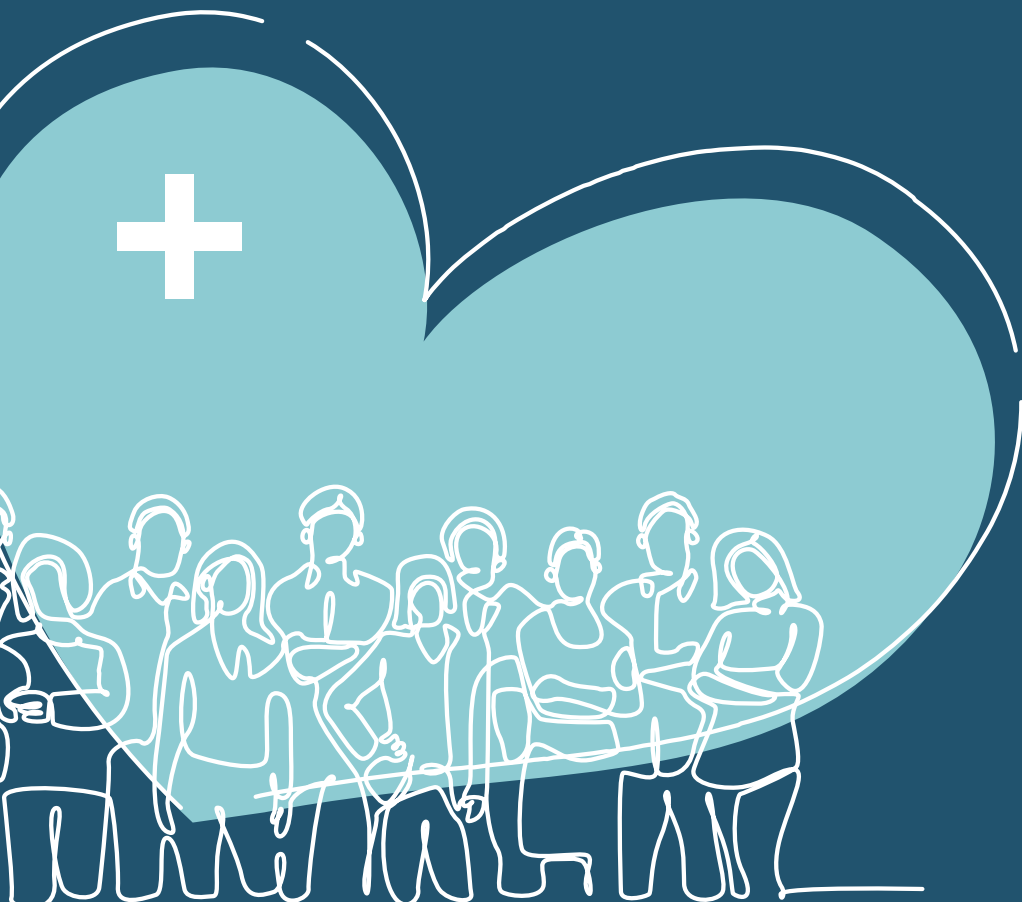


# BIENVENUE

*dans votre établissement*



## LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Centre Hospitalier  
Robert Morlevat **SEMUR EN AUXOIS**

**GUÉRIR PARFOIS, SOULAGER SOUVENT, ÉCOUTER TOUJOURS**

*Louis Pasteur*

**EDITO**

Madame, Monsieur,

Nous tous, agents et personnels hospitaliers, médicaux, paramédicaux, administratifs et soignants, nous avons à cœur de vous aider. Nous sommes heureux de vous accueillir, aujourd'hui, en cet Hôpital Robert MORLEVAT de Semur-en-Auxois, où vous allez pouvoir bénéficier de consultations, hospitalisations ou soins divers.

La rénovation de cet Hôpital Général a débuté il y a plus de 10 ans ! Cet établissement constitue maintenant un pôle d'équilibre entre le CHU Dijon-Bourgogne, et les hôpitaux de proximité voisins, pour vous, patients du nord de la Côte-d'Or mais aussi pour vous, patients des secteurs limitrophes de l'Yonne, de la Nièvre et même d'ailleurs. Nous sommes conscients de nos responsabilités et nous faisons tout dans l'intérêt de votre santé.

Depuis la création de cet Hôpital dans les années 1960/70, les prises en charges et soins proposés n'ont eu de cesse de s'améliorer et de se diversifier. Ceci est le résultat du formidable travail de notre communauté soignante et administrative, associé à une remise en question permanente.

Puisque vous avez fait le choix de venir vers nous, par connaissance ou recommandation, parfois par défaut et souvent de loin, nous avons envers vous des devoirs en tant que soignants ; devoirs humains d'information, d'éthique, de déontologie...

Ici, à l'Hôpital de Semur-en-Auxois, sachez que nous ferons tout pour passer avec vous un "contrat de prise en charge", auquel nous vous proposerons d'adhérer pour améliorer votre santé. Nous nous efforcerons au mieux de vous aider, pour vous soulager, vous protéger et vous guérir. Vous êtes le cœur même de cette prise en charge ; vous pourrez mieux vivre et retrouver une meilleure santé en y participant activement.

Réapprendre à vivre en meilleure santé : tel est le but que nous recherchons et que nous pouvons réaliser ensemble.

Alors, aidez-nous à vous aider.

La Communauté Médicale d'Établissement

# 01

## L'établissement

L'établissement en quelques chiffres

L'hôpital général en évolution

**P7**

P8

P9

# 02

## Votre séjour

Accueil et admission

Des équipes pour prendre soin de vous

Confort hôtelier

Sécurité et précautions à respecter

Les frais d'hospitalisation

Organiser votre sortie

La prise en charge du transport

Accompagnement du retour à domicile

**P11**

P12-13

P14-15

P16-17

P18-19

P20-21

P22-23

P24

P25



## 03

### Qualité et sécurité des soins

**P27**

Une démarche d'amélioration continue	P28-29
Prise en charge de la douleur	P30
Lutte contre les infections associées aux soins	P31
Soins palliatifs	P31
Dons d'organes et tissus	P32
Dons du sang	P33
La sécurité de votre identité	P34-35
La réglementation générale sur la protection des données	P36-37

## 04

### Vos droits, vos devoirs

**P39**

Votre dossier médical	P40
Personne de confiance et directives anticipées	P41
Chartes des droits des patients et résidents	P42-43
Vos obligations et celles de vos proches	P44
Les représentants des usagers	P45

## 05

### Nos engagements

**P47**

# SOMMAIRE





03 80 89 64 64



[contact@ch-semur.fr](mailto:contact@ch-semur.fr)



3 avenue Pasteur  
21140 Semur-en-Auxois

01

L'ÉTABLISSEMENT



## Contexte territorial

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois constitue un pôle d'équilibre entre le CHU Dijon Bourgogne et les hôpitaux de proximité pour le secteur de l'Auxois Morvan - Haute Côte-d'Or, (60 000 à 80 000 habitants). Établissement pivot au sein du Groupement Hospitalier de Territoire 21-52, l'établissement bénéficie de bâtiments modernes et d'équipements performants.

## La qualité : un engagement

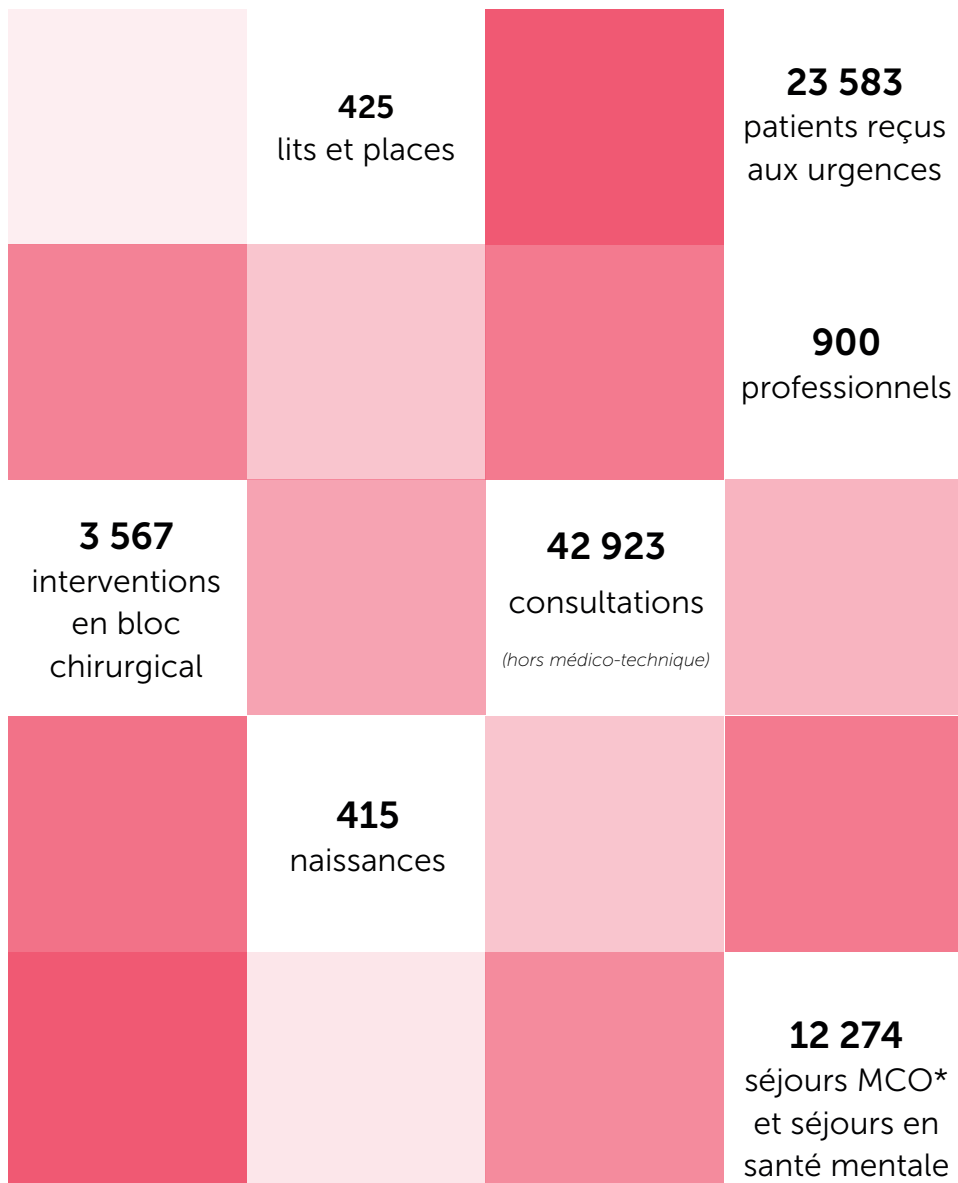
Les 900 professionnels du Centre Hospitalier s'impliquent au quotidien dans une démarche d'amélioration continue visant à garantir aux patients une offre de soins de qualité. Certifié, le CH s'adapte aux exigences en matière de qualité et de sécurité des soins, afin d'apporter une réponse pertinente aux attentes des usagers et des professionnels mais aussi des pouvoirs publics.

## La modernité au service du soin

Le CH dispose d'un plateau technique médico-chirurgical diversifié. Engagé dans une période de rénovation s'étalant sur 5 ans, l'Hôpital Général est en pleine mutation. D'ici 2023, c'est l'ensemble de l'hôpital qui sera entièrement modernisé, afin de bénéficier d'un site adapté à l'activité actuelle et à venir, que ce soit en termes d'espace, de confort ou de fonctionnalité.

# L'ÉTABLISSEMENT EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffres 2023



\* Médecine - Chirurgie - Obstétrique

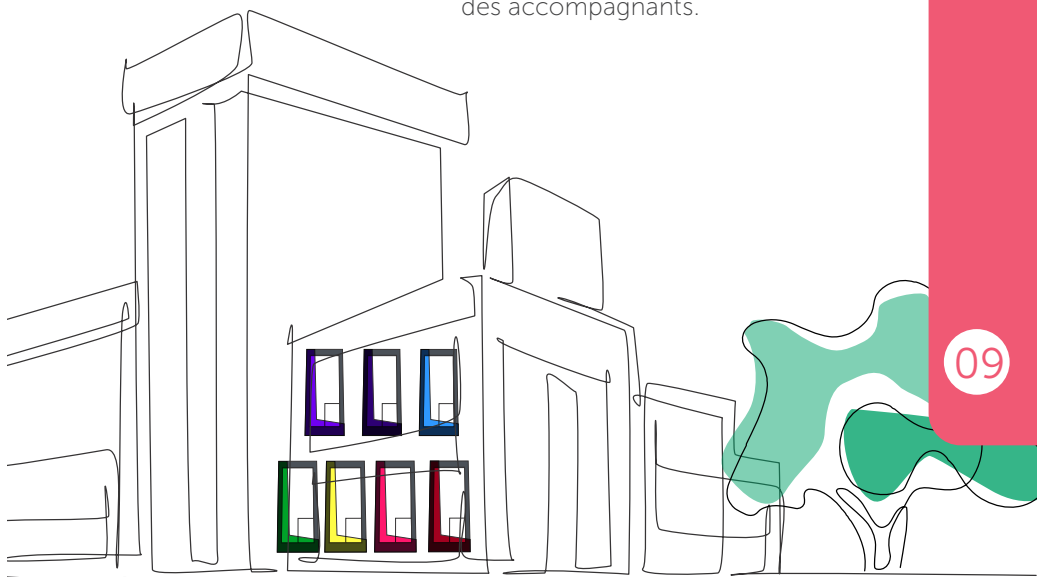




## L'HÔPITAL GÉNÉRAL EN ÉVOLUTION

Depuis plus de 10 ans, le CH s'est engagé dans des travaux de rénovation et de reconstruction visant à moderniser l'ensemble de l'établissement. Après l'EHPAD La Résidence Médicalisée de l'Auxois (2007-2009), le plateau technique (2008-2009), le bâtiment Psychiatrie Santé Mentale (2011-2014), le service ambulatoire (2011), l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (2013-2016), la Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (2014-2016), l'IRM (2014), le laboratoire (2016), le bâtiment Direction et Activité Supports aux Soins (2017-2018), la cuisine (2017-2018) et les Urgences (2018- 2019), c'est aujourd'hui l'Hôpital Général qui s'engage dans une période de rénovation qui s'achevera en 2025.

Situé au coeur du site, l'Hôpital Général est le bâtiment principal du Centre Hospitalier. Depuis sa construction en 1974, il a bénéficié de plusieurs opérations de rénovation mais sans jamais être entièrement réhabilité. L'établissement a aujourd'hui décidé de rénover complètement le bâtiment pour qu'il soit en adéquation avec les nouvelles normes et recommandations. Cela permettra au Centre Hospitalier de bénéficier d'un site adapté à l'activité actuelle et à venir, que ce soit en termes d'espace, de confort ou de fonctionnalité. La maternité est le premier service d'hospitalisation à s'être installé dans des locaux entièrement rénovés et réaménagés pour le plus grand confort des mamans, des bébés et des accompagnants.



**02**

**VOTRE SÉJOUR**



## **Votre identité : votre sécurité**

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification, appelé IPP, vous est attribué. Vous conserverez ce numéro d'identification unique tout au long de votre prise en charge au CH et lors de venues ultérieures. Il vous sera proposé de porter un bracelet d'identification avec votre nom, prénom, date de naissance et vos coordonnées d'hospitalisation (numéro unique). Tout au long de votre séjour, les professionnels du CH vérifieront de manière répétée votre identité pour une prise en charge en toute sécurité.

## **Votre admission**

Il est important d'accomplir les différentes formalités administratives préalables à votre hospitalisation afin de vous permettre de bénéficier d'une prise en charge directe des frais de séjour grâce au tiers-payant.

## **Le parcours de soins coordonné**

Pensez à confirmer au bureau des admissions les coordonnées du médecin traitant que vous avez déclaré à la Sécurité Sociale.

## **Les informations médicales à fournir**

Si vous pouvez fournir des documents médicaux en rapport avec votre hospitalisation, ils seront utiles à l'équipe médicale. Pensez à prendre :

- votre carnet de santé
- le(s) courrier(s) de votre médecin traitant

- toutes vos ordonnances en cours
- les résultats d'analyses, les radios...

## **À vos côtés au Centre Hospitalier**

Vous pouvez faire appel au service social hospitalier dès votre entrée au Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois, quels que soient les motifs de votre présence. Présents sur l'ensemble des établissements, à l'écoute des patients et des familles, les assistants sociaux peuvent vous rencontrer, à votre demande ou sur orientation de l'équipe médico-soignante, dès lors que vous connaissez des difficultés.

Ils peuvent vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines : les démarches administratives pour vos accès aux droits, les aides financières, les questions liées à l'emploi, l'organisation de la vie familiale et quotidienne par les aides à domicile, les orientations vers les structures médico-sociales. Ils pourront ainsi faciliter votre séjour et préparer votre sortie dans des conditions optimales.

Pour contacter les assistants sociaux, adressez-vous au cadre de santé de votre service de soins.

# ACCUEIL ET ADMISSION

---

## Les démarches administratives en tant que patient

Dès votre arrivée à l'hôpital, présentez-vous au bureau des admissions qui procédera à l'enregistrement de votre dossier. Vous devez fournir votre carte vitale et votre attestation de droit, votre carte ou attestation de complémentaire santé ou de mutuelle si vous en avez une ou l'attestation de vos droits à la complémentaire santé solidaire si vous en bénéficiez. Le CH est équipé de bornes d'admissions pour faciliter votre admission.

## Cas particuliers

### Admission en urgence

Elle se fait dans le service des urgences. Votre dossier administratif sera constitué sur place. Les soins vous sont donnés en priorité. Nous devons cependant recueillir certains renseignements indispensables, tels que votre identité, votre adresse, la personne à prévenir, la personne de confiance, etc. Vous devrez présenter un justificatif d'identité, ainsi qu'un justificatif de prise en charge.

## Les démarches administratives en tant que résident

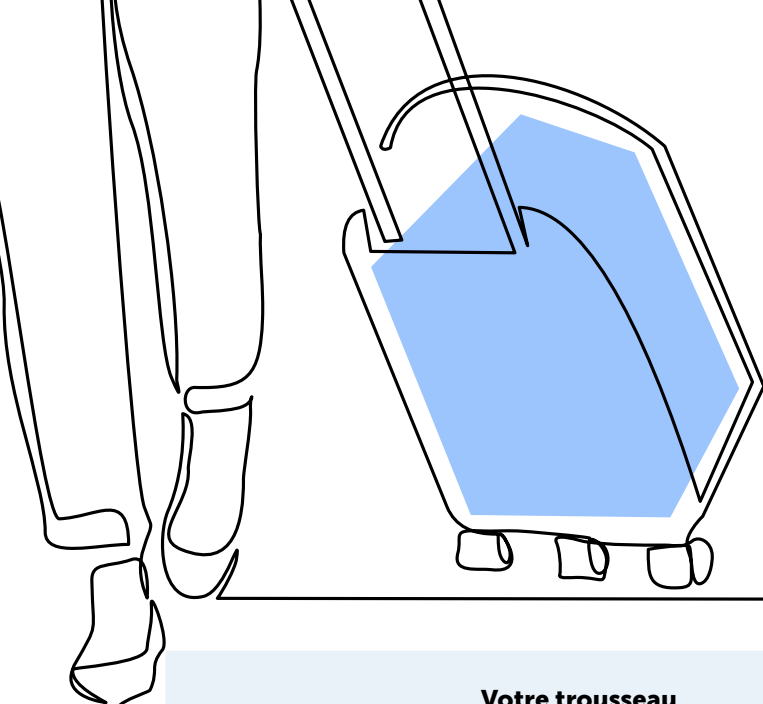
Le dossier de demande d'admission en EHPAD comporte un volet administratif et un volet médical. La partie administrative est à compléter par vous-même ou par une personne de votre entourage. La partie médicale doit être remplie par votre médecin traitant.

### Admission d'un mineur ou d'un majeur protégé

Votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent lors de votre admission et de votre sortie. Il devra signer une autorisation de soins.

### Admission en soins psychiatriques sans consentement

Elle ne peut se faire qu'en unité de psychiatrie. Il peut s'agir d'une admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat ou sur décision du directeur à la demande d'un tiers.



## Votre trousseau

Tout au long de votre séjour, le linge de lit et de table sera fourni et entretenu par l'établissement. Il vous appartient d'apporter un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice...), ainsi que des vêtements d'intérieur confortables. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., informez l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.



*Précautions : Dans la mesure du possible, nous vous conseillons de laisser à votre domicile, bijoux, objets de valeur et papiers non utiles à votre hospitalisation. Pendant votre séjour à l'hôpital, vos prothèses comme vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité.*



*Vous devez apporter vos dernières ordonnances. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.). Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou d'incompatibilité entre votre traitement habituel et ceux prescrits par les médecins de l'hôpital.*

# DES ÉQUIPES POUR PRENDRE SOIN DE VOUS

Au Centre Hospitalier, nous mettons tout en œuvre pour votre santé. L'établissement est composé de professionnels exerçant différents métiers. Ils sont tous guidés par la volonté de vous apporter des soins et des prestations de qualité.

## Équipe médicale

### Les médecins

Ils posent le diagnostic, prescrivent votre traitement et vous informent de votre état de santé. Dans chaque unité de soins, un médecin est responsable de votre prise en charge et du lien avec votre médecin traitant. Il vous donnera les informations que vous désirez sur votre état de santé.

### Les sages-femmes

Elles assurent certains examens prénataux et la préparation à la naissance. Elles peuvent assurer seules la surveillance du travail et de l'accouchement. Elles vous prennent en charge, ainsi que votre bébé, pendant l'hospitalisation.

### Les internes

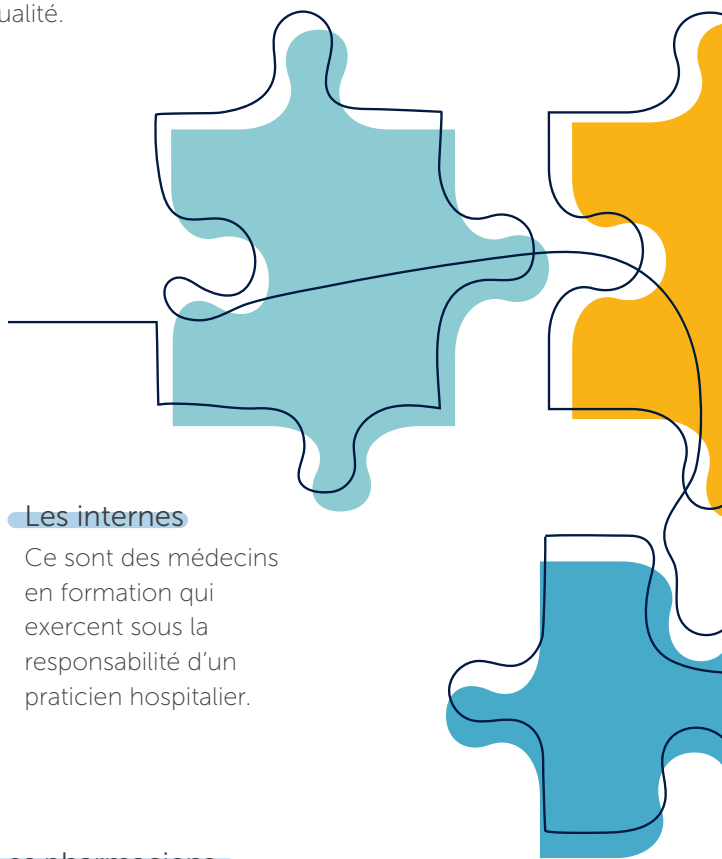
Ce sont des médecins en formation qui exercent sous la responsabilité d'un praticien hospitalier.

### Les pharmaciens

En lien étroit avec les équipes médicales et paramédicales, les pharmaciens veillent au bon fonctionnement du circuit du médicament au sein de l'établissement.

### Les biologistes

Ils s'occupent de l'analyse des prélèvements effectués sur les patients dans le cadre de leur prise en charge ou de leur traitement.





**Centre Hospitalier**  
Robert Morleval SEMUR EN AUXOIS

**Dr Prénom NOM**  
**FONCTION**

Durant votre séjour, vous rencontrerez de nombreux professionnels que vous pourrez identifier grâce à une étiquette ou un badge placé sur leur tenue indiquant leur prénom, nom et fonction.



## **Équipe paramédicale**

### **Les cadres de santé**

Ils sont chargés de l'organisation et du fonctionnement du service. Ils seront vos interlocuteurs privilégiés pour tout renseignement.

### **Les aides-soignants**

Ils participent avec les infirmiers à la dispensation des soins d'hygiène et de confort.

### **Les agents des services hospitaliers qualifiés**

Ils sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

### **Les infirmiers**

Ils dispensent les soins prescrits par le médecin et assurent ceux qui relèvent de leur rôle propre.

### **Les auxiliaires de puériculture**

Elles participent aux soins d'hygiène, de sécurité et de confort des nourissons et assurent des activités de soutien à la parentalité.

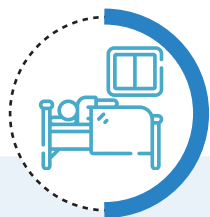
### **Les assistants sociaux**

Ils peuvent vous aider à faire face aux difficultés générées par votre situation : démarches administratives, aides financières, aides à domicile, les orientations vers les structures médico-sociales...

### **À noter :**

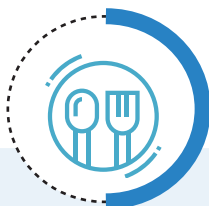
D'autres professionnels participent également à votre prise en charge et à votre confort, tels les secrétaires médicales, psychologues, équipe de rééducation et socio-éducatifs, orthoptistes, manipulateurs en électro-radiologie, préparateurs en pharmacie, brancardiers, diététiciennes, masseurs-kinésithérapeutes, agents des cuisines, personnels des services administratifs, techniques et logistiques, prestataires et fournisseurs extérieurs... Des réunions de concertation ont lieu quotidiennement pour assurer le suivi de votre prise en charge par les équipes qui se succèdent à votre chevet.

# CONFORT HÔTELIER



## Chambre

Vous êtes hospitalisé dans une chambre à un ou deux lits, disposant d'une salle de bain, d'un coffre fort et un réfrigérateur intégrés.



## Repas

Un menu du jour vous est proposé. Pour les horaires et les demandes de repas "accompagnant", veuillez faire la demande au cadre du service.



## Visite

Les visites autorisées aux horaires fixés sont liées à l'organisation du service.



## Hébergement des proches

Dans la mesure des possibilités d'accueil, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit et à prendre ses repas auprès de vous, après en avoir convenu avec l'unité de soins.



## Accès Internet / Wifi

Vous pouvez bénéficier gratuitement d'un accès au Wifi dans l'établissement.



## Boutique

Vous trouverez une boutique dans le hall du bâtiment principal. Au service des patients et des visiteurs, celle-ci propose divers articles (journaux, nécessaire de toilette, boissons non alcoolisées, confiseries, cadeaux, etc.). Plusieurs distributeurs de boissons et de nourritures sont à votre disposition.





## VOTRE SÉJOUR



### Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone et un numéro direct vous est attribué. Vous pouvez le communiquer à votre entourage qui aura ainsi la possibilité de vous joindre directement.

Pour obtenir ce numéro, adressez-vous à l'encadrement du service.

Prestation payante.



### Télévision

Toutes les chambres du Centre Hospitalier sont équipées d'une télévision.

Ce service est mis à disposition gratuitement par l'établissement.



### Linge

Il vous appartient d'emmener les vêtements et accessoires utiles à votre séjour (serviettes et gants de toilette, mouchoirs, brosse à dents, peigne, rasoir, pantoufles...).



### Culte

Sur votre demande, les ministres du culte de différentes confessions peuvent venir vous rendre visite.



### Prestations de confort

Diverses prestations payantes sont proposées pour les résidents comme la pédicure, la coiffure... Vous pouvez également recevoir votre courrier. Pour plus d'information, veuillez-vous référer à votre contrat de séjour.

# SÉCURITÉ ET PRÉCAUTIONS À RESPECTER

---



## Les précautions à respecter

Les patients hospitalisés sont, du fait de leur maladie, particulièrement exposés à diverses infections. Il est donc nécessaire de respecter strictement des règles d'hygiène simples . les visites en groupe et les visites de personnes présentant un état grippal ou un état infectieux sont déconseillées.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement des armes, des objets contondants, des outils, des substances toxiques et illicites, des boissons alcoolisées. Il n'est pas autorisé d'apporter des fleurs et des animaux dans les unités de soins (hors EHPAD). Par ailleurs, nos établissements sont non fumeur : il est donc interdit d'y fumer ou d'y vapoter.

Il vous est demandé de ne pas troubler le repos des autres patients (volume radio, TV, visites...).

*Si vous souhaitez consulter le règlement intérieur, vous pouvez en faire la demande auprès d'un membre de l'équipe de votre unité d'hospitalisation.*

Ces différentes mesures ont pour unique objet de vous assurer, ainsi qu'à vos proches, une sécurité maximale durant votre séjour à l'hôpital et non de restreindre vos choix et vos désirs,





## Les dépôts de valeurs et de bijoux

Il est vivement recommandé de n'apporter ni argent ni bijoux. Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Dans la mesure du possible, veuillez confier tous vos objets de valeur et votre argent à votre famille. Vous avez toutefois la possibilité de déposer vos valeurs auprès du bureau des admissions. Lors de votre sortie, vous pourrez récupérer ces objets à la Trésorerie de Semur-en-Auxois.



## Votre sécurité

L'ensemble des personnels du Centre Hospitalier a pour mission de veiller sur votre sécurité. Les services de soins sont équipés de dispositifs modernes de lutte contre l'incendie (détecteurs de fumées, désenfumage, etc.). Le Centre Hospitalier dispose d'un système numérique de vidéoprotection qui permet de contrôler les accès piétons et véhicules et de concilier protection des patients, du public, des équipes et prévention des risques de vols et de vandalisme.

### • En cas de début d'incendie :

- Ne cédez pas à l'affolement.
- Alerte le personnel soignant.
- Restez dans votre chambre.
- Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la fumée et autres émanations toxiques.

### • En cas d'évacuation des locaux :

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel qui vous guidera vers les sorties de secours et qui vous transportera.
- Ne revenez jamais dans votre chambre sans y avoir été invité(e) par le personnel.

*Les consignes de sécurité et les plans d'évacuation sont affichés dans chaque unité de soins.*

*N'hésitez pas à les consulter.*



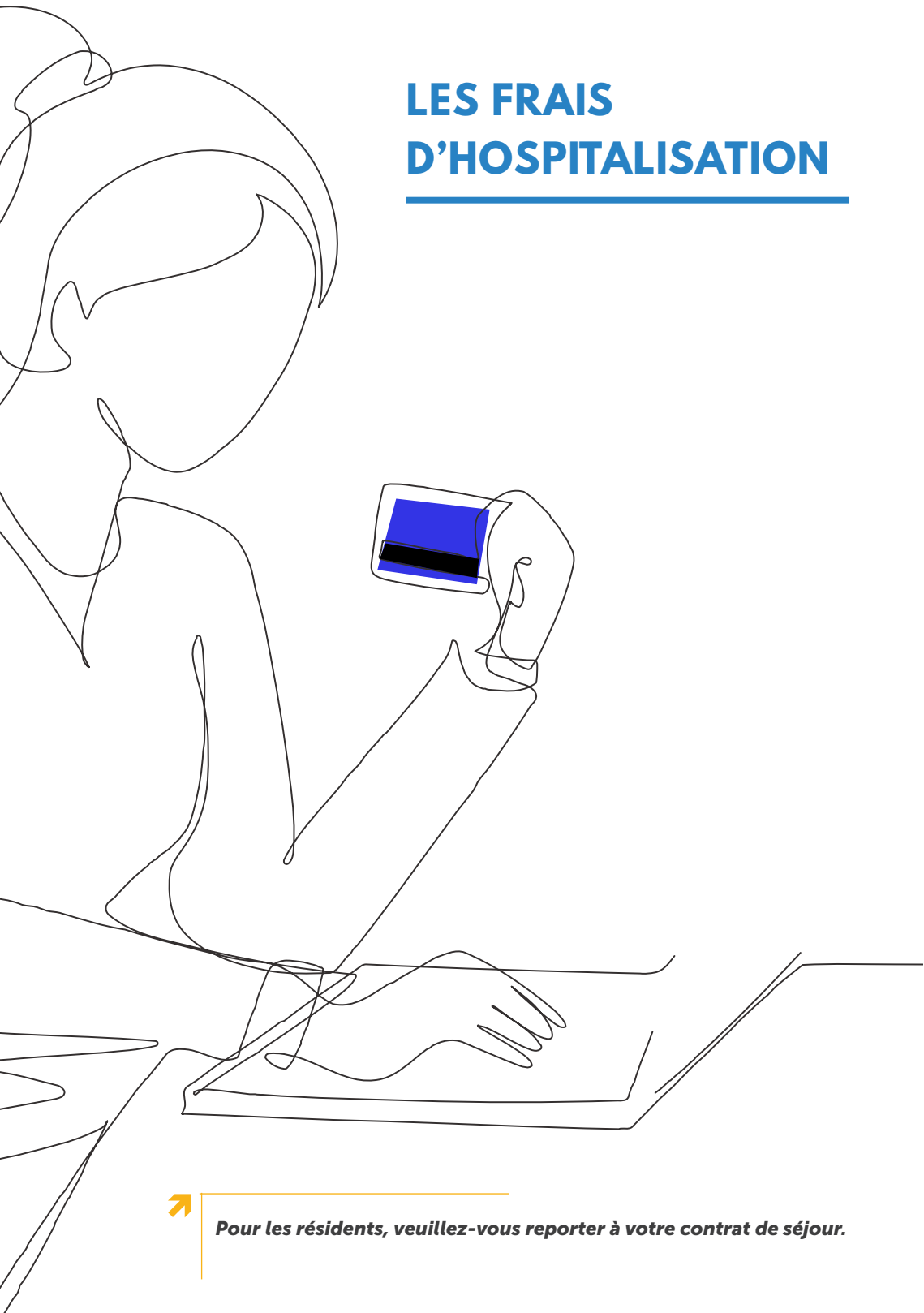
## Confidentialité

L'ensemble du personnel hospitalier - et tout intervenant au sein du Centre Hospitalier - est tenu au secret professionnel et à la discrétion\*. Sans votre accord, aucune indication ne sera donnée sur votre présence au Centre Hospitalier ou sur votre état de santé.

*\*En dehors de cas prévus par la loi.*

# LES FRAIS D'HOSPITALISATION

---



***Pour les résidents, veuillez-vous reporter à votre contrat de séjour.***



## Les frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier. Ce tarif varie suivant le service d'hospitalisation. Il est fixé par arrêté de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et est affiché au bureau des admissions, ainsi que dans les différentes unités de soins. Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins, etc.), mais ne comprend pas les éventuels suppléments pour votre confort personnel (chambre particulière, frais d'accompagnement, téléphone).

L'assurance maladie rembourse ces frais à hauteur de 80 %. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut prendre en charge les 20% restant. Il s'agit du ticket modérateur.

## Le forfait hospitalier journalier

Le forfait hospitalier journalier représente votre participation financière aux frais d'hébergement entraînés par votre hospitalisation. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures. Il est fixé par arrêté ministériel. L'assurance maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé.

Toutefois, certains motifs d'hospitalisation peuvent vous permettre d'en être exonéré si :

- vous êtes une femme enceinte hospitalisée pendant les quatre derniers mois de votre grossesse, pour l'accouchement et pendant douze jours après l'accouchement.
- vous bénéficiez d'une Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ou de l'Aide Médicale de l'État (AME),
- votre enfant nouveau-né est hospitalisé dans les trente jours suivant sa naissance,
- votre hospitalisation est due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle,
- votre enfant handicapé de moins de 20 ans est hébergé dans un établissement d'éducation spécialisée ou professionnelle.
- vous êtes titulaire d'une pension militaire.

## Le supplément régime particulier

Dans certains services, vous pouvez demander dans la limite des places disponibles, une chambre individuelle. Un supplément vous sera facturé ; celui-ci n'est pas couvert par les organismes d'assurance maladie, mais certaines mutuelles ou complémentaires santé le prennent en charge, en totalité ou partiellement.



## Consultations publiques ou libérales

Certains médecins sont autorisés à exercer à titre libéral au sein de l'établissement en dehors de leur activité de service public et ce, dans des conditions strictement réglementées. En cas de dépassement d'honoraire, le remboursement des honoraires par vos organismes de protection sociale peut n'être que partiel.

# ORGANISER VOTRE SORTIE

---

## **Vous rentrez à domicile**

Lorsque votre état de santé ne requiert plus votre maintien dans l'établissement, la sortie est prononcée sur avis médical. Avant de partir, n'oubliez pas de vous présenter au bureau des entrées ou au secrétariat pour signaler votre sortie. Il vous sera remis les bulletins de situation dont vous avez besoin pour justifier de votre hospitalisation et à envoyer à la CPAM pour votre arrêt de travail. Le paiement des frais restant à votre charge pourra également vous être demandé.



## **Vous êtes transféré dans un autre établissement**

Le transfert est prescrit par le médecin. Notre établissement se charge des formalités de votre transfert.

## **Vous sortez contre avis médical**

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après l'avis favorable de l'équipe médicale. Cependant, si vous décidez de ne pas tenir compte de cet avis et que vous envisagez une sortie prématurée, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus (imprimé remis par le cadre de santé). Si vous refusez de signer ce document, un procès-verbal de refus sera établi.



### **Vous bénéficiez d'une permission de sortie**

Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable. Dans la limite des 48 heures autorisées, la chambre est gardée en votre absence et ne sera pas facturée.

### **Vous sortez à l'insu du service**

Vous sortez sans prévenir l'équipe de soin, cette sortie à l'insu du service peut engager la responsabilité de l'établissement, des recherches au sein du service et dans son environnement proche sont alors engagées. Votre famille peut être avertie. Lorsqu'il existe un danger grave et imminent pour votre santé et que votre disparition apparaît inquiétante, la gendarmerie est contactée.

### **Vous êtes mineur**

La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence des parents, d'un adulte accompagnant connu du service, du tuteur légal ou d'une autorisation écrite des parents.

### **Vous êtes résident et vous souhaitez sortir**

Pour les résidents des établissements médicaux sociaux, les sorties sont organisées selon les modalités définies dans le contrat de séjour.



### **La lettre de liaison à la sortie**

La lettre de liaison est un élément clé de la continuité des soins. Elle vous est remise le jour de votre sortie et est adressée à votre médecin traitant, sauf avis contraire de votre part. Elle résume les conclusions de votre hospitalisation et établit des préconisations pour votre prise en charge après votre sortie afin d'assurer une bonne coordination "hôpital/ville".



# ORGANISER VOTRE SORTIE

---

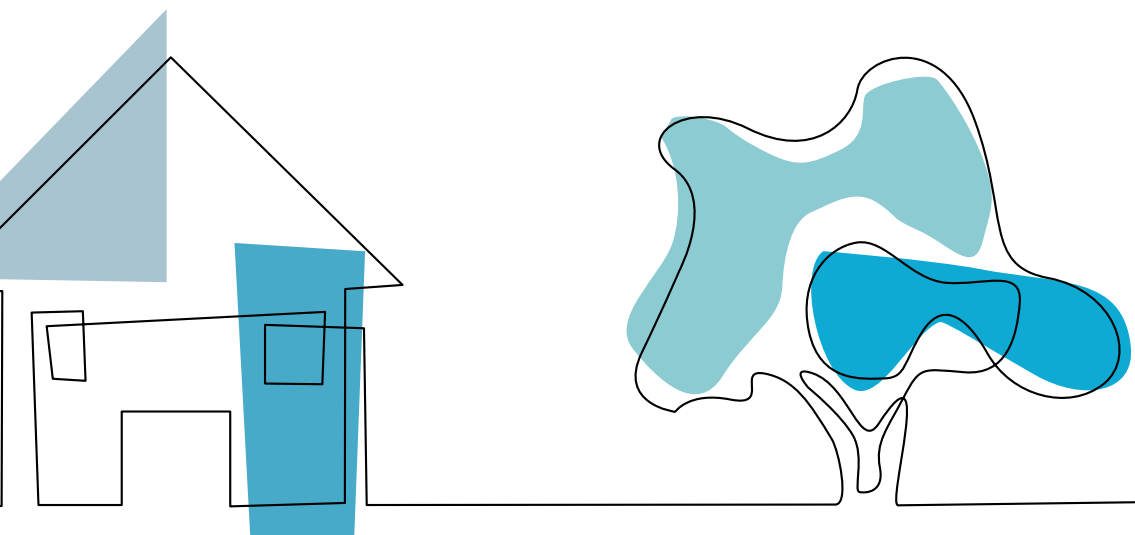


## La prise en charge du transport

**Votre transport est subordonné à une prescription médicale.** Le médecin détermine le mode de transport adapté en fonction de votre état de santé (ambulance, taxi, transport en commun, voiture particulière...). Vous pouvez faire appel à la société d'ambulance de votre choix, sauf dans le cas où le transport est à charge de notre établissement (transport à destination d'un autre établissement sauf d'un EHPAD). Attention, les transports qui ne sont pas à la charge de notre établissement ne sont pas systématiquement remboursables ou partiellement. Ils nécessitent parfois une procédure d'accord préalable auprès de votre caisse d'assurance maladie qui donnera ou non un accord selon les cas.

*Pour plus d'informations :* **[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)**

Selon votre situation, le cadre de santé du service vous donnera les informations nécessaires pour l'organisation et la prise en charge de votre transport.







# ACCOMPAGNEMENT DU RETOUR À DOMICILE

## Programme d'Accompagnement de Retour à Domicile

Selon votre situation médicale, votre sortie d'hospitalisation peut être anticipée avant même le début de votre séjour à l'hôpital. Vous pouvez bénéficier de l'accompagnement d'un conseiller de l'Assurance-maladie qui organisera vos rendez-vous avec les professionnels de santé et préparera votre retour à domicile. Ce service proposé par l'assurance maladie est baptisé "PRADO".

Pour plus d'informations :  
**[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)**

## Dispositifs d'Appui à la Coordination

Le DAC répond aux demandes des personnes et de leurs aidants en apportant une réponse coordonnée à l'ensemble de leurs besoins (écoute, conseils, informations sur les dispositifs et ressources existants, accès aux aides pour favoriser le maintien à domicile...). Plusieurs dispositifs se déclinent : réseaux de santé, Plateformes Territoriales d'Appui (PTA) et Coordinations Territoriales d'Appui (CTA).

Contact sur notre territoire :  
**[Coordination.ouest@dac21.fr](mailto:Coordination.ouest@dac21.fr)**

## Services de Soins Infirmiers À Domicile

Les SSIAD interviennent à domicile pour dispenser des soins aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. Ils contribuent à accompagner les personnes à leur domicile. Leurs interventions sont prises en charge par l'assurance maladie. Elles se font sur prescription médicale.

## Hospitalisation À Domicile

L'HAD est une forme d'hospitalisation. Elle permet d'assurer à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux importants pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé. L'HAD intervient exclusivement sur prescription médicale et avec l'accord de votre médecin traitant. C'est lui qui assure la prise en charge médicale tout au long du séjour. L'HAD est remboursée par l'assurance maladie.

03

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



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

**Nos équipes médicales, soignantes et administratives, la Direction et la Commission Médicale d'Etablissement (CME), ainsi que les représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.**

## **Une équipe pluridisciplinaire au service de la qualité et de la sécurité des soins**

Parce que la qualité de la prise en charge des patients est la priorité du Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois, une équipe pluridisciplinaire a pour mission de veiller au quotidien à la qualité, la gestion des risques, l'hygiène, l'épidémiologie et à l'évaluation des pratiques professionnelles, sous la responsabilité d'un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. La sécurité des soins constitue un enjeu essentiel de la qualité des soins.

La sécurité des soins constitue un enjeu essentiel de la qualité des soins. Un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins a pour mission de prévenir l'apparition d'événements indésirables associés aux soins et, en cas de survenue d'un tel événement à l'identifier, à analyser les causes, à atténuer ou à supprimer les effets dommageables pour le patient et à mettre en oeuvre les mesures permettant d'éviter qu'il ne se reproduise.

# UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

**Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leur pratique de soins**



## **La mesure et le suivi de la qualité des soins**

Le Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois doit, comme tous les établissements de santé, participer à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

### **Certification**

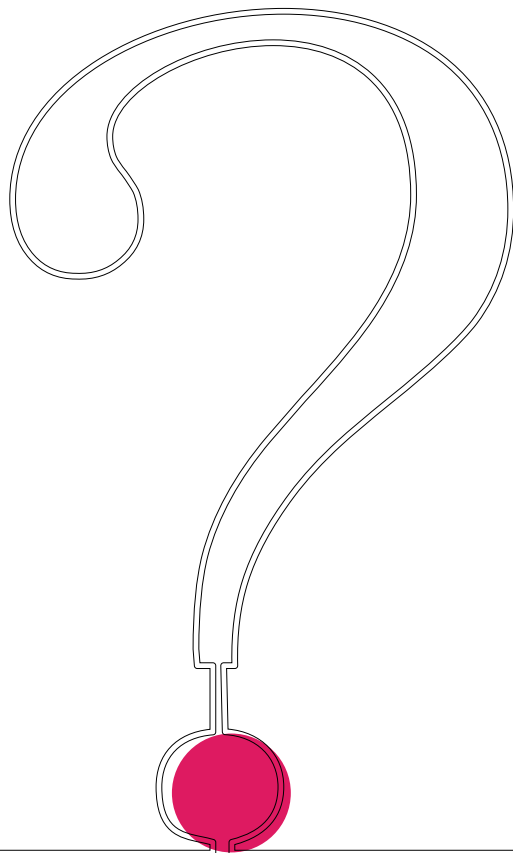
La certification est une évaluation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. La Haute Autorité de Santé procède à une évaluation tous les 4 ans. Le Centre Hospitalier est certifié. Le rapport est disponible sur le site de la HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3346576/fr/resultats-de-la-certification](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3346576/fr/resultats-de-la-certification)

Le laboratoire de biologie médicale est également évalué et est accrédité par le COFRAC chaque année. Les lignes et portées sont disponibles sur le site du COFRAC (détails des domaines accrédités).

## **Indicateurs Qualité pour la Sécurité des Soins (IQSS)**

La Haute Autorité de Santé a généralisé des indicateurs qualité à l'ensemble des établissements de santé ayant une activité en médecine, chirurgie et obstétrique, notamment sur la qualité de la tenue du dossier patient, le document de sortie d'hospitalisation, la traçabilité de l'évaluation de la douleur, le dépistage des troubles nutritionnels...

Vous trouverez les résultats de ces indicateurs affichés dans l'établissement et sur le site Internet de la HAS, via le service en ligne QualiScope.



### Votre avis nous intéresse

Nous vous invitons à donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge au sein de l'établissement :

- Un questionnaire de sortie est à votre disposition en annexe de ce livret d'accueil. Vous pouvez le déposer dans les boîtes aux lettres des unités de soins ou le remettre à un professionnel de santé lors de votre hospitalisation.
- Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être sollicité(e) par mail pour donner votre avis via un questionnaire en ligne, anonyme, sur la qualité de votre prise en charge durant votre séjour.

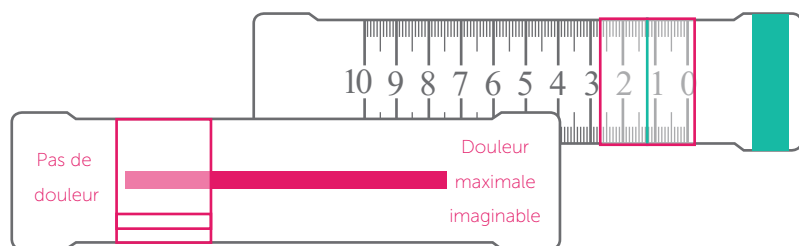
# PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

## Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

La prise en charge de la douleur est une priorité de santé publique, et le Centre Hospitalier de Semur en Auxois veille à mettre en oeuvre le programme national de lutte contre la douleur : Les professionnels de santé évaluent et soulagent au mieux votre douleur quelque soit votre âge et votre pathologie. Pour cela, ils disposent d'outils :

- L'échelle visuelle analogique (EVA) permet l'évaluation de l'intensité de la douleur.
- Des échelles spécifiques destinées aux personnes non communicantes ou aux enfants permettent aux soignants d'évaluer la douleur et d'adapter la prise en charge de manière personnalisée.

Un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) est proposé par l'équipe soignante.



L'échelle visuelle analogique (EVA) permet l'évaluation de l'intensité de la douleur. L'EVA est une réglette équipée d'un curseur que le patient glisse entre la butée de gauche (signifiant pas de douleur) et la butée de droite (douleur maximale imaginable) pour indiquer au soignant son niveau d'intensité de douleur.



# LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La maîtrise du risque infectieux est une priorité des équipes soignantes, qui appliquent des règles d'hygiène pour vous assurer des soins de qualité. Certaines recommandations peuvent s'appliquer à vos proches, elles leur seront signalées et expliquées. Pour participer activement à la prévention des infections, vous devrez respecter certaines préconisations (hygiène des mains, port du masque, toilette pré-opératoire...).

## SOINS PALLIATIFS

L'accès aux soins palliatifs est un droit, selon la loi n° 99-447 du 09 juin 1999. Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire, en institution ou à domicile et concernent les patients atteints de maladie grave, chronique, évolutive ou terminale, quel que soit leur âge. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Ils comprennent également une dimension de formation et de soutien des professionnels et des bénévoles.

Les professionnels de santé peuvent solliciter les équipes mobiles de soins palliatifs adultes (EMSP) pour évaluer la situation du patient, aider à l'élaboration du projet de soins, soutenir la réflexion d'équipe.

L'hospitalisation en soins palliatifs est réservée aux patients en situation complexe, soit pour un séjour temporaire (prise en charge d'un symptôme réfractaire ou séjour de répit pour épuisement familial ou d'équipe), soit pour un accompagnement de fin de vie. L'intervention des différentes équipes vise à diffuser et développer la culture palliative auprès de l'ensemble des acteurs de santé et de la société civile, conformément aux différents plans ministériels.

**Coordonnées**  
**Equipe Mobile de Soins Palliatifs**

03 80 81 73 47  
[emsp.chatillon@ch-hco.fr](mailto:emsp.chatillon@ch-hco.fr)

# DONS D'ORGANES ET TISSUS

---

## Pourquoi donner ses organes et ses tissus ?

Il existe plusieurs maladies pour lesquelles la seule solution de traitement consiste à remplacer l'organe atteint : c'est la greffe. Les possibilités de transplantation sont malheureusement très insuffisantes au regard du nombre de patients inscrits sur liste d'attente de greffe. Le don est un geste de générosité et de solidarité.

## Que dit la loi ?

Nous sommes tous donneurs sauf si nous faisons savoir de notre vivant que nous ne voulons pas être donneur. C'est ce qu'on appelle le consentement présumé. L'absence d'expression du refus vaut acceptation. Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes et tissus (cornées, peau, vaisseaux, valves cardiaques) en totalité ou en partie après votre mort, vous devez le faire savoir.

Ce refus peut être exprimé selon trois modalités :

- Principalement par inscription sur le registre national des refus ; cette inscription peut se faire soit sur papier libre, soit en téléchargeant le formulaire sur le site :

[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr),

soit en ligne sur le site :

[www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr).

Cette demande doit être adressée à l'Agence de la Biomédecine accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

- Par écrit sur papier libre : ce document doit comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance et doit être daté et signé par vos soins. Ce document doit être confié à un proche.

- Par oral auprès de l'un de vos proches ; dans ce cas votre proche averti devra retranscrire par écrit le contexte et les circonstances de l'expression du refus.

Avant d'envisager tout prélèvement, l'équipe médicale consulte le registre national des refus. Si le défunt n'est pas inscrit, l'équipe médicale vérifie auprès des proches que le défunt n'avait pas de son vivant fait valoir un refus.



Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser auprès de l'équipe de la coordination hospitalière de prélèvement du CHU Dijon-Bourgogne au 03 80 29 36 20.





# DONS DU SANG

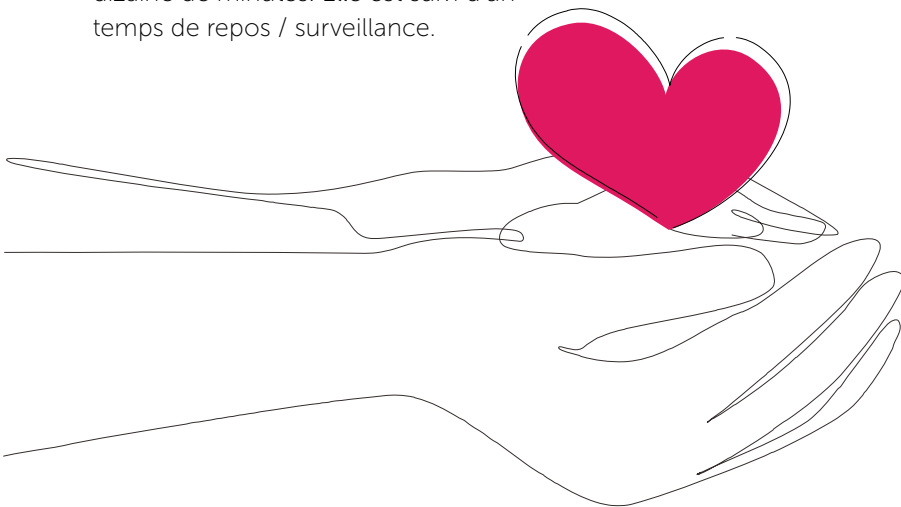
**Un don de sang est un processus par lequel un donneur de sang est volontaire pour se voir prélever du sang qui sera gardé dans une banque du sang avant de transfuser une personne malade lors d'une transfusion sanguine. En France, le don de sang est bénévole et gratuit : autrement dit, les donneurs ne sont pas rémunérés.**



Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site internet de l'Etablissement Français du Sang :  
<https://dondesang.efs.sante.fr>

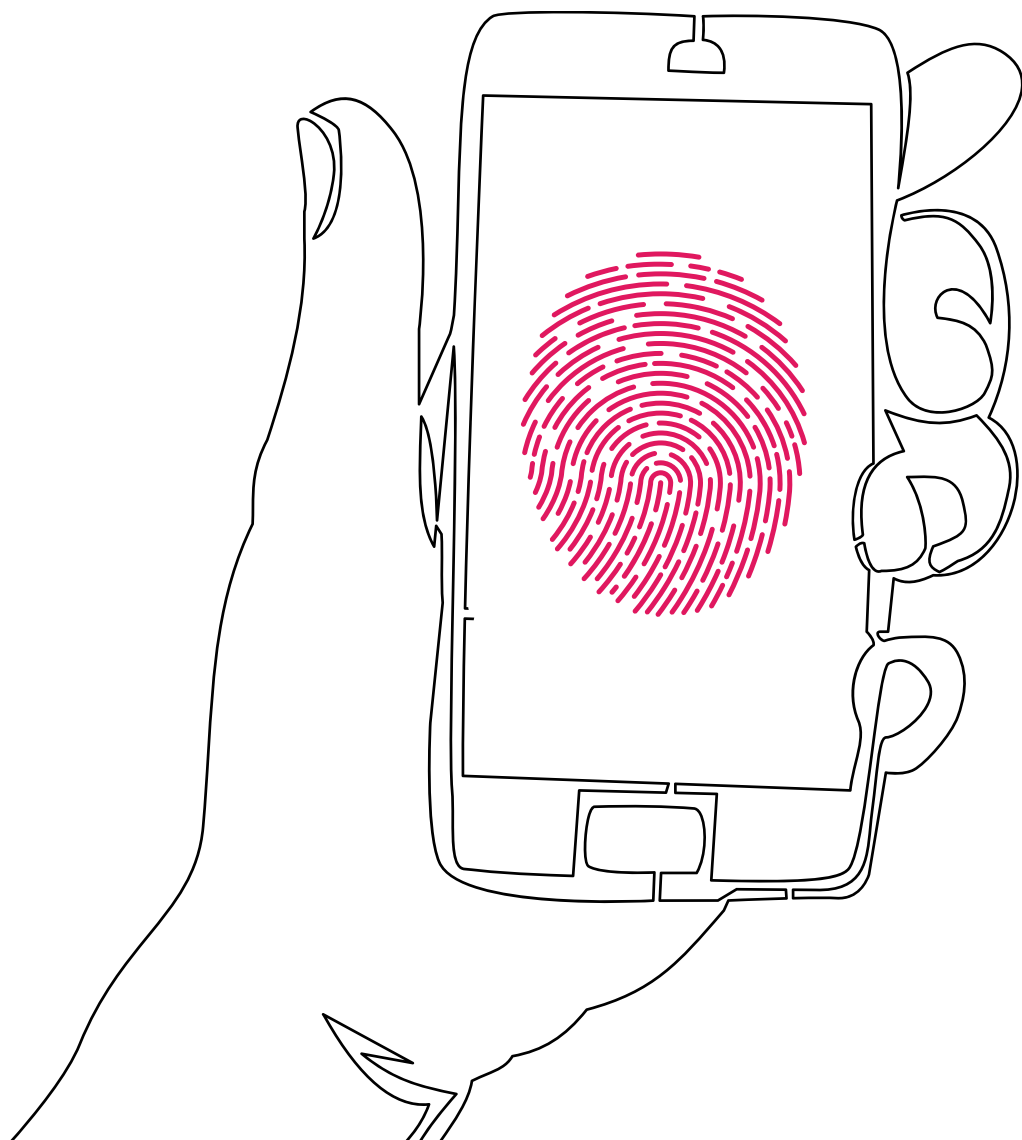
## Comment se passe un don de sang ?

La collecte de sang commence par un questionnaire médical dans lequel le donneur précise son âge, son poids, la date du dernier don, son état de santé, et divers facteurs de risque. Les réponses sont associées au sang donné, mais l'anonymat reste garanti. Une fois l'entretien terminé, et après validation de votre entretien par le médecin, la collecte peut commencer et dure environ une dizaine de minutes. Elle est suivie d'un temps de repos / surveillance.



# LA SÉCURITÉ DE VOTRE IDENTITÉ

---





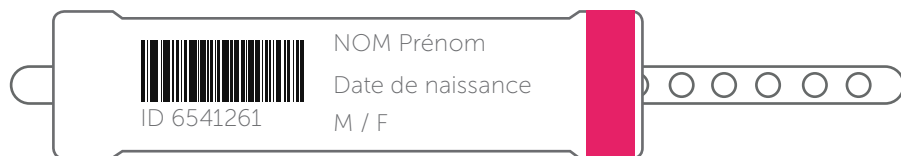
## Le bracelet d'identification des patients hospitalisés ou de passage aux urgences

Pour votre sécurité, dès votre admission à l'hôpital, un bracelet d'identification sera proposé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité. Soyez attentif à l'exactitude de ces informations.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'une prise de médicament, d'un examen ou d'une intervention.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, y compris dans le cadre de la check-list des blocs opératoires : ce contrôle fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge. Vous porterez ce bracelet jusqu'à votre sortie.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.



## CONFIDENTIALITÉ

### Confidentialité

Les professionnels de santé du Centre Hospitalier assurent l'information à votre famille, dans le respect des règles déontologiques et du secret professionnel. Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au Centre Hospitalier ou sur votre état de santé ; dans ce cas, signalez-le, dès le début de votre séjour.

### Anonymat

Vous avez la possibilité de demander le secret de votre identité (accouchement sous anonymat). Lors d'une hospitalisation sous X, les frais sont à la charge du patient. À la maternité, le psychologue, l'assistant social et la sage-femme sont présents pour vous assister.

# LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES



Toutes les informations concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et désormais par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 applicable en France depuis le 25 mai 2018. Dans le domaine médical, les données relatives à la santé des personnes ont un niveau de sensibilité particulier justifiant une utilisation plus encadrée. Il s'agit de «données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne» (définition issue de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

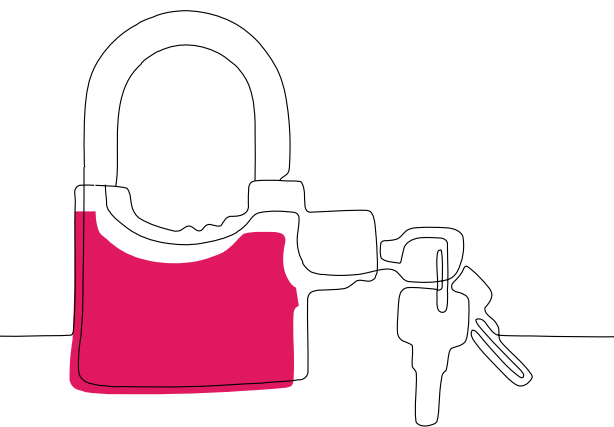
## Utilisation de vos données pour les soins

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de vos soins. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge et la communication avec votre médecin traitant.

Vos données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou du praticien qui a constitué le dossier médical. Toutes ces données sont protégées par le secret professionnel.

## Vos données collectées

En arrivant au Centre Hospitalier, diverses données personnelles peuvent être collectées : nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, coordonnées, antécédents médicaux et chirurgicaux, suivi de votre état de santé ainsi que l'ensemble des données pertinentes relatives à votre prise en charge.



## Utilisation de vos données pour la recherche et les études

Vos données peuvent être utilisées pour la recherche, l'analyse d'activité, ou des études dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le Centre Hospitalier s'engage à respecter. Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette utilisation des données.

## Conservation de vos données

Vos données seront conservées pendant 20 ans à compter du dernier passage (séjour ou consultation externe au sein de l'établissement). Toutefois, si la durée de conservation de votre dossier s'achève avant votre 28<sup>e</sup> anniversaire, votre dossier est conservé jusqu'à cette date (le 28<sup>e</sup> anniversaire). En cas de décès du patient son dossier est conservé 10 ans à compter de cette date. Dans le cadre d'une politique régionale de coopération entre les établissements hospitaliers, les identités des patients sont hébergées sur un serveur d'identité régional, afin de permettre un meilleur suivi tout au long du parcours de soin. Le reste de vos données personnelles, notamment vos données de santé, sont hébergées dans le système d'information du CH.

## Vos droits

Chaque patient dispose de droits sur ses données à caractère personnel, en particulier d'un droit d'accès à vos données personnelles (art.15 RGPD). Sous certaines conditions réglementaires vous disposez d'un droit de rectification des données vous concernant et étant inexacts (art.16 RGPD), d'un droit à l'effacement de vos données (ou «droit à l'oubli») (art.17 RGPD), d'un droit à la limitation du traitement (art.18 RGPD) et d'un droit d'opposition pour refuser l'utilisation de vos données (art.21 RGPD). Ces droits peuvent être exercés auprès du médecin qui vous prend en charge ou par voie postale en vous adressant à la Direction générale, Droit des Patients, 1 Boulevard Jeanne-d'Arc, BP 77908, 21079 Dijon cedex .

Pour toute question relative à la protection de vos données à caractère personnel ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du GHT 21-52 à l'adresse suivante : Direction générale, Délégué à la Protection des Données, 1 Bd Jeanne-d'Arc, BP 77908, 21079 Dijon Cedex, ou par email : [dpo@chu-dijon.fr](mailto:dpo@chu-dijon.fr)

## Information

Depuis 2018, la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie assure la conception, la mise en œuvre et l'administration de votre Dossier Médical Partagé (DMP). Ce carnet de santé numérique est gratuit. Il facilite l'accès à votre historique de soin, à vos résultats d'examens ainsi qu'à vos antécédents, et favorise la prévention, la coordination, la qualité et la continuité des soins dans le respect du secret médical.

Vous bénéficiez d'un droit d'opposition que vous pouvez exercer auprès de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Pour plus d'informations, consultez : [www.dmp.fr](http://www.dmp.fr)



**04**

**VOS DROITS,  
VOS DEVOIRS**



## **Vos informations personnelles et médicales**

Les informations personnelles et médicales vous concernant sont protégées par le secret médical. Elles font l'objet d'un traitement informatisé, sous la responsabilité du praticien responsable de l'information médicale. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'information aux fichiers et aux libertés, ces traitements informatiques sont soumis à l'avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et sont protégés par le secret professionnel. Il vous est possible d'exercer vos droits d'accès et de rectification concernant ces informations.

### **Droits à l'information**

Toute personne a le droit d'être informée de 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. Seule 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.

Pour le patient mineur, ses droits sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale, sous réserve 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 à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché, dont le but est de réfléchir, d'échanger et d'informer sur toute question concernant l'éthique hospitalière.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Veuillez prévenir votre entourage.

### **Droits à l'image**

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : patients, proches, visiteurs et équipes soignantes. Il est donc interdit de filmer ou photographier au sein du Centre Hospitalier, à l'exception d'images strictement personnelles. La diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité du CH, de ses équipes et de ses patients sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise.

# VOTRE DOSSIER MÉDICAL

---

Votre dossier médical et les informations relatives à votre état de santé sont conservés conformément à la réglementation en vigueur. Votre dossier médical sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

## L'accès à votre dossier

Vous pouvez, sous certaines conditions, accéder aux informations médicales vous concernant. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Afin de répondre aussi efficacement que possible à vos éventuelles demandes, le Centre Hospitalier a mis en place l'organisation suivante :

- Toute demande de communication d'un dossier médical doit être adressée par écrit, à l'aide du formulaire disponible auprès du bureau des admissions et des différents

secrétariats médicaux ainsi que sur le site internet de l'établissement (<http://www.ch-semur.fr>), à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois  
3, avenue Pasteur  
BP 28  
21140 Semur-en-Auxois

- La consultation sur place est gratuite. Si vous souhaitez obtenir des copies et/ou l'envoi à votre domicile de tout ou partie de votre dossier, l'établissement vous demandera le remboursement des frais correspondants conformément à l'article L.1117-7 du Code de la Santé Publique.

- Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande. Elles vous seront communiquées au plus tard dans un délai de huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.



Vous pouvez télécharger le formulaire de demande de communication de dossier médical en flashant le QR Code







# PERSONNE DE CONFIANCE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

## Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne majeure de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne désignée devra co-signer le formulaire. Elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.

*Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance.*

*En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.*



Vous pouvez télécharger le formulaire de désignation de votre personne de confiance en flashant le QR Code



## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle ne serait pas en capacité d'exprimer ses volontés. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



Vous pouvez télécharger le formulaire de déclaration de vos directives anticipées en flashant le QR Code



# 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 :



**Toutes les chartes qui régissent les droits des patients et des résidents sont disponibles sur le site internet du Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées et consultables depuis le QR code ci-après.**

<https://solidarites-sante.gouv.fr>

*Flashez-moi !*



**Vous pouvez également accéder directement aux chartes suivantes :**

Charte de la laïcité



Charte des droits et libertés de la personne accueillie



Charte Romain Jacob - accès à la santé pour les personnes en situation de handicap



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance



Charte européenne de l'enfant hospitalisé



# VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES

---

## Pour préserver votre repos et celui de votre voisinage

- évitez les visites en groupe,
- modérez le son de vos appareils radio et télévision
- pour leur protection, limitez, dans la mesure du possible, la présence des enfants en bas âge

## Informez vos visiteurs qu'il est interdit

- de fumer
- d'apporter des boissons alcoolisées et des aliments contraires à votre régime

## Demandez à vos visiteurs

- de prendre connaissance des modalités (nombre de personnes autorisées) et des horaires de visites
- de se renseigner auprès du cadre de santé du service avant d'apporter des fleurs ou des plantes.

Pour faciliter le travail quotidien des personnels du Centre Hospitalier, il peut être demandé à vos visiteurs de bien vouloir quitter la chambre. Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque).



En cas de situation sanitaire exceptionnelle, le Centre Hospitalier se réserve la possibilité de modifier son règlement et de déclencher un Plan de situation sanitaire exceptionnelle.





# LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DES FAMILLES

## La Commission des Usagers (CDU)

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches. Elle contribue, par ses avis et propositions, à améliorer la politique d'accueil et la qualité de la prise en charge des patients menées par l'établissement. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie sur les déclarations, plaintes, éloges, propositions que les usagers transmettent à la direction ; c'est pourquoi, il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. Si vous souhaitez joindre les représentants des usagers, reportez-vous à la fiche annexée au livret d'accueil.

## Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le conseil de vie sociale est une instance élue par les résidents et les familles d'un établissement médico-social, comme les EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Composé de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, le conseil de la vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie... Son rôle est consultatif.

## Les associations des usagers

Des représentants des associations des usagers sont à votre service afin de vous informer, vous écouter et vous orienter dans vos démarches en lien avec votre santé.



## Réclamations et médiations

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé ou logé en première intention. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction générale de l'établissement.

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois  
3, avenue Pasteur - BP 28 - 21140 Semur-en-Auxois

Vous pouvez également demander la saisine d'un médiateur par l'intermédiaire de la Commission Des Usagers.

Tous vos témoignages ou réclamations relatifs à votre séjour sont pris en compte par l'hôpital, sans impact sur votre prise en charge.

# 05

## NOS ENGAGEMENTS

### LEXIQUE

**AME** : Aide Médicale d'État  
**APA** : Activité Physique Adaptée  
**ARS** : Agence Régionale de Santé  
**CDU** : Commission des Usagers  
**CH** : Centre Hospitalier  
**CMUC** : Couverture Maladie Universelle Complémentaire  
**CPP** : Centre Périnatal de Proximité  
**CVS** : Conseil de la Vie Sociale  
**DAC** : Dispositif d'Appui à la Coordination  
**EHPAD** : Établissement d'Hébergement pour les Personnes Âgées Dépendantes  
**EM** : Échelle Numérique  
**EMSP** : Équipe Mobile de Soins Palliatifs  
**GHT** : Groupement Hospitalier de Territoire  
**HAD** : Hospitalisation À Domicile  
**HAS** : Haute Autorité de Santé  
**MAS** : Maison d'Accueil Spécialisée  
**MCO** : Médecine Chirurgie Obstétrique  
**PASS** : Permanences d'Accès aux Soins de Santé  
**SPASAD** : Services Polyvalents d'Aide et de Soins À Domicile  
**SSIAD** : Service de Soins À Domicile  
**SSR** : Soins de Suite et Réadaptation  
**UMG** : Unité Mobile Gériatrique



## **Un hôpital plus responsable et acteur de la prévention sur son territoire**

Dédié au soin de par la nature de ses activités, le Centre Hospitalier n'en demeure pas moins un acteur de prévention sur son territoire en assurant, conjointement avec les professionnels de santé libéraux, un rôle clé dans le repérage des situations et conduites à risque.

L'équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA) propose une aide adaptée et individualisée pendant le séjour afin d'interrompre ou réduire les consommations des patients avec des conduites addictives et facilite l'accès à des soins spécialisés après la sortie d'hospitalisation (coordonnées CHA). Des groupes de parole et/ou des programmes d'éducation thérapeutique peuvent également être proposés pour aider les patients ou leurs aidants à mieux gérer leur vie avec une maladie chronique. L'établissement participe aussi chaque année aux semaines d'information sur la santé mentale et mène régulièrement des actions en faveur du dépistage de certains cancers et de la lutte contre le tabagisme (journée sans tabac, mois sans tabac, ...).

Soucieux de son empreinte environnementale et sociale, le Centre Hospitalier poursuit ses engagements en matière de développement durable tant au niveau de sa politique d'achats

et de réduction des déchets qu'en matière de qualité de vie au travail et d'inclusion de son personnel. La maintenance régulière des installations et les travaux de réhabilitation menés concourent à une efficacité énergétique meilleure. La cuisine centrale adhère depuis 2021 à la démarche « Mon restau responsable », garantie d'une alimentation plus saine et durable pour tous. La dématérialisation des échanges est aussi fortement encouragée avec l'objectif assumé de tendre au maximum vers le "zéro papier".

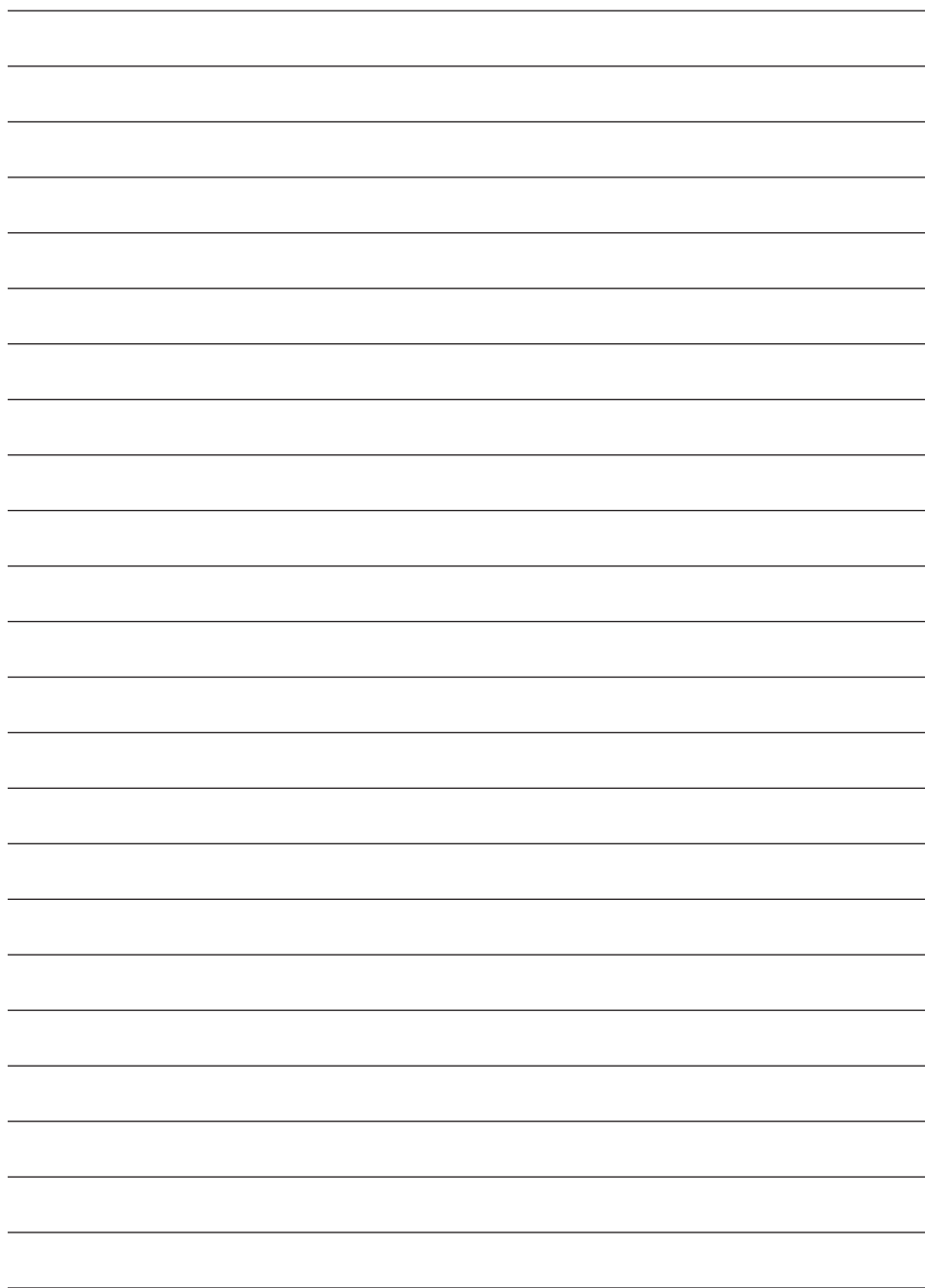
L'hôpital s'engage aussi à dispenser le juste soin pour garantir à ses patients une prise en charge pertinente tenant compte de l'évolution des connaissances et des techniques tout en régulant les dépenses de santé lorsqu'elles sont inutiles ou redondantes. Il soutient la formation continue de son personnel.

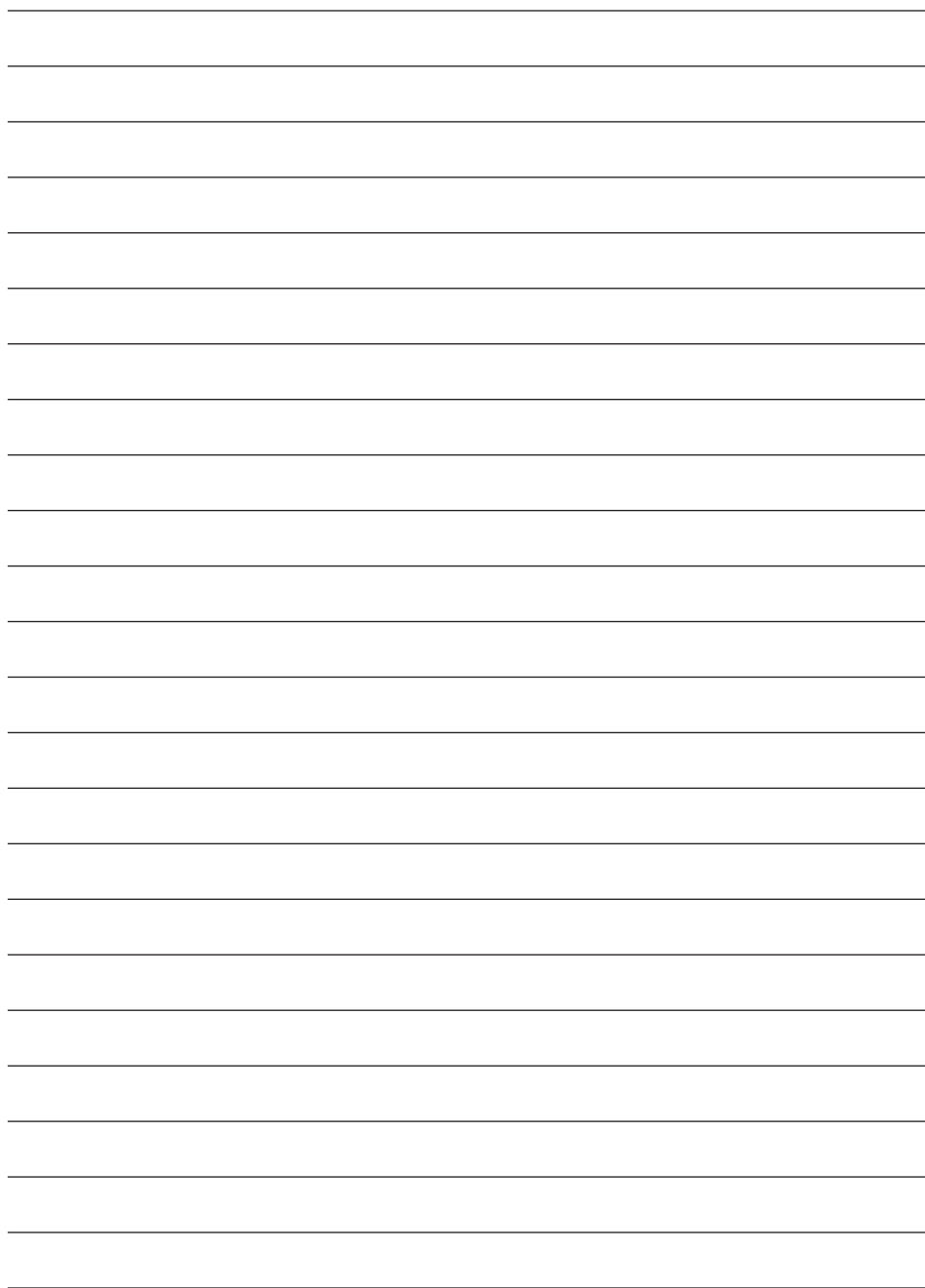
Vous souhaitez soutenir les équipes et les projets de votre hôpital ? Le Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois est habilité à recevoir vos dons et legs. Il n'existe pas de petit don, chaque contribution est une aide précieuse.

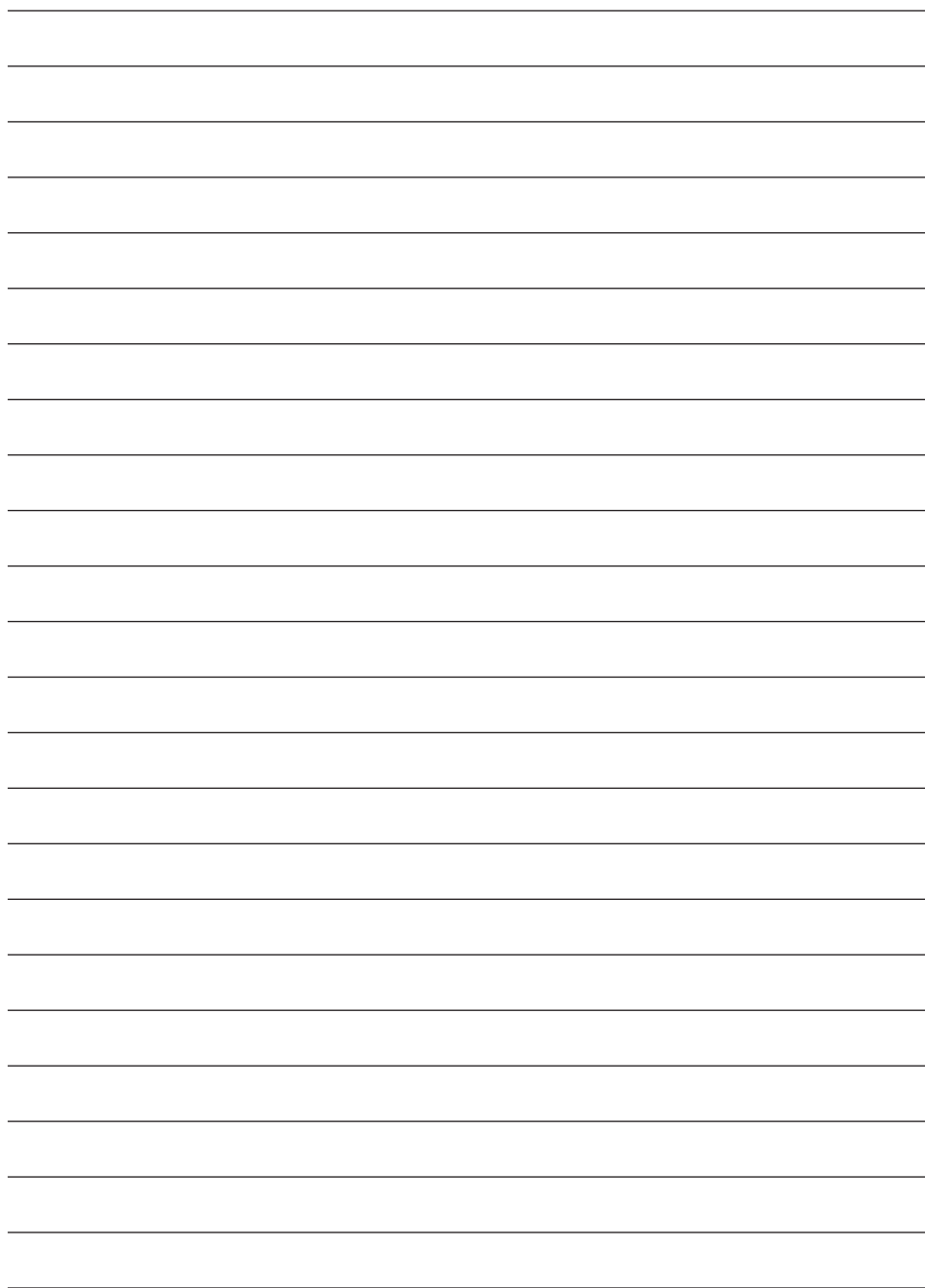
# NOTES

This image shows a single page of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.











**Centre Hospitalier** Robert Morlevat

3 avenue Pasteur - 21140 Semur-en-Auxois

03 80 89 64 64

[www.ch-semur.fr](http://www.ch-semur.fr)