

# Livret d'accueil du patient



**Site de Paray-le-Monial :**  
Boulevard des Charmes  
71600 Paray-le-Monial  
Tél. 03.85.81.80.00

**Site de Charolles :**  
6 rue du Prieuré  
71120 Charolles  
Tél. 03.85.88.20.20

**Site de La Clayette :**  
19 rue de l'hôpital  
71800 La Clayette  
Tél. 03.85.28.91.10





## Mot d'accueil

Vous-même, votre enfant ou l'un de vos proches nécessitez d'être hospitalisé(e) dans l'un des 3 sites géographiques du Centre Hospitalier du Pays Charolais-Brionnais.

Soyez assuré(e) que nous nous efforcerons d'offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé et répondre à vos attentes.

**Ce livret d'accueil vous donnera toutes les informations utiles sur les conditions d'accueil, de séjour, de sortie, et sur vos droits et devoirs en qualité d'utilisateur du service public hospitalier.**

Vous y trouverez également les moyens d'exprimer votre opinion et nous aider ainsi à poursuivre l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins via le questionnaire de satisfaction.

En vous souhaitant un prompt rétablissement, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le directeur du Centre Hospitalier du  
Pays Charolais-Brionnais  
et du Groupe Hospitalier de Bourgogne Méridionale

Retrouvez toutes les  
informations sur notre  
site Internet :

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





# Sommaire



[Présentation générale de l'établissement](#)

[Votre arrivée](#)

[Admission en service d'hospitalisation](#)

[Votre séjour](#)

[Vos droits et obligations](#)

[Mesures particulières en situation de risque majeur](#)

[Votre sortie](#)

**Annexes**

Présentation générale de l'établissement

Votre arrivée

Admission en service d'hospitalisation

Votre séjour

Vos droits et obligations

Mesures particulières

Votre sortie



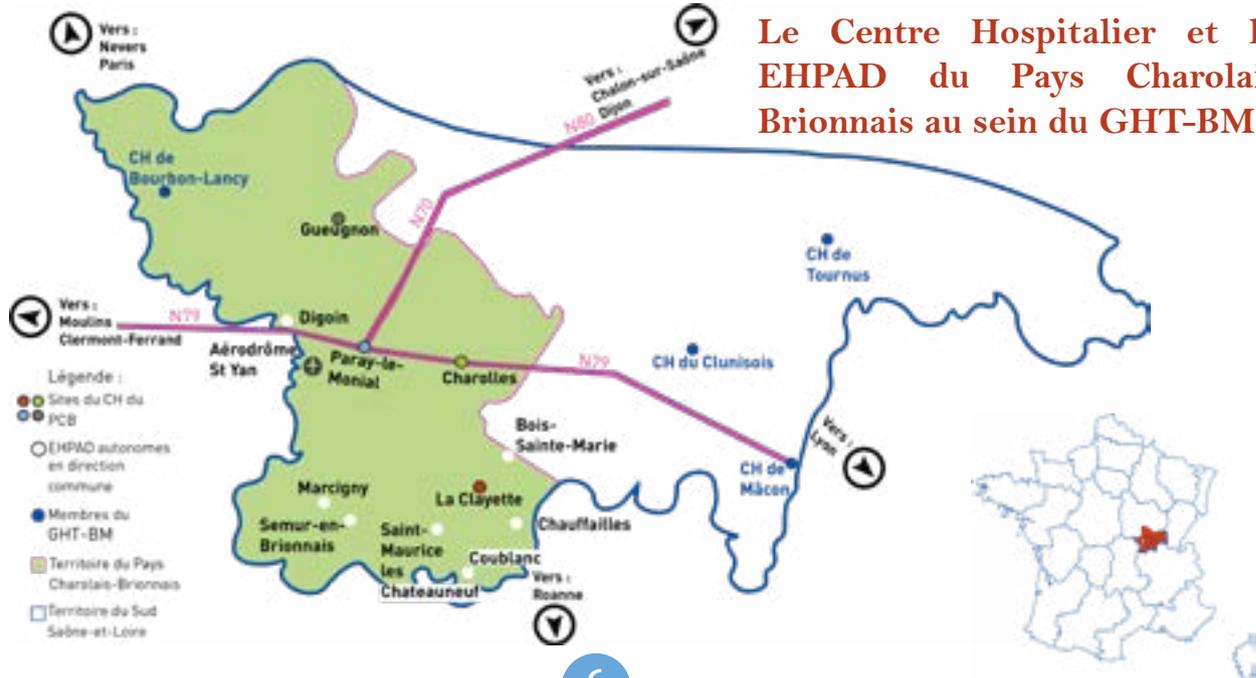
Le **Centre Hospitalier du Pays Charolais-Brionnais (CHPCB)** est né le 1er janvier 2020, de la fusion des trois centres hospitaliers de Paray-le-Monial, Charolles et La Clayette. Le site principal héberge le plateau technique sur Paray-le-Monial et ses services se déploient sur 4 sites géographiques.



Il est membre du **Groupe Hospitalier de Territoire de Bourgogne Méridionale (GHT-BM)**, avec les hôpitaux de Mâcon (établissement support), Bourbon-Lancy, du Clunisois et Tournus. Sa priorité est d'organiser l'offre de soins hospitalières et médico-sociales de **Saône-et-Loire Sud** et permettre ainsi à la population de bénéficier d'une égalité d'accès aux soins.



Il est membre du **Groupement de Coopération Sanitaire du Pays Charolais-Brionnais (GCS-PCB)**, avec les EHPAD autonomes de Bois Ste Marie, Chauffailles/Coublanc/St Maurice-les-chateaufneuf, Digoin, et Marcigny/Semur en Brionnais. Ce groupement gère en commun certaines activités et organisations de soins et notamment la blanchisserie située sur le site de La Clayette, qui traite le linge des résidents de tous les EHPAD publics du **Charolais-Brionnais**. Il pose également les bases de la filière gériatrique du territoire.





Le plateau technique situé sur le site de Paray-le-Monial comporte : les consultations externes, le service d'imagerie, le bloc opératoire et une pharmacie hospitalière.



# Accompagnement social et Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs



**Le service social** est à la disposition des personnes hospitalisées et de leur entourage. Il propose une **écoute**, un **accompagnement** face aux situations liées aux problèmes de santé, une information dans le cadre du **retour à domicile** ou à **l'entrée en structure d'hébergement**. Il peut vous aider dans vos **démarches administratives et juridiques** ou en cas de **difficultés financières** liées à vos problèmes de santé.

**Nous vous conseillons de prendre contact dès le début de votre hospitalisation.**



**Le service des mandataires judiciaires** est à disposition des personnes vulnérables – hébergées en EHPAD ou USLD du GCS PCB – qui souhaitent ou nécessitent une **mesure de protection** et **qu'il n'est pas souhaité ou possible pour l'entourage de pourvoir aux intérêts du majeur**.

Le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) est désigné par le juge des contentieux de la protection.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site internet [justice.gouv.fr](http://justice.gouv.fr) ou contacter le Tribunal judiciaire de Mâcon au ☎ 03.85.39.92.00.

L'ouverture d'une mesure de protection peut être demandée par la personne à protéger, un conjoint, parent, allié, proche ou le Procureur de la République.





**L'institut de formation en soins infirmiers et d'aides-soignants** de Paray-le-Monial, existe depuis 1975.

L'IFSI-IFAS forme des professionnels paramédicaux : infirmier et aide-soignant.

Il assure également des prestations de formation continue. Il est implanté dans l'enceinte du Lycée Professionnel ASTIER, à proximité des services hospitaliers du site de Paray le Monial.

Chaque année, l'Institut organise des portes-ouvertes afin de répondre aux questions des futurs apprenants, leur permettre de visiter les locaux et rencontrer l'équipe pédagogique, administrative ainsi que les étudiants.



Pour en savoir plus :

 [ifs-i-fas-paray.fr](https://www.ifs-i-fas-paray.fr)

 03.85.88.43.01



Le **CHPCB** est un établissement public de santé intercommunal. Son organisation générale est régie par le code de la santé publique et le code de l'action sociale et des familles. Il est dirigé par un directeur, entouré d'instances décisionnelles et consultatives.





## Personnel médical, soignant et médico-technique

Les soins sont assurés tout au long de votre hospitalisation, 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires, qui mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous soutenir tout au long de votre hospitalisation.

### Équipe médicale

Votre séjour se déroule au sein d'une unité placée sous la responsabilité d'un praticien chef de service, en collaboration avec une équipe médicale composée de médecins et éventuellement d'internes. Ces médecins en formation peuvent participer aux visites médicales.

Les pharmaciens et sages-femmes participent également à votre prise en charge médicale.

### Équipe soignante

Le cadre de santé de l'unité d'hospitalisation est responsable de l'organisation et de la qualité des soins dispensés, en lien avec l'équipe médicale. Il est votre interlocuteur privilégié.

Le personnel infirmier dispense les soins prescrits par le médecin et assure une présence permanente auprès de vous. Il est accompagné par les aides-soignants (et les auxiliaires de puériculture) qui prodiguent les soins d'hygiène et de confort nécessaires. Les étudiants infirmiers et aides-soignants en cours de formation complètent cette équipe lors de leurs périodes de stages. Les agents de service hospitaliers (ASH) assurent l'entretien des locaux et de votre chambre.

### Équipe médico-technique

Vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels comme assistant(e) social(e), secrétaire médical(e), diététicien(ne), masseur-kinésithérapeute, psychologue, ergothérapeute, manipulateur en radiologie, brancardier, préparateur en pharmacie, technicien biomédical... dont les compétences sont nécessaires à votre rétablissement.

**Le personnels des services logistiques, techniques et administratifs** jalonnent également votre parcours de soins, participent au bon fonctionnement hôtelier, à votre sécurité et à votre accompagnement administratif.



# Préparer votre venue - Modalités administratives d'accueil et d'admission



## Transports

La commune de Paray-le-Monial dispose d'un service de transport en commun : Bus le PLM – Arrêt 23

Pour plus de détails, consultez le site internet de la commune de Paray-le-Monial : <https://paraylemonial.fr/transport-urbain-navette-plm>

Les autres sites sont accessibles à pied, en voiture, seul ou accompagné.



## Stationnement

Chacun des sites dispose d'un parking banalisé. Les parkings et les voies de circulation sont publics et **les règles du code de la route s'appliquent. La vitesse est limitée à 30km/h.**

L'établissement ne peut être tenu responsable en cas d'accident de la circulation ou de vol de véhicule. Le stationnement dans l'enceinte des sites est interdit en dehors des emplacements matérialisés par un marquage au sol.

Des aires de stationnement sont réservées, aux ambulances, aux véhicules sanitaires légers et aux taxis. Le stationnement sur les places réservées aux personnes handicapées doit être justifié par l'apposition d'une **carte spécifique visible sur le tableau de bord** du véhicule pour toute la durée du stationnement. Des contrôles peuvent être effectués et les contrevenants peuvent faire l'objet de signalements auprès des services de gendarmerie.

Les emplacements situés à proximité des entrées et identifiés sont exclusivement réservés aux véhicules de secours et ambulances, sauf dépose-minute où la durée du stationnement est limitée à quelques minutes.

Les plans de stationnement de chacun des sites sont disponibles sur notre site internet [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr).

# Plans d'accès des sites de Paray-le-Monial, La Clayette et Charolles

**Site de Charolles :**  
6 rue du Prieuré  
71120 Charolles  
03.85.88.20.20



**Site de Paray-le-Monial :**  
Boulevard des Charmes  
71600 Paray-le-Monial  
03.85.81.80.00



**Site de La Clayette :**  
19 rue de l'hôpital  
71800 La Clayette  
03.85.28.91.10

# Modalités administratives d'accueil et d'admission



## Documents administratifs

L'accomplissement de certaines formalités administratives peut paraître fastidieux. Elles sont toutefois indispensables à la prise en charge des frais de votre hospitalisation par les caisses d'assurance maladie, de mutuelle ou les organismes qui vous représentent. En l'absence de ces documents, un titre de recettes vous sera adressé. Il vous obligera à avancer les frais.

Quel que soit le motif de votre venue, en hospitalisation ou en consultation, il est nécessaire de **vous munir des documents suivants** :

- **Un document officiel permettant de valider votre identité**
  - carte nationale d'identité ou passeport,
  - livret de famille et/ou extrait d'acte de naissance accompagné de la carte d'identité d'un des parents pour les mineurs n'ayant pas de pièce d'identité
  - livret de famille et/ou extrait d'acte de naissance pour un majeur n'ayant ni carte nationale d'identité ni passeport
  - carte de séjour ou la carte européenne pour les étrangers sans carte nationale d'identité ni passeport
- **Votre carte vitale et/ou une attestation d'ouverture des droits en cours de validité**
- **Votre carte de mutuelle en cours de validité** ou une attestation de couverture au titre de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
- **Votre carnet de soins** si vous bénéficiez de l'art. 115 (**pensionné militaire**)
- Pour les ressortissants étrangers, la **carte de séjour en cours de validité**
- Votre **carte européenne si vous êtes résident de la Communauté Européenne (C.E)** de passage en France
- Justificatif de **déclaration ou de reconnaissance d'un accident du travail** ou d'une **maladie professionnelle** ou de **déclaration de grossesse**.

Il vous sera demandé d'indiquer :

- Vos coordonnées et celles des personnes à prévenir (si possible, nous indiquer 2 numéros de téléphone)
- Nom et coordonnées du médecin traitant

# Hospitalisation complète ou ambulatoire : Où s'adresser ?



Site d'hospitalisation					
Paray-le-Monial (Les Charmes, Rosaie, La Colline)	Hall du bâtiment principal - Les Charmes	L/V' : 8h30 - 17h30 S : 8h00 - 12h00	03.85.81.84.71	<a href="mailto:admissions@ch-paray.fr">admissions@ch-paray.fr</a>	Boulevard les charmes 71600 Paray le Monial
Consultations externes	Guichet administratif Espace consultations externes - site principal les Charmes	L/J' : 8h30 - 17h30 V : 8h30 - 17h00	03.85.81.85.00	<a href="mailto:consultations_externes@ch-paray.fr">consultations_externes@ch-paray.fr</a>	
Urgences	Accueil urgences	L/D' : 9h00 - 21h00	03.85.81.80.60	<a href="mailto:urgences.accueil@ch-paray.fr">urgences.accueil@ch-paray.fr</a>	
Charolles	Accueil principal du bâtiment neuf	L/V' : 8h30 - 12h30 13h30 - 17h00	03.85.88.20.20	<a href="mailto:admissions_charolles@ch-paray.fr">admissions_charolles@ch-paray.fr</a>	6, rue du Prieuré 71120 Charolles
La Clayette	Entrée Pergola rue de Bellevue - étage Lagon	L/V' : 9h00 - 12h30 13h00 - 17h00	03.85.28.91.10	<a href="mailto:admissions_laclayette@ch-paray.fr">admissions_laclayette@ch-paray.fr</a>	19 rue de l'hôpital 71800 La Clayette

Votre arrivée

## Si votre hospitalisation fait suite à une précédente hospitalisation :

Même si les principaux éléments du dossier sont déjà connus, il est indispensable de passer au bureau des admissions au cours de votre nouveau séjour.

## Si vous êtes hospitalisé(e) à la suite d'une consultation ou à la demande de votre médecin traitant confirmé par un praticien du Centre Hospitalier, en hospitalisation complète ou ambulatoire :

A l'issue de la consultation ou dès que la date est connue, il est nécessaire de vous présenter au bureau des admissions pour y accomplir les formalités de préadmission. Cette démarche simplifiera les formalités administratives le jour de votre entrée. Vous pourrez dès lors vous rendre directement dans le service d'hospitalisation.

Si votre entrée s'effectue en dehors des heures d'ouverture et que votre préadmission n'a pas été effectuée, merci d'adresser vos documents par voie postale ou par mail.

A l'issue de votre hospitalisation, un bulletin de situation justifiant votre hospitalisation peut vous être délivré par le bureau des admissions

1 : L/V' : Lundi au vendredi - S : Samedi - L/J' : Lundi au jeudi

15

- V : Vendredi - L/D : Lundi au dimanche



Des consultations sont proposées sur le plateau des consultations externes ou directement dans les services.

**Pour les consultations d'imagerie**, votre circuit sera différent, selon que votre consultation est donnée dans le cadre d'une **activité publique ou privée**. Des précisions seront indiquées sur le **courrier de confirmation de rendez-vous** ; Consultez notre site internet pour en savoir plus : [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr). Vous trouverez en annexe de ce livret, et sur le site internet, les numéros téléphoniques de prise de rendez-vous.

Pour les **consultations ayant lieu directement dans les services**, un mail en provenance de l'adresse  [preadce@ch-paray.fr](mailto:preadce@ch-paray.fr) précisant les **pièces nécessaires à la constitution de votre dossier**, vous sera adressé la **semaine précédant la consultation**. Transmettez-les en répondant par courriel avant votre consultation ; cela **vous évitera un passage obligatoire au guichet administratif** des consultations externes.



Pour les **consultations ayant lieu sur le plateau des consultations externes**, un passage au guichet administratif est **obligatoire**. A l'issue de la consultation et selon votre situation : vous devrez vous acquitter des sommes dues auprès du **guichet administratif des consultations externes**.

### Consultation secteur public :

Vous n'aurez rien à régler dans les cas suivants :

- Si vous êtes pris en charge à 100% par votre organisme de sécurité sociale
- Si la valeur de certains actes effectués est supérieure à 120 euros et si vous êtes titulaire d'une mutuelle
- Si vous bénéficiez d'une couverture complémentaire

A défaut, vous devrez vous acquitter du ticket modérateur des honoraires auprès des agents du bureau des consultations externes à l'issue de votre consultation.

### Consultation secteur privé :

Vous devrez régler la totalité de la consultation et vous faire rembourser par l'assurance maladie et votre organisme complémentaire si vous n'êtes pas pris en charge à 100% par l'assurance maladie. Une feuille de soins vous sera remise.



## Accueil en urgences

Vous recevrez immédiatement les soins que nécessite votre état de santé et il sera constitué un dossier administratif réduit au guichet des urgences.

- En cas d'hospitalisation : les formalités complémentaires seront alors à accomplir le plus rapidement possible par un accompagnant éventuel ou votre ambulancier auprès du bureau des admissions.
- En cas de retour à domicile : vous pouvez transmettre les pièces manquantes par voie postale ou par mail à [urgences.accueil@ch-paray.fr](mailto:urgences.accueil@ch-paray.fr).



## Hospitalisation à domicile

Le service d'**Hospitalisation A Domicile (HAD)** est rattaché au Centre Hospitalier de Mâcon. Pour plus d'informations vous pouvez contacter :

**HAD Sud Saône et Loire / Site Paray-le-Monial** au ☎ **03 85 81 80 34**



## Interprétariat

Pour les personnes non francophones un service d'interprétariat est disponible dans l'établissement et accessible sur simple demande auprès des membres du personnel.



## Accueil des personnes en situation de handicap

Le bureau des admissions est accessible aux personnes à mobilité réduite. Des modalités d'accompagnement sont prévues pour les personnes en situation de handicap n'hésitez pas à le signaler à votre interlocuteur.



## Accueil des mineurs et des majeurs protégés

Pour un patient mineur, sauf **en cas d'urgence vitale**, l'admission peut être demandée par **son père, sa mère, tout détenteur de l'autorité parentale ou par l'autorité judiciaire.**

Il est nécessaire de **préciser l'indication de la ou les personnes exerçant le droit de garde le cas échéant.**

Pour un majeur protégé, la **mesure de protection juridique doit être précisée** (mesure avec représentation ou avec assistance); il est nécessaire également de communiquer les **coordonnées du représentant légal.**

## Interruption Volontaire de Grossesse (IVG)

Le **Centre de Santé Sexuelle** organise l'accès à l'interruption volontaire de grossesse en collaboration avec le service de gynécologie. Pour connaître les modalités nécessaires, contactez le **secrétariat du CSS au ☎ 03 85 81 83 43** du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Les mineures peuvent prendre rendez-vous pour une interruption volontaire de grossesse **sans autorisation parentale. Elles devront toutefois être accompagnées d'un majeur référent.**



Les soins à l'hôpital **sont payants**.

Les tarifs afférents à votre séjour pour l'année en cours sont **précisés en annexe** en fin de livret et **affichés au bureau des admissions**

### Frais de séjour

Traitements  
Examens  
Interventions

### Règlements

- 20% Patient ou mutuelle (TM<sup>1</sup>)  
80% AM<sup>2</sup>
- 100% AM selon conditions<sup>3</sup>
- 100% Patient si pas de couverture maladie.

### Forfait journalier

Hospitalisation + de 24h, jour de sortie inclus

### Règlements

- 100% Patient ou mutuelle
- 100% AM selon conditions<sup>4</sup>

### Frais en sus

WiFi  
Télévision  
Téléphone  
Repas supplémentaires  
Chambre particulière\*

### Règlements

- 100% Patient
- \* 100% Patient ou mutuelle, sauf si raison médicale et si accueil impossible en chambre double

### Consultations

Activité publique	Activité privée
<h3>Règlements</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 30% Patient ou mutuelle (TM<sup>1</sup>) 70% AM<sup>2</sup></li> <li>- 100% AM si prise en charge</li> </ul>	<h3>Règlements</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% Patient, puis remboursement AM<sup>2</sup> et mutuelle</li> <li>- 100% AM si prise en charge</li> </ul>

## Légende :

- 1 : Ticket Modérateur
- 2 : Assurance Maladie
- 3 : ALD, AT/MP, Invalidité, Maternité et article 115
- 4 : Maternité + de 6 mois, AT/MP, article 115



Le CHPCB pratique le **tiers-payant**. Votre facture sera **directement adressée à la caisse d'assurance maladie** obligatoire dont vous relevez, à votre **mutuelle / assurance privée**, ou à la **Complémentaire Santé Solidaire (CSS)**.

Si vous êtes assuré(e) social(e) mais **ne disposez pas de mutuelle / assurance privée** (ou si celle-ci ne couvre pas tous vos frais), le **reliquat des frais d'hospitalisation sera à régler par vos soins**.

### Si vous êtes assuré(e) social(e)

- Les **frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie**. Les 20 % restants (ticket modérateur) et le forfait journalier seront pris en charge par votre mutuelle / assurance privée.
- Si vous ne disposez **pas de mutuelle / assurance privée** ou si celle-ci ne couvre pas tous les frais, vous êtes invité(e) à **régler la somme restant à votre charge avant votre sortie**. Dans le cas contraire, **une facture « Avis de sommes à payer » sera envoyée à votre domicile**. Vous pouvez la régler en adressant un chèque par courrier à **Trésorerie Hospitalière de Mâcon – 24 Boulevard Henri Dunant – 71 025 Mâcon Cedex 09**. Une quittance vous sera remise pour un éventuel remboursement auprès de votre mutuelle / assurance privée.
- Si vous êtes domicilié(e) dans l'**Union Européenne**, si vous n'êtes pas titulaire d'une assurance privée, **20 % des frais de soins resteront à votre charge et sont également à régler avant votre sortie**.

### Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), étranger(ère) hors Union européenne

- Vous êtes **redevable de la totalité des frais de séjour**. Un devis est établi et le **montant doit être intégralement réglé avant l'admission**.
- Un **engagement de payer doit être également signé** au cas où votre état de santé nécessiterait une **prolongation de séjour**. Si vous avez été admis(e) en urgence, **vous devrez régulariser votre situation dans les meilleurs délais**.



**Pour les transports à l'admission depuis votre domicile et à la sortie jusqu'à votre domicile :** vous avez le **choix du transporteur**. Ils sont à **votre charge**.

L'assurance maladie **peut prendre en charge ces transports** si vous disposez d'une prescription médicale.

**Pour les transferts inter-établissements ou consultation à la demande du CHPCB :**

**L'établissement prend en charge les frais** de transport vers les établissements destinataires et dispose d'un marché avec un transporteur.

**Pour les transports en cours de séjour, pour une consultation ou un rendez-vous médical programmé avant votre hospitalisation :**

Demander **une autorisation de sortie** au service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Il vous renseignera également sur les **modalités de transport et prise en charge possible**.





## Identitovigilance

### **Bien vous identifier, c'est bien vous soigner**

La vérification de l'identité du patient est considérée comme le premier acte de soin afin de vous garantir des prises en charge sécurisées.

Un bracelet d'identification vous sera attribué ; il est à conserver sur toute la durée de votre séjour. Vous serez également amené(e), tout au long de votre hospitalisation à **décliner régulièrement votre identité** et notamment vos nom, premier prénom et date de naissance.



Pour plus d'informations notre document sur l'identitovigilance est consultable sur notre site internet : [chpcb.fr](http://chpcb.fr)



## Dépôt de biens et de valeurs

**L'hôpital est un lieu ouvert. Les biens conservés dans votre chambre restent sous votre entière responsabilité.**

Il est fortement conseillé de les confier à un membre de votre famille ou un proche et ne conserver que ce qui est indispensable à votre séjour. Vous avez également la possibilité de **faire un dépôt auprès du régisseur du Bureau des Admissions** qui vous délivrera un reçu. Vos dépôts sont conservés au maximum 30 jours. Ce délai passé, ils seront remis à la **Trésorerie hospitalière de Mâcon – 24 Boulevard Henri Dunant – 71 025 Mâcon Cedex 09 – ☎ 03 85 22 33 00**

La récupération des objets déposés en trésorerie s'effectue par vos soins ou en cas de décès par l'intermédiaire d'un notaire ou des héritiers sur présentation de justificatifs.

En cas de perte ou de vol d'argent, moyens de paiement, effets personnels conservés dans la chambre et non déclarés, la responsabilité de l'établissement ne pourra pas être engagée.

### **Situation particulière des patients admis en urgence ou dans l'impossibilité de s'exprimer :**

L'inventaire de vos biens sera réalisé par le personnel soignant et remis au bureau des admissions qui procédera à son enregistrement. Ils vous seront remis durant le séjour ou déposés à la trésorerie hospitalière comme évoqué ci-dessus.

# A propos de vos médicaments

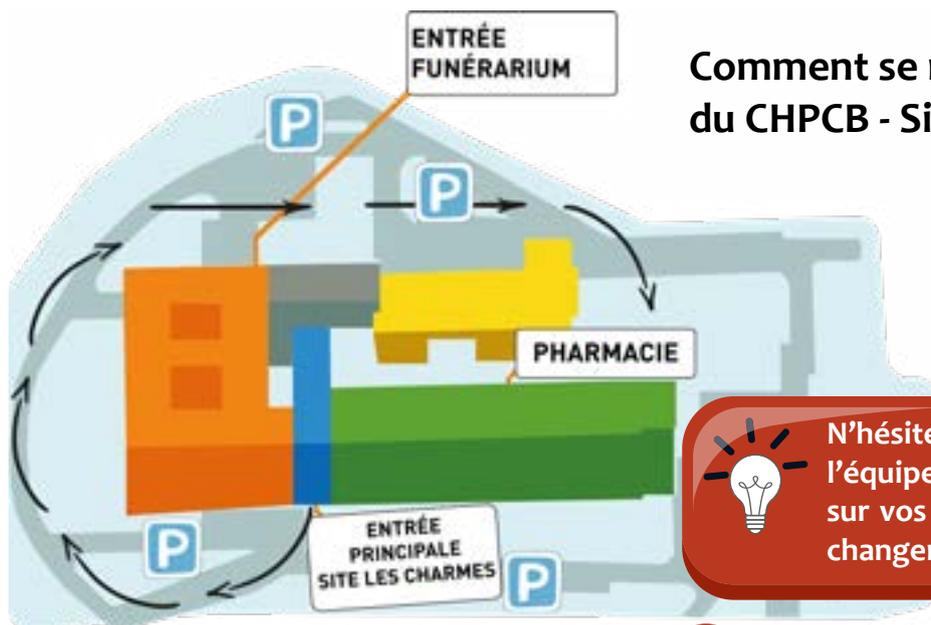


Lors de votre hospitalisation, merci **d'apporter et de communiquer à l'équipe du service toutes vos ordonnances de médicaments en cours** (ordonnances du généraliste et des spécialistes). Signalez également si vous prenez d'autres médicaments disponibles sans ordonnance, y compris des médicaments contre la douleur, des produits à base de plantes, des vitamines...

**Si vous apportez vos médicaments personnels, remettez-les obligatoirement au personnel du service.** Ils vous seront retirés pour la durée de votre séjour et rendus à votre sortie. C'est la pharmacie de l'hôpital qui fournira tous les médicaments nécessaires pendant votre hospitalisation. Il vous sera éventuellement administré des génériques ou des équivalents, de présentation différente de vos médicaments habituels (taille, forme, couleur...), en concertation avec les médecins et pharmaciens. Dans de rares cas, votre traitement personnel pourra être utilisé le temps que la pharmacie de l'hôpital s'approvisionne.

**A votre sortie, une nouvelle ordonnance vous sera remise, avec mise à jour éventuelle de votre traitement habituel.** Vous pourrez récupérer ce traitement en **pharmacie de ville**.

**Quelques médicaments ne sont disponibles qu'en pharmacie hospitalière.** Si vous êtes concernés, l'équipe du service vous en informera et vous pourrez venir chercher un médicament à la pharmacie de l'hôpital, **sur le site de Paray-le-Monial :**



## Comment se rendre à la pharmacie du CHPCB - Site de Paray-le-Monial ?



**N'hésitez pas à poser des questions à l'équipe infirmière ou aux médecins sur vos nouveaux traitements ou les changements.**

# Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales



Les **Infections Associées aux Soins** (IAS) sont une préoccupation de chaque instant pour les établissements de santé. Elles sont nosocomiales lorsqu'elles sont contractées au cours de soins reçus lors d'une hospitalisation ou d'un acte ambulatoire.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** (CLIN), présidé par un médecin et constitué de médecins, pharmaciens, infirmiers, membres de la direction, et en étroite collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène, définit et met en place les recommandations en hygiène hospitalière, organise la surveillance des infections nosocomiales, forme les personnels, conduit des évaluations et apporte l'expertise en hygiène hospitalière.

## AIDEZ-NOUS À PRÉVENIR LA SURVENUE DES INFECTIONS NOSOCOMIALES EN RESPECTANT LES MESURES SUIVANTES :



LAVEZ RÉGULIÈREMENT  
VOS MAINS AVEC DU  
SAVON OU DU GEL  
HYDROALCOOLIQUE



PORTEZ VOTRE MASQUE  
COUVRANT LE NEZ ET LA  
BOUCHE



NE TOUCHEZ PAS LE  
MATÉRIEL MÉDICAL MIS  
EN PLACE POUR LE  
PATIENT



RESPECTEZ LES  
CONSIGNES DE  
PRÉPARATION  
CHIRURGICALE  
(DOUCHES, DÉPILATION  
DE LA ZONE  
OPÉRATOIRE...)



REPORTEZ VOTRE VISITE  
AUPRÈS D'UN  
HOSPITALISÉ SI VOUS  
PRÉSENTEZ DES  
SYMPTÔMES GRIPPAUX  
OU VIRAUX.



RESPECTEZ LES MESURES  
AFFICHÉES SUR LA PORTE  
DE LA CHAMBRE



NE PAS S'ASSEOIR SUR LE  
LIT NI UTILISER LES  
SANITAIRES DU PATIENT.



ÉVITEZ D'ÊTRE TROP  
NOMBREUX DANS LA  
CHAMBRE



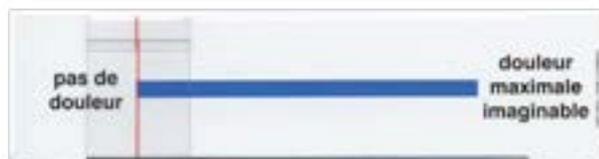
Le **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** définit la politique de prise en charge de la **douleur** et coordonne son évaluation et son traitement entre les différents services. Il contribue également à la formation professionnelle du personnel médical et soignant. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent aux patients. À travers la prévention ou les traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.

Une évaluation sera pratiquée régulièrement (à l'entrée, puis aussi souvent que nécessaire) grâce à des outils adaptés à la personne accueillie.

**Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante, elle est là pour vous écouter et vous aider.**

Une équipe de médecins et d'infirmières spécialisées dans la prise en charge de la douleur peuvent vous proposer des **traitements non médicamenteux** comme par exemple l'hypno-analgésie, la RESC (Résonance Sous Cutanée), l'électro-physiothérapie, la relation d'aide, le soutien psychologique....

N'hésitez pas à en parler au personnel qui vous entoure. La douleur n'existant pas sans raison, ne la laissez pas s'installer « sans rien dire ».



**Exemple d'échelles de mesure de la douleur**



# Prise en charge des conduites addictives - Équipe mobile de soins palliatifs



## Prise en charge des conduites addictives

Si vous souffrez d'une **addiction** et souhaitez en parler avec un médecin spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au médecin du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



## FOCUS sur l'addiction au tabac :

Le CHPCB s'est engagé dans la lutte contre le tabac en répondant à l'appel à projet Lieu de Santé Sans Tabac. Ce projet vise à :

- informer et sensibiliser les fumeurs aux méfaits du tabac,
- former les professionnels et étudiants en santé à l'accompagnement des patients,
- réduire l'exposition au tabagisme passif en aménageant des espaces dédiés,
- vous aider dans votre démarche d'arrêt du tabac, via des consultations de tabacologie proposées par une équipe diplômée en tabacologie, joignable au 📞 03.85.81.85.39.

## Autres addictions :

Le Centre Hospitalier de Mâcon, partenaire privilégié de l'établissement dispose d'une Equipe Spécialisée en Addictologie qui peut vous proposer un accompagnement sur toutes addictions.



## Équipe mobile de soins palliatifs

L'équipe intervient, en institution (**hôpital, EHPAD, foyer socio-éducatif,...**) et à domicile, dans une démarche d'accompagnement pour toute personne atteinte de maladie grave **avec un pronostic vital engagé**, dans une approche globale : prise en charge de la douleur, prise en charge des symptômes pénibles, démarches socio-administratives, soutien psychologique, avis éthique. Elle intervient également auprès de la famille et l'entourage.

L'équipe est composée d'un médecin référent, d'une infirmière, d'une psychologue, d'une assistante sociale et d'une secrétaire médicale. Cette équipe est joignable au : 📞 **03.85.81.84.89.**

Plusieurs associations de bénévoles d'accompagnement sont présentes sur l'établissement dont les coordonnées sont détaillées dans la rubrique « associations ».



La qualité en milieu hospitalier consiste en une appréciation globale de l'organisation en place pour identifier et maîtriser les risques et mettre en oeuvre **les bonnes pratiques d'accueil, d'information et de prise en charge des patients.**

**Une procédure nationale d'évaluation des établissements de santé, appelée certification,** est menée tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS) et permet d'évaluer le respect des bonnes pratiques citées ci-dessus. Les résultats de cette démarche sont consultables sur notre site internet ou sur **simple demande auprès de la Direction de la Qualité.**

Cette évaluation prend notamment en compte les **signalements d'Evènements Indésirables Graves Associés aux Soins (EIGAS)** de l'établissement, déclarés **soit par les professionnels de santé, soit par les patients.**

Au cours de votre prise en charge, vous pouvez en effet alerter les professionnels de santé si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité (EIGAS). Vous avez la possibilité de déclarer cette situation sur le portail de signalement de l'ARS ([signalement.social-sante.gouv.fr](http://signalement.social-sante.gouv.fr)).

Les professionnels mettent tout en oeuvre pour identifier les situations à risques et les analyser dans l'objectif d'améliorer la sécurité des patients.

Par ailleurs, des indicateurs évaluent le **niveau de qualité et de sécurité des soins**, notamment dans le domaine de la **lutte contre les infections nosocomiales, la tenue du dossier patient** et le recueil de **l'expérience du patient.**

Ces indicateurs sont affichés dans le hall d'accueil de chaque site, joints au présent livret, consultables sur notre site internet et le site de la HAS « QualiScope ».

Contact Direction de la Qualité et Gestion des Risques : [qualite@ch-paray.fr](mailto:qualite@ch-paray.fr)

## INDICATEURS QUALITE AU CHPCB



Retrouvez les résultats des indicateurs en flashant ce QR Code



Le Centre Hospitalier du Pays Charolais-Brionnais, conscient des impacts environnementaux de son activité, s'engage dans une démarche de développement durable, dont voici quelques exemples concrets déjà mis en place :

- suivi rigoureux des consommations en eau, gaz et électricité, et mise en place d'actions visant à améliorer la performance énergétique de nos bâtiments (réglementation thermique, isolation, éclairage LED, déménagement de services vers le site principal Les Charmes, réhabilitation des sites de Charolles et La Clayette, régulation des ventilations du bloc opératoire...),
- maîtrise de nos circuits papier : rationalisation du parc d'imprimantes, dématérialisation des applications administratives et des courriers, recyclage des déchets papiers et cartons,
- valorisation de nombreux déchets spécifiques via des filières dédiées : DASRI, D3E, verre non médical, déchets ferreux, lames de laryngoscope, batteries, déchets cuivre (câblages), matelas...,
- engagement du service restauration à livrer des repas sains et respectueux de l'environnement grâce à une part grandissante d'achats issus des filières Bio et durable (HVE - haute valeur environnementale, CE2, Label Rouge, AOP-AOC, IGP), à réduire le gaspillage alimentaire, ou encore à privilégier une viande française de proximité (par exemple, boeuf charolais Bio ou AOP élevé dans des exploitations basées en Saône-et-Loire et dans l'Allier),
- accompagnement à la mobilité durable grâce à un stationnement couvert pour les vélos devant l'entrée des sites,
- mise en place de solutions de visioconférences pour éviter des déplacements en voiture,
- pour l'entretien des locaux, recours à des méthodes de bionettoyage plus économes en eau et en produit d'entretien,
- renouvellement régulier de notre parc de véhicules et de nos équipements énergivores,
- insertion de clauses sociales et environnementales dans nos marchés publics...

Nous nous appuyons sur la connaissance de nos émissions de gaz à effet de serre établie par un « Bilan Carbone » mis à jour, et nous engageons à les réduire progressivement ; d'autres projets sont à l'étude.

**Patients et résidents, également acteurs écoresponsables, nous comptons sur vous pour faire équipe avec le personnel du Centre Hospitalier : ensemble, engageons-nous, pour un établissement durable !**

# Chambres et espaces d'accueil - Linge et nécessaire de toilette



## Chambres et espaces d'accueil

Toutes les chambres sont équipées de douche, wc, télévision et d'une ligne téléphonique personnelle.

Pour le confort et le bien-être des patients, chaque site d'hospitalisation dispose d'une majorité de chambres seules, néanmoins, votre installation se fera en fonction de :

- votre état de santé,
- nos possibilités d'accueil,
- vos souhaits.

**Toute demande de chambre particulière, fera l'objet d'une facture en supplément.** Les tarifs sont joints en annexe de ce livret et sur le site internet. Une prise en charge ou un remboursement peuvent être proposés par votre mutuelle.

Vous pouvez faire votre demande :

- **au bureau des admissions** pour les **sites de Charolles et La Clayette**,
- **auprès du service de conciergerie « HAPPYTAL »** situé dans le hall du bâtiment Les Charmes pour le **site de Paray-le-Monial**.

**Des espaces d'accueil** sont aménagés pour accueillir vos proches en dehors de votre chambre. Il est toutefois indispensable de limiter le nombre de personnes afin de ne pas gêner le repos des malades et l'organisation des soins.



## Linge et nécessaire de toilette

L'établissement fournit et entretient le linge de lit.

Il vous est demandé de vous munir de **vêtements confortables** et faciles d'entretien, d'un **nécessaire de toilette** (serviettes, gants, mouchoirs, brosse à dents, peigne, rasoir, pantoufles, produits de toilette...), utiles à votre séjour. Il vous appartient d'entretenir votre linge personnel.

Si vous souhaitez bénéficier d'un service de blanchisserie externe à l'établissement, des coordonnées et tarifs peuvent être demandés auprès du personnel du service ou de la conciergerie HAPPYTAL pour le site de Paray-le-Monial.



Le CHPCB possède deux cuisines centrales, sur les sites de Paray-le-Monial et de La Clayette. Ces deux unités travaillent en production 5 jours /7 et liaison froide. Une brigade, composée de cuisiniers, magasiniers, agents de restauration... vous proposera des repas variés.



## Établissement pilote dans le projet national REPAS A L'HÔPITAL :

L'établissement est depuis plusieurs années dans une démarche d'achat responsable et de qualité qui entre pleinement dans la loi EGALIM.

Nous sommes l'un des sites pilotes du projet national « **Repas à l'hôpital** », projet comprenant 8 expérimentations cherchant à démontrer l'impact du mieux manger pour guérir plus vite. En 2022, le 3ème prix du trophée de l'innovation a été obtenu, avec l'expérimentation de l'accès du patient au self de Paray-le-Monial.



Logo loi EGALIM



Dans le cadre de ce projet, nous avons développé nos **achats durables bio** et de produits de qualité et locaux (origine Pays Charolais-Brionnais et Saône-et-Loire).

La production des repas est principalement en **fabrication maison** (entrées, viandes en sauce, légumes et accompagnement, plusieurs terrines, et pâtisserie simple). Les repas mixés sont partiellement fabriqués par les cuisiniers.

Les menus sont réalisés en collaboration avec le **service diététique**, garant de leur qualité nutritionnelle et du respect des prescriptions médicales. Pour plus d'informations : [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr)

Les apports extérieurs pourraient compromettre l'équilibre alimentaire recherché et être préjudiciable à votre état de santé. Il est nécessaire de demander l'avis de l'équipe médicale ou soignante. La consommation d'alcool est strictement interdite.





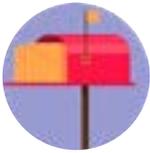
## Quelques exemples pour mieux vous servir :

- Les Menus saveurs – servis aux patients hospitalisés sur demande des diététiciennes : un choix de 4 plateaux repas froids avec une présentation soignée et appétissante.
- Des prestations de confort particulières peuvent être délivrées aux patients en soins palliatifs et leur famille. Par exemple via les menus saveurs, la présentation du repas en chariot individuel, la mise à disposition d'un chevet réfrigéré.
- Des salles sont aménagées pour l'accueil des visiteurs qui souhaitent déjeuner avec leurs proches hospitalisés. Sur Paray-le-Monial, le self leur est ouvert en jours ouvrés de 12h à 14h avec des menus spécifiques produits en liaison chaude.



## Repas accompagnant

Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de partager votre repas avec des membres de votre famille ou avec des amis (nombre de personnes limité selon les possibilités du service). Les modalités de prise des repas sont différentes en fonction des sites. N'hésitez pas à en faire part au service qui vous donnera toutes informations utiles.



## Courrier

Votre courrier vous est distribué par le personnel du service de soins. Pour un acheminement plus rapide, vos correspondants doivent libeller ainsi votre adresse :



Vous pouvez remettre votre courrier à expédier au **personnel du service**.

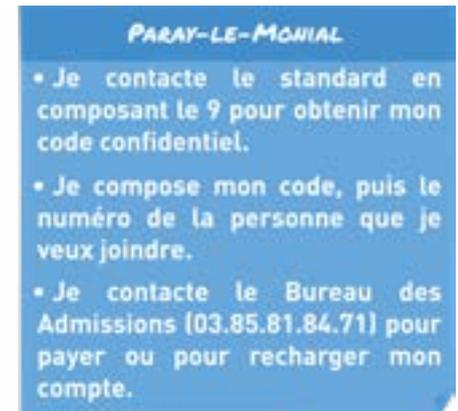
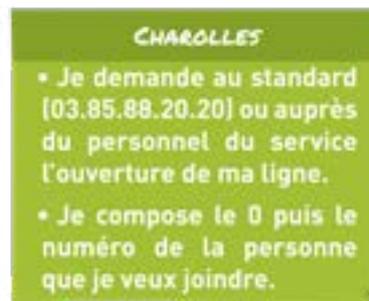
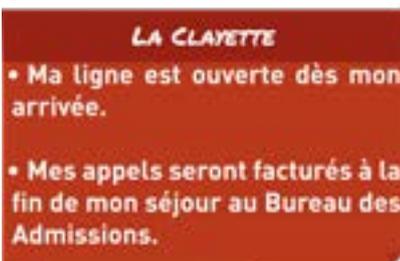
Une **boîte aux lettres** est également située dans le **hall d'accueil du site Les Charmes**, pour le site de Paray-le-Monial.

N'oubliez pas de **le timbrer préalablement**.



## Téléphone

Toutes les chambres disposent d'un téléphone. Le coût des communications vous sera facturé. Les modalités varient suivant le site sur lequel vous êtes hospitalisé :





## Télévision

L'accès à un abonnement de télévision est **payant**.

Les chambres de tous les sites sont **équipées de téléviseur ou de tablette au lit**.

**PARAY-LE-MONIAL**

- Je m'adresse à la boutique située dans le hall principal du site Les Charmes ou j'appelle le 03.85.81.82.50.
- Je peux également disposer d'un abonnement wifi.

**CHAROLLES**

- Je demande au standard ou auprès du personnel du service ou je compose le « 9 » sur le téléphone de ma chambre

**LA CLAYETTE**

- Je m'adresse au Bureau des Entrées ou j'appelle le 03.85.28.91.10.
- Je peux également disposer d'un abonnement wifi.

La boutique du site Les Charmes de Paray-le-Monial est ouverte du lundi au dimanche.

Elle met à votre disposition divers articles de presse, cadeaux, fleurs, confiseries, boissons fraîches ou chaudes et de la restauration rapide.

Sur le site de La Clayette, des produits de première nécessité sont proposés via l'association d'animation de l'EHPAD chaque lundi. Se renseigner auprès du personnel soignant ou de l'accueil.

Vous avez à votre disposition des distributeurs automatiques de boissons chaudes ou fraîches, des confiseries dans le hall d'entrée du site Les Charmes, la Roseraie et au service des urgences. Sur le site de Charolles des distributeurs sont accessibles au rez de chaussée à l'accueil/caféteria.



## Conciergerie hospitalière

Un service de conciergerie « Happytal » est installé dans le hall du site Les Charmes.

Les patients hospitalisés sur les sites Les Charmes et La Roseraie de Paray-le-Monial doivent s'y rendre ou le contacter pour une demande d'hospitalisation en chambre seule.

Les personnels hospitaliers, les patients et leur entourage peuvent y faire appel pour des prestations de service (coiffure, cadeaux, achats de produits d'hygiène, de parapharmacie...).

**Comptoir Happytal :**  
du lundi au vendredi de 9h à 17h  
03.85.81.80.99  
ch-paray@happytal.com  
www.happytal.com



## Les Associations présentes sur le site de Paray-le-Monial

### « Les Bouts' d'Choux »

L'association vise à faciliter l'accueil des enfants devant subir une intervention chirurgicale, ou avant un soin, en établissant une relation de confiance avec lui et sa famille, et lui remettre un cadeau (jouets, jeux, livres...).

Cette action permet de gérer douleur, appréhension et stress en détournant l'attention de l'enfant du soin vers le cadeau et permet au soignant d'effectuer son travail dans de meilleures conditions. Grâce à vos dons, des jouets neufs sont achetés, dans les commerces locaux et sont ensuite offerts aux enfants de 0 à 12 ans par le personnel soignant. Plus de 1300 enfants en bénéficient chaque année.

**Contacts :** ☎ 03.85.81.81.22 – ✉ [boutschoux71600@gmail.com](mailto:boutschoux71600@gmail.com)

### « Mince alors ! »

L'association accueille les personnes opérées d'une chirurgie bariatrique (chirurgie de l'estomac) ou souhaitant l'être, afin de partager leurs expériences et répondre à leurs questions. Elle propose des activités physiques (marche, piscine...), et une participation à la journée nationale de l'obésité au mois de mai.

**Contacts :** 📘 [Mince Alors ! Paray](https://www.facebook.com/MinceAlorsParay) – ✉ [mince.alors71@gmail.com](mailto:mince.alors71@gmail.com)

### « Présence » / « JALMALV »

Ces bénévoles sont formés à l'accompagnement de la fin de vie et appartiennent à des associations qui ont signé une convention avec l'établissement. Une charte définit les principes qu'ils doivent respecter dans leur action et notamment le respect des opinions philosophiques et religieuses de la personne accompagnée, le respect de sa dignité et de son intimité, la discrétion, la confidentialité, l'absence d'interférences dans les soins.

## « Quatre saisons »

L'association vise à améliorer la prise en charge du patient atteint de cancer et/ou de maladies chroniques. Leur action se traduit par la mise à disposition de locaux et d'équipements réservés aux patients et leur famille, ainsi qu'un accompagnement à l'alimentation, le financement d'une socio-esthéticienne et l'achat de produits cosmétiques, prothèses capillaires, turbans, casquettes : prendre soin de soi pendant la maladie est essentiel...

Contact : 📞 03 85 81 82 26.

## « Paray diabète »

L'association a pour objet de promouvoir l'information, l'éducation, l'encadrement, la formation et la prévention du diabète chez les personnes diabétiques, leur entourage et les soignants.

Contact : 📞 03.85.81.82.32



## Les Associations présentes sur le site de Charolles



### Association « Conval'Charolles »

L'association vise un double objectif : mettre en oeuvre des actions en faveur de la prise en charge des patients hospitalisés en SSR et améliorer leurs conditions de séjour et pour l'amélioration des conditions de travail du personnel.

Contact : 📞 03.85.88.20.08 – ✉ [cadre.ssr2@ch-charolles.fr](mailto:cadre.ssr2@ch-charolles.fr)



## Les Associations présentes sur le site de La Clayette



### Association de Soins Palliatifs l'Envole

L'association vise à accompagner et adoucir l'hospitalisation des patients en soins palliatifs, ainsi que leurs proches. Les actions sont portées selon le souhait du patient et peuvent être en lien avec l'alimentation, la culture, le bien-être...

Contact : ✉ [asplenvole@gmail.com](mailto:asplenvole@gmail.com)



## Bibliothèque

L'établissement a signé une convention avec l'association C.B.P.T. (Culture et Bibliothèque Pour Tous). Sur tous les sites du CHPCB, des bénévoles vous proposent d'emprunter des livres et des revues. Le coût du prêt est pris en charge par l'établissement.

Pour en bénéficier, faites-en la demande auprès du personnel du service.



## Pédicure

Les soins pédicures pendant le séjour peuvent être effectués par un professionnel de votre choix.

Ils sont à votre charge, et il est indispensable d'en parler préalablement à l'équipe de soins.



## Coiffeur

Vous avez la possibilité de faire appel à un(e) coiffeur(se) à domicile de votre choix, à votre charge qui pourra intervenir dans votre chambre ou un salon aménagé à cet effet.

Parlez-en à l'équipe pour connaître les conditions d'interventions.



## Soutien et spiritualité

**Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.** Vous avez la possibilité de recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Une liste de contacts peut vous être remise si vous le souhaitez.

D'autre part, dans la mesure du possible et sur avis médical, il sera tenté de trouver des alternatives à la nourriture que vous ne souhaitez pas consommer. Il existe au CHPCB un service d'aumônerie chargé d'assurer le service du culte catholique, d'assister et de visiter les patients qui en font la demande auprès du personnel du service.

Paray-le-Monial : 03 85 81 85 86.

La Clayette : 03.85.28.18.38.

Charolles : [elisabeth.ecarnot@ch-charolles.fr](mailto:elisabeth.ecarnot@ch-charolles.fr)



## Visites :

**Vos parents et amis sont les bienvenus.** Nous savons que leur présence auprès de vous est un réconfort, toutefois, elle ne doit pas être une gêne pour votre voisin de chambre et/ou le bon déroulement du service.

**Les visites sont autorisées tous les jours, de préférence entre 13h et 18h00.**

Dans certains services, les visites peuvent être limitées (plage horaire réduite, nombre de personnes...). Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

**La présence des enfants de moins de 12 ans au sein des services est déconseillée** pour leur santé et le repos des patients. Elle est sous la responsabilité et la surveillance immédiate de leurs parents. Ils ne peuvent circuler seuls au sein de l'établissement.

**Pour des raisons de sécurité les sites ferment leurs portes à 20h.**

Dans certaines conditions sanitaires exceptionnelles locales, régionales ou nationales, les visites peuvent être suspendues par une décision collégiale entre la direction et les responsables médicaux de l'établissement (cf. « Mesures particulières » au sein de ce livret).



## Hébergement occasionnel

Dans certaines situations particulières, vos proches peuvent être admis à rester auprès de vous pendant la nuit. Des dispositions exceptionnelles sont alors mises en place.

En maternité et pédiatrie, les conjoints, père, mère, peuvent rester auprès de vous ou de leur enfant à tout moment. Pour des raisons de sécurité, **une seule personne peut être autorisée à rester pour la nuit.** Renseignez-vous auprès du cadre de votre service d'hospitalisation, pour connaître les modalités de facturation.



## Modalités de rencontres des médecins

Les médecins peuvent vous recevoir ainsi que vos proches sur rendez-vous. Renseignez-vous auprès du secrétariat de votre service d'hospitalisation pour en connaître les modalités.



## Equipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels des unités où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé et le médecin chef de service. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.



## Direction générale et service des relations avec les usagers

En second lieu, vous pouvez faire part de vos difficultés et remarques par écrit au directeur, via la direction des affaires générales, du CHPCB.

- **Par courrier** : M. Le directeur du Centre Hospitalier du Pays Charolais-Brionnais  
Direction des affaires générales - Bd des Charmes - BP 147 71604 Paray-le-Monial
- **Par courriel** :  [relations.usagers@ch-paray.fr](mailto:relations.usagers@ch-paray.fr)

Dès réception de votre réclamation écrite, le directeur en accuse réception et diligente un recueil d'informations afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Il peut également vous proposer de rencontrer un médiateur ou le saisir lui-même.



## Médiateurs

Vous avez la possibilité de saisir directement :

- **Le médiateur médical**, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service
- **Le médiateur non médical**, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations relevant des autres prestations.

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

Le médiateur organise une rencontre avec vous et/ou avec vos proches (sauf refus ou impossibilité de votre part), à laquelle vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers, membres de la commission des usagers.

Si votre plainte ou réclamation ne peut être pleinement résolue soit par la voie de la médiation soit par la réponse directe, vous serez informé(e) des voies de conciliations ou de recours dont vous disposez.

Un état anonymisé des plaintes et réclamations est transmis à la Commission Des Usagers (CDU). La commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige mais aussi en vue d'améliorer la qualité des soins au sein du CHPCB.

Contacts direction et médiateurs médicaux et non médicaux :

 03.85.81.84.02



## Représentants des Usagers et Commission Des Usagers

Il existe une CDU sur chaque site d'hospitalisation : Paray-le-Monial, La Clayette, Charolles, dont vous trouverez la liste des membres en annexe du présent livret et sur le site [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr)

La CDU est informée de l'ensemble des réclamations émises par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données. Elle a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés, vous aider dans vos démarches et recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Elle s'appuie, en particulier, sur l'ensemble des plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions émises dans les questionnaires de satisfaction.



## Questionnaire de Satisfaction – Enquête e-Satis

**Un questionnaire de sortie** accompagne ce livret d'accueil. Avant votre départ, **prenez quelques minutes** pour le compléter et le remettre à un membre de l'équipe soignante, **ou** dans l'urne prévue à cet effet au standard du site Les Charmes, **ou** au bureau des admissions sur les sites de Charolles et La Clayette, **ou** en l'adressant par courrier directement à la Direction. Vous pouvez solliciter l'aide d'un proche ou d'un soignant si besoin.

**L'enquête e-Satis** est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée depuis avril 2016 dans tous les établissements de santé concernés, grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour (soit plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO), soit en chirurgie ambulatoire (CA), soit en soins de suite et de réadaptation (SSR)) et suivent les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

**Comment participer ?** Indiquez votre adresse courriel lors de votre admission. Dans un délai de 2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevez un mail contenant un lien sécurisé permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Seul l'hôpital pourra utiliser cette adresse mail qui ne sera pas communiquée à des tiers.

**Donner votre avis, c'est participer à l'amélioration de la qualité des soins !**

# Déplacements dans l'établissement - Permission de sortie



## Déplacements dans l'établissement

Lorsque vous désirez quitter momentanément votre chambre ou le service dans lequel vous êtes hospitalisé, nous vous recommandons d'en **avertir le personnel du service** afin qu'il puisse vous retrouver en cas de nécessité.



## Permission de sortie

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein du service d'hospitalisation, vous pouvez obtenir une « permission de sortie » pour une période de 48h maximum. Dans ce cas votre place est réservée. Si vous nécessitez un transport extérieur, vous aurez à acquitter les frais éventuels qui ne pourront pas être remboursés par l'assurance maladie.

**Sortie définitive** : tous les détails concernant votre sortie définitive sont indiqués dans le paragraphe **VOTRE SORTIE** du présent livret.



## Sécurité incendie

Tous les sites de l'établissement disposent de l'ensemble des moyens techniques réglementaires associés à la lutte contre l'incendie, et notamment d'un système de sécurité incendie couvrant l'ensemble des services, d'extincteurs, d'installations de désenfumage,...

Sur le site de Paray-le-Monial une équipe de sécurité incendie est présente 24h/24, 7j/7. A tout instant, des équipiers de sécurité, dirigés par un chef d'équipe, sont à même de prendre en charge les éventuels départs de feu. Au-delà de cette fonction première, les agents du service de sécurité incendie ont pour mission de prêter assistance à tous les usagers et de veiller aux biens.



Si un début d'incendie survenait dans le service, gardez votre calme. Ne prenez jamais l'ascenseur. Restez dans votre chambre et attendez les consignes du personnel et les secours. Le personnel a suivi une formation incendie et vous indiquera les consignes à suivre. Pour votre sécurité, il est préférable que votre porte de chambre reste fermée.

Votre séjour

## Vidéoprotection

Les différents sites disposent de caméras de vidéoprotection, aux entrées des bâtiments et dans le hall d'accueil. Leur utilisation fait l'objet d'une déclaration en Préfecture autorisant son exploitation, renouvelée tous les cinq ans.

Le responsable du système est le directeur de l'établissement : ☎ 03.85.81.80.00



# Droit à la confidentialité et à la dignité - Informations et consentement aux soins



## Droit à la confidentialité et à la dignité

L'ensemble du personnel hospitalier et tout intervenant au sein de l'établissement est tenu au **secret professionnel et à la discrétion**. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à tout moment au bureau des admissions ou au cadre de santé du service **que votre présence ou votre état de santé, ne soient pas communiqués**.

Par ailleurs, l'utilisation de votre image doit recueillir votre consentement.

La personne malade a droit au respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée, de ses croyances et ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins



## Informations et consentement libre et éclairé

**Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation**. Cette information porte sur les différentes **investigations, traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, ainsi que les conséquences prévisibles en cas de refus**.

Elle porte également sur les **conditions d'hospitalisation**, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, de soins sous forme ambulatoire ou à domicile et il est tenu compte de votre volonté à bénéficier de l'une de ces formes de prise en charge. Cette information est évolutive au regard de votre état de santé.

La **volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance** d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.



## Dispositif d'annonce d'un dommage lié aux soins

**Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable dont l'origine peut être diverse** : complication liée à votre pathologie, aléa thérapeutique, dysfonctionnement ou erreur. **Le dispositif d'annonce de ce dommage**, par le professionnel qui assure vos soins, correspond non seulement à une **obligation éthique et légale**, mais il s'inscrit également dans une démarche de gestion des risques visant à améliorer la qualité et la sécurité des soins. **Il contribue à vous rendre acteur de votre santé**.

Il se déroule en trois étapes, consistant à vous donner les informations et explications nécessaires, définir avec vous un plan de soins et d'accompagnements et en assurer le suivi.

# Droit à l'information des enfants mineurs et majeurs protégés - Consentement aux soins



## Droit à l'information des enfants mineurs et majeurs protégés

Le **consentement exprès et écrit** pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou représentant légal. Le consentement du patient mineur ou du majeur sous protection doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision.

**En cas d'urgence vitale**, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment quand les parents ne peuvent être joints ou quand l'état de santé ou l'intégrité corporelle du mineur apparaissent menacés.

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure. Dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, la personne mineure doit se faire accompagner d'une personne majeure de son choix



## Le consentement aux soins

**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.**

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. **Vous avez le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement.** Le suivi du malade reste cependant assuré par le médecin, notamment son accompagnement palliatif.

Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance ou la famille, ou à défaut, un de ses proches ait été consulté.



## Personne de confiance

La désignation d'une personne de confiance est une possibilité offerte par la loi à tout patient.

Ainsi, vous **bénéficiez de la possibilité de désigner par écrit, avec son accord écrit, une personne de confiance de votre choix (parent, ami, médecin traitant)**. Son rôle sera d'exprimer votre volonté dans le cas où vous ne seriez pas en état de l'exprimer ou de recevoir l'information nécessaire afin de participer aux prises de décision vous concernant. Elle sera alors consultée par les équipes médicales et soignantes le cas échéant.

Cette personne peut aussi **vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux** pour vous aider dans vos décisions.

Cette désignation n'est pas une obligation, et doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie. Vous pouvez l'annuler ou en modifier les termes à tout moment.



Un formulaire est à votre disposition en annexe de ce livret et sur [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr)



## Droits civiques

**Le vote par correspondance ou par procuration peut être organisé par l'hôpital** si des élections ont lieu pendant votre hospitalisation.

Pour plus d'informations, s'adresser au bureau des admissions.



## Directives anticipées

**Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées** pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la **volonté de la personne relative à sa fin de vie**.

**A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.** Elles peuvent être rédigées sur papier libre à la condition d'être datées et signées, ou sur [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr). Elles permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. **Toutes les précisions pour rédiger des directives anticipées sont sur [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr)**, et sur demande auprès du service.



## Don d'organes

**Un don d'organes peut sauver une vie ou améliorer l'état de santé d'un autre malade.** La loi indique que **nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé**. C'est le principe du consentement présumé.

Les principaux moyens pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus, de demander l'inscription de cette information dans votre dossier médical et de partager votre positionnement à vos proches.

Le Centre Hospitalier du Pays Charolais-Brionnais s'inscrit dans le réseau bourguignon de prélèvement d'organes et travaille en collaboration avec l'équipe de coordination des prélèvements d'organes et de tissus du Centre hospitalier de Mâcon. Les prélèvements sur mineurs et majeurs protégés font l'objet de dispositions particulières.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le don d'organes, le médecin chef du service, le cadre de santé et l'équipe soignante sont à votre disposition.



**Vous pouvez également consulter le site internet : [don.d'organes.fr](http://don.d'organes.fr)**



Votre dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé et utiles à votre prise en charge. Elles sont utilisées par les professionnels de l'établissement et centralisées pour assurer la continuité des soins. Vous pouvez en obtenir communication et le cas échéant demander des rectifications ou la suppression d'informations vous concernant.

Sauf opposition justifiée de votre part, l'ensemble de ces données fait l'objet d'un enregistrement informatique. La constitution et la gestion des dossiers médicaux par les services de l'établissement ont fait l'objet d'un avis favorable de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**L'établissement est en capacité d'alimenter votre Dossier Médical Personnalisé sur :**

« Mon Espace Santé » : [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr). Pensez y !

## Conservation du dossier médical

La durée de conservation des dossiers médicaux est de :

- 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation, ou, si la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28ème anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date
- 30 ans pour les personnes ayant été transfusées
- 10 ans à compter de la date du décès

A la suite du délai légal de conservation, le dossier est détruit avec l'autorisation du directeur des archives départementales par une société agréée.

Les délais de conservation sont suspendus en cas de recours gracieux ou contentieux.

## Accès au dossier médical

Vous pouvez accéder aux données médicales vous concernant, en prenant contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation, ou en adressant une demande écrite au directeur de l'établissement ([formulaire à télécharger sur le site internet](#)), afin de pouvoir consulter votre dossier ou en obtenir une copie (service payant).

En cas de décès, vos ayants droits pourront également avoir accès sous certaines conditions à vos données médicales, sauf si vous y avez opposé un refus de votre vivant. Conformément à l'article L1112-1 du Code de la Santé Publique, les médecins, membres de l'inspection générale des affaires sociales, inspecteurs de santé publique, inspecteurs de l'ARS, médecins conseils des organismes d'assurance maladie ont accès, sauf opposition de votre part et dans le respect des règles de déontologie médicale, à ces informations lorsqu'elles sont nécessaires à l'exercice de leurs missions.



## Protection des données personnelles

Le **Règlement Général sur la Protection des Données personnelles – RGPD** est un règlement européen qui vise à renforcer la protection de vos données personnelles («toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable») et s'applique sur l'ensemble du territoire de l'Union Européenne.

Le CHPCB accorde une importance toute particulière à la **protection de vos données personnelles** et de vos droits, dans le respect du secret médical et du cadre légal posé par le RGPD et par la Loi Informatique et Libertés.

Dans le cadre de la gestion des dossiers des patients après leur admission, des données personnelles vous concernant feront l'objet d'un traitement.

Une information plus complète concernant l'usage de vos données est disponible sur le site internet [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr) ou en adressant un courrier au Délégué à la Protection des Données (DPO) – CHPCB - Boulevard Les Charmes – 71600 Paray-le-Monial.

## **SI-VIC, le système d'information pour le suivi des victimes d'attentats et de situations sanitaires exceptionnelles.**

Des informations vous concernant ont pu être enregistrées et traitées dans le système d'identification unique des victimes dénommé SI-VIC, créé par l'article L. 3131-9-1 du code de la santé publique.

Ce système d'information est mis en oeuvre lorsqu'un événement peut être qualifié de situation sanitaire exceptionnelle (attentat, accident collectif, pandémie, etc.).

Le traitement entre dans le cadre des missions d'intérêt public dont est investi la Direction Générale de la Santé. Grâce à un suivi global et individuel des personnes impliquées par l'évènement, il apporte une aide au pilotage de l'évènement, l'établissement d'une liste unique de victimes en cas d'attentat, ainsi que l'information des familles et des proches de victimes en cas d'ouverture d'une cellule de réponse téléphonique.



Pour plus d'information vous pouvez consulter le site **SI-VIC**, le système d'information pour le suivi des victimes d'attentats et de situations sanitaires exceptionnelles.



**L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous.**

Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances. Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- Etre courtois et respectueux envers le personnel et les autres usagers
- Respecter l'interdiction de fumer en intérieur, y compris la cigarette électronique, et en extérieur, à distance des fenêtres et entrées et/ou utiliser les abris fumeurs identifiés
- Préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores (télévision, téléphone...), le nombre de visiteurs, et respecter les horaires de visite
- Faire preuve de discrétion et de civisme
- Observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente
- Respecter le code de la route sur les espaces de circulation et de stationnement.

L'introduction et la consommation de **boissons alcoolisées** et de **produits illicites** dans l'établissement **sont rigoureusement interdites**. Il est également interdit de déposer des victuailles et des bouteilles sur le rebord des fenêtres afin d'éviter tout accident.

**Toute dégradation volontaire** fera l'objet **de poursuites et de demande d'indemnisation**.

**Toute personne provoquant des désordres persistants** fera l'objet **d'une sortie de l'enceinte de l'établissement**.

**Toute violence ou infraction** à l'encontre de l'établissement ou de l'un de ses agents pourra donner lieu à **l'intervention des forces de l'ordre et à des poursuites pénales**.

**Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel.  
La vie de tous en sera facilitée.**

# Droit à l'image et à la vie privée - Exclusion de personnes



## Droit à l'image et à la vie privée

Filmer ou photographier dans l'enceinte de l'hôpital est soumis à autorisation de la direction. Par ailleurs, vous devez **respecter le droit à la vie privée**. Un personnel ou un autre usager ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son **autorisation expresse**, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La publication de ces enregistrements sur internet et les réseaux sociaux n'est possible qu'avec le consentement de la personne.

Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et/ou du CHPCB, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.



## Exclusion de personnes

**Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement des services.**

Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visite peuvent être décidées par le directeur.

**Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès aux malades, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par le directeur.**

# Mesures particulières en situation de risque majeur



## Définition

Les établissements de santé peuvent avoir à faire face à des **risques liés à l'environnement extérieur** (épidémies, attentats, catastrophes naturelles) et des **risques liés à un incident interne ou une défaillance de la structure elle-même** (panne électrique, incendie, rupture d'approvisionnement, numérique...)



## Mesures mises en place et communication

Ces risques s'ils sont avérés peuvent apporter des conséquences potentiellement importantes et des mesures particulières peuvent être mises en oeuvre au niveau national, régional ou local.

La mobilisation de l'établissement et sa capacité à agir peuvent alors prendre la forme d'un plan de gestion de crise à deux niveaux :

- niveau 1 : plan de mobilisation interne
- niveau 2 : plan blanc.

Les mesures prises dans ce cadre peuvent avoir un impact sur les conditions de votre séjour et modifier certaines dispositions prévues dans le présent livret d'accueil. Elles feront toujours l'objet d'une concertation préalable entre la direction et la communauté médicale afin de rechercher la réponse la plus adaptée à la situation, sans mettre en péril le suivi de votre prise en charge.

Des informations spécifiques internes et externes seront diffusées par affichage dans les locaux, sur le site internet et sur la chaîne TV interne du CHPCB (site de Paray le Monial).



**La décision de sortie est avant tout une décision médicale.** Le médecin vous ayant pris en charge décide avec vous de la date et des modalités de votre sortie. En fonction de votre état de santé, vous pourrez rentrer **directement à votre domicile ou être transféré vers un autre établissement** (hôpital plus proche de votre domicile, hospitalisation à domicile (HAD), établissement de soins de suite et réadaptation (SSR), établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou de soins de longue durée (USLD)).

À la fin de votre séjour, **une lettre de liaison** vous sera remise avec les prescriptions nécessaires au suivi de votre prise en charge. Avec votre accord, elles seront remises à votre médecin traitant afin d'assurer la continuité des soins.

Vous pouvez également organiser dès à présent les modalités de visites de suivi éventuelles.

**L'assistant(e) social(e)** peut vous aider à organiser votre retour à domicile, sur les conditions d'admission et modalités de séjour dans ces différentes structures, et à résoudre les sujets qui peuvent vous préoccuper.

À domicile, si un problème en relation avec votre hospitalisation survient, n'hésitez pas à contacter votre médecin traitant, ou le service qui vous a pris en charge à l'hôpital.

**La sortie des patients mineurs doit obligatoirement se faire en présence de l'un des parents**, ou d'un représentant désigné par eux. Ces derniers doivent être munis d'une pièce d'identité justifiant le lien de parenté ou d'une autorisation parentale écrite.

**Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical (ce qui n'est pas recommandé) vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé.**

**Quitter le service sans en informer le personnel est assimilé à une sortie à l'insu du service.** Si votre état de santé est incompatible avec cette sortie, qu'il vous met en danger ou met en danger autrui, l'établissement procédera à votre recherche, si nécessaire avec l'aide des forces de l'ordre afin de vous convaincre de terminer vos soins à l'hôpital.



## Documents de sortie

Avant votre départ, présentez-vous muni d'une fiche de circulation remise par la secrétaire médicale, au Bureau des Admissions pour :

- obtenir un bulletin de situation pour justifier votre situation vis-à-vis de votre caisse de sécurité sociale,
- compléter éventuellement votre dossier administratif,
- régler votre facture de téléphone,
- retirer les dépôts et valeurs que vous auriez confiés lors de votre admission.



## Transports

Vous pouvez utiliser votre véhicule personnel, ou vous faire accompagner par un proche lors de votre retour à domicile. Ce moyen de transport peut être pris en charge par l'Assurance Maladie. Pour plus d'informations :

[www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/frais-transport](http://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/frais-transport)

Dans le cas d'un retour à domicile justifiant un transport sanitaire (sur prescription médicale), vous avez le libre choix du transporteur.

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre établissement de soins pour plus de 48 h, la prise en charge du transport et votre possibilité de choisir le transport dépendent du service dans lequel vous êtes hospitalisé et de celui dans lequel vous allez être transféré.

## CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

### LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

### LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

Annexe n° DHS/E1/DGS/SO115/SO1C/SO4A/2005/90 du 2 mars 2005 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)

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

# Liste des annexes

1

Composition des CDU

Tarification des prestations  
et services  
(Tarifs repas, téléphones, TV)

2

3

Questionnaire de satisfaction  
(MCO)

Questionnaire de  
satisfaction (SSR)

4

5

Formulaire  
« personne de confiance »

Annuaire des services

6



Ce livret est valable pour tous les sites du CHPCB. Aidez-nous à préserver l'environnement en le conservant tout au long de votre parcours au sein de nos services.

Il est également disponible en consultation libre sur : [www.chpcb.fr](http://www.chpcb.fr)



## Site de Paray-le-Monial



**Boulevard des Charmes  
71600 Paray-le-Monial**



**03.85.81.80.00**



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



## Site de Charolles



**6 rue du Prieuré  
71120 Charolles**



**03.85.88.20.20**



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



## Site de La Clayette



**19 rue de l'hôpital  
71800 La Clayette**



**03.85.28.91.10**



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



**GRUPE HOSPITALIER  
BOURGOGNE MÉRIDIIONALE**