### Valeurs et objets de valeurs

Si vous avez déposé des valeurs et objets de valeur au bureau des entrées (cf. p. 9), dans un délai inférieur à 3 mois, vous devez les retirer auprès du Régisseur au Bureau de l'entrée, munie d'une pièce d'identité et de votre reçu de dépôt initial.

En revanche, si ce dépôt a été réalisé dans un délai supérieur à 3 mois, ils devront être retirés dans les mêmes conditions auprès de la Trésorerie Principale.

### Horaires de sortie

**Les sorties se font généralement le matin. En cas de difficultés, parlez-en à l'équipe soignante le plus rapidement possible.**



Votre chambre doit être libérée avant l'horaire indiqué sur la lettre d'information. Vos effets personnels (vêtements, trousse de toilette...) devront être rangés dans vos bagages dès le début de matinée.

Faites attention de ne rien oublier dans votre chambre avant de la quitter.

**Pensez également à remettre à l'équipe soignante ou à déposer dans la boîte à lettres prévue à cet effet, le questionnaire de sortie que vous aurez renseigné (cf. p.29).**



## MODALITÉS DE TRANSPORT



Pour regagner votre domicile ou un autre établissement, vous pouvez :

- soit partir en véhicule personnel ou en taxi,
- soit, si votre état de santé le nécessite, et sur **prescription médicale uniquement**, faire appel à un transport sanitaire : ambulance (transport allongé) ou véhicule sanitaire léger (transport assis).

Dans ce cas, une prescription médicale de transport vous sera remise par le médecin, permettant le remboursement direct de l'ambulancier par votre caisse d'assurance maladie. Les sociétés de transport sanitaire appliquent le tiers payant, vous n'aurez donc aucune somme à avancer.

Vous aurez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport, qui sera contactée par le secrétariat médical.

## FORMALITÉS EN CAS DE DÉCÈS

En cas de décès, le corps du défunt est déposé dans la chambre mortuaire, où il sera conservé pendant un délai de 2 jours maximum. Une liste des opérateurs funéraires agréés est à votre disposition au bureau des entrées.

Pour établir la déclaration de décès et les accompagner dans les démarches administratives, la famille ou les proches peuvent se présenter au Bureau des entrées, munis du livret de famille du défunt.



## POUR FAVORISER L'EXPRESSION DES PATIENTS :



Le Centre Hospitalier Georges Claudinon se plie en 4 !

### Une organisation dédiée à l'expression des usagers



- La Commission des usagers
- Des représentants des usagers



### Des outils internes d'évaluation de la satisfaction et du vécu des patients

- Le questionnaire de sortie
- Les enquêtes
- Les expériences patients
- Les mots de remerciements



### Le droit à l'expression de l'insatisfaction des usagers



- La réclamation ou plainte auprès du directeur
- Le recours aux médiateurs (médecins ou non médecins)

### Un outil national d'évaluation de la satisfaction des patients

- E-Satis : *pour y participer, pensez à communiquer votre adresse mail au bureau des admissions !*



L'établissement dispose de différents moyens permettant de favoriser l'expression et l'écoute des patients :

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et facilite leurs démarches, notamment en cas de réclamations sur le séjour.

Elle est composée de représentants des usagers (leur nom est affiché dans chaque service) et de médiateurs (médecin et non médecin), d'un représentant du Conseil de surveillance et d'un représentant de la Commission Médicale d'Établissement.

Cette commission se réunit quatre fois par an. Lors de chaque séance, elle analyse les résultats des questionnaires de sortie et des éventuelles enquêtes de satisfaction. Elle étudie les plaintes et réclamations, afin de proposer des actions d'amélioration relative à l'accueil, à la qualité des soins et de la prise en charge des patients.

## REPRÉSENTANT DES USAGERS



### Qui sont-ils ?

- Ce sont des **bénévoles**, membres d'une association de santé agréée par une commission nationale, et désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), pour vous représenter.
- Ils veillent au respect des droits des usagers.
- Ils sont les « porte paroles » des patients et de leurs proches.
- Ils facilitent l'expression des patients, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.
- Ils participent à la Commission des Usagers de l'établissement.

### Leurs missions :



Vous écouter



Vous guider



Vous conseiller



Vous accompagner

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER GEORGES CLAUDINON



Denise VOLLAND  
Titulaire  
LIGUE NATIONALE CONTRE LE  
CANCER



Marc CREPET  
Titulaire  
ADAPEI



Nicole DAMON  
Suppléante  
CNAFAL  
(Conseil National des Associations Familiales laïques)

Pour les contacter par mail : [ru@ch-claudinon.fr](mailto:ru@ch-claudinon.fr) - N'hésitez pas à laisser vos coordonnées téléphoniques

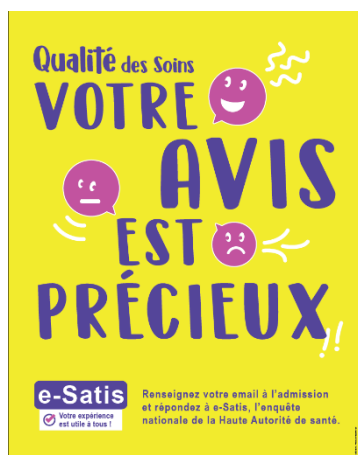
### QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Notre objectif est de vous offrir des soins adaptés, dans le cadre d'un séjour le plus agréable possible, quel que soit votre motif d'admission. Nous sommes attentifs à toutes vos remarques et vous invitons, dans un souci d'amélioration continue de la qualité, à compléter le questionnaire de sortie qui vous sera remis avant votre sortie.

### ENQUÊTE DE SATISFACTION

Régulièrement, des enquêtes de satisfaction sont réalisées ponctuellement auprès des patients afin de recueillir leur avis sur la qualité des prestations qu'ils reçoivent. Ces enquêtes permettent de déterminer les points forts et les faiblesses du Centre Hospitalier Georges Claudinon. Les résultats sont diffusés et analysés afin d'améliorer le service rendu aux usagers.

### E-SATIS : Questionnaire national



e-Satis est le dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée par la Haute Autorité de Santé par l'intermédiaire d'un questionnaire adressé aux patients qui ont été hospitalisés plus de 48 heures en soins de suite et de réadaptation et **qui ont accepté de donner leur adresse mail au bureau des entrées de l'établissement.**

Deux semaines après votre sortie, vous recevrez un mail en vous invitant à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne. Ce questionnaire porte également sur votre accueil, votre chambre, vos repas et l'organisation de votre sortie.





## EN CAS DE MÉCONTENTEMENT

Pendant votre hospitalisation, les professionnels de santé sont à votre écoute. **Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en parler aux responsables du service (cadre de santé, médecin) afin que tout soit mis en œuvre pour améliorer votre situation.**

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait :

1. Vous pouvez aussi demander à rencontrer le cadre supérieur de santé de l'établissement, Mme RUBIERE.
2. Vous pouvez également écrire au directeur en précisant les faits reprochés.
3. Vous pouvez demander à rencontrer les représentants des usagers en leur adressant un mail à l'adresse suivante : ru@ch-claudinon.fr.

Quel que soit votre choix, **une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée dans les meilleurs délais.** L'établissement pourra vous proposer une médiation, au cours de laquelle vous pourrez être accompagné par un représentant des usagers.

Votre réclamation sera analysée par la Commission des Usagers (CDU), afin de mettre en place des actions d'amélioration.

En cas d'insatisfaction par rapport à cette réponse, ou parallèlement à cette réponse, vous avez la possibilité de saisir le médiateur médical ou le médiateur non médical de la Commission des Usagers (CDU) (voir ci-après).

## MÉDIATION

Chaque plainte et réclamation écrite adressée à l'établissement est transmise au Directeur.

Ce dernier y répond dans les meilleurs délais, soit en avisant le réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

- **du médiateur médecin**, compétent pour les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- **du médiateur non médical** choisi parmi les personnels de soins et compétent pour les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Les médiateurs de l'établissement sont les suivants :

	Titulaire	Suppléant
Médiateur médecin	Dr. MJ. FRANÇON	Dr. B. DE LAVIGERIE
Médiateur non médical	C. DUTEL	A. MARGIER

Avec votre accord, une rencontre sera organisée. Le médiateur présentera son rapport à la Commission des Usagers, qui proposera des actions d'amélioration. Dans tous les cas vous serez informé des suites données à votre réclamation.



## COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX

Si vous estimez être victime d'un dommage grave imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soin, vous pouvez saisir cette Commission. Elle a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges entre usagers et professionnels de santé.

Pour plus d'information, vous pouvez contacter la Commission de Conciliation et d'indemnisation dont dépend l'établissement :

### Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux de Rhône-Alpes

235, cours Lafayette  
69451 LYON Cedex 06  
Tél : 04 72 84 04 50

Mail : [rh-alp@commissions-crci.fr](mailto:rh-alp@commissions-crci.fr)

Pour tout renseignement sur la constitution de votre dossier auprès de cette Commission, un numéro vert est à votre disposition : 0810 600 160.

## MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

Le pôle Santé, Sécurité des soins a une mission d'information et de médiation auprès du Médiateur de la République. Il est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé.

Il analyse et traite toute demande d'information ou réclamation qui met en cause le non-respect du droit des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins.

### Médiateur de la République

Pôle Santé, Sécurité des soins  
7, rue Saint-Florentin  
75008 PARIS

N° Azur : 0 810 455 455  
(Prix appel local)  
Du lundi au vendredi de 9h à 20h  
[www.securitesoins.fr](http://www.securitesoins.fr)





## LE GHT,

C'est une offre de soins complète et accessible à tous, avec des parcours de soins coordonnés entre les hôpitaux du territoire.

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à vous rendre sur le site internet [www.ghtloire.fr](http://www.ghtloire.fr)



- 1 CH de Charlieu
- 3 CH de Saint-Just-La-Pendue
- 4 CH de Boën-sur-Lignon
- 6 CH des Monts-du-Lyonnais
- 7 CH Maurice André – Saint-Galmier
- 8 CH de Saint-Bonnet-le-Château
- 12 CH Georges Claudinon – Le Chambon Feugerolles
- 14 CH de Serrières
- 16 CH de Saint-Félicien