GROUPE HOSPITALIER de la HAUTE-SAÔNE

Votre séjour A l'hôpital

Le mot de la direction

Sommaire

1/ Bien préparer votre arrivée

- Les formalités administratives - p.3
- Les frais d'hospitalisation- p.4
- Vos effets personnels - p.5
- L'expression de votre volonté - p.6

2/ Bien vivre votre séjour

- Les prestations hôtelières - p.7
- Informations pratiques - p.9
- Les consignes à respecter - p.10

3/ Bien anticiper votre sortie

- Les formalités de sortie - p.12

4/ Vos données personnelles

- Le traitement et la transmission de vos données personnelles - p.14
- La consultation de vos données de santé - p.15

5/ L'hôpital à votre écoute

- Votre avis nous intéresse - p.16
- La médiation et les représentants d'usagers - p.17
- Les représentants des cultes, le comité d'éthique, les associations d'usagers - p.18

6/ La qualité et la sécurité des soins

- La démarche qualité - p.19
- L'identitovigilance et la prise en charge de la douleur - p.20
- La charte de bientraitance - p.21
- Charte patients - p.22

7/ Les sites du GH70 - p.23

Vous êtes ou vous allez être hospitalisé(e) au Groupe Hospitalier de la Haute-Saône et nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.
Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant votre séjour et les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et à celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire joint à ce livret et ainsi contribuer à l'amélioration continue de nos pratiques et à l'adaptation de nos structures d'hébergement.

La Direction du GH70 et tous les professionnels vous remercient de votre confiance.

1 Bien préparer votre arrivée

Les formalités administratives

Dans le cas d'une hospitalisation programmée, vous devez vous présenter au bureau des admissions dès que la date de votre hospitalisation est fixée ou le jour de votre admission, au moins 1/2 heure avant l'entrée dans le service.

DOCUMENTS A PRESENTER

- ☐ Un document d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport).
- ☐ Le livret de famille pour les enfants mineurs en l'absence de documents d'identité.
- ☐ Votre carte vitale mise à jour et/ou l' attestation de droits.
- ☐ Votre carte de mutuelle ou votre attestation complémentaire santé solidaire.
- ☐ Le carnet de maternité si vous allez accoucher.

Pour les pensionnés de guerre :

- ☐ Le carnet de soins gratuits.

Pour les personnes ne disposant pas de la nationalité française :

- ☐ Un document d'identité avec photo (titre de séjour).
- ☐ Votre carte européenne d'assurance maladie si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne ou le certificat provisoire de remplacement de la carte européenne (CPR).

Dans les autres cas, la prise en charge est assurée par une assurance personnelle.

Le service social

Le service social vous informe et vous accompagne pendant votre parcours de soins. Il peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines : l' accès à vos droits, le soutien à l'organisation de votre sortie d'hospitalisation, l' orientation vers les établissements médico-sociaux.

L' assistant(e) de service social peut venir à votre rencontre dans votre service d'hospitalisation ou vous recevoir sur rendez-vous dans son bureau. Vous pouvez également vous adresser aux équipes soignantes et médicales pour être mis en relation.

1

Bien préparer votre arrivée

Les frais d'hospitalisation

Vous êtes assuré(e) social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits. En général, l'assurance maladie prend en charge vos frais d'hospitalisation à 80 %. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d'accident du travail, affection de longue durée ou " ALD ", séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte " exonérant ").

Certains frais seront à votre charge le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires.

Votre reste à charge

Le forfait journalier (20 €) qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie).

Le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie).

Une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation.

Tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La permanence d'accès aux soins de santé est un dispositif dont le rôle est de faciliter l'accès aux soins des personnes démunies et de les accompagner dans les démarches nécessaires au retour ou l'insertion dans l'offre de soins de droit commun.
Elle s'adresse aux personnes sans couverture médicale ou avec une couverture partielle et leur permet de bénéficier, sur rendez-vous, d'une consultation de médecine générale de premier recours, de soins infirmiers et d'une consultation avec un psychologue.

1

Bien préparer votre arrivée

Vos effets personnels

Vos biens et valeurs

Un inventaire est réalisé dès votre arrivée à l'hôpital et tracé dans le dossier patient.
Les objets personnels que vous détenez pendant votre hospitalisation demeurent sous votre seule responsabilité.
En cas de perte, vol ou détérioration des affaires personnelles que vous avez souhaité conserver avec vous, l'établissement ne pourra être déclaré responsable qu'en cas de faute de sa part ou de l'un de ses agents.

Vous pouvez demander au cadre du service d'organiser un dépôt des valeurs (uniquement sommes d'argents, cartes bancaires, chéquiers) dans les coffres de l'établissement. La procédure à mettre en œuvre vous sera alors expliquée en détail.

Vos médicaments

Apportez vos ordonnances valides et vos médicaments et remettez-les au personnel de santé du service. Ils vous seront rendus à votre sortie.

Les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital. Il est possible que certains médicaments habituels soient remplacés par des médicaments génériques ou équivalents.
Exceptionnellement, vos médicaments personnels peuvent vous être donnés.

N'oubliez pas... !

Dans la mesure du possible, apportez le nécessaire pour votre séjour (pyjama, chemise de nuit, chaussons, serviettes et trousse de toilette).
Merci d'étiqueter à votre nom chaque affaire personnelle.

1

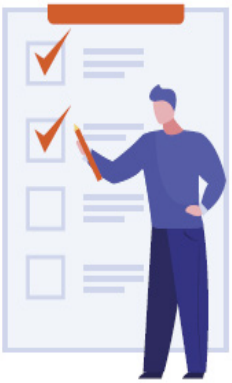
Bien préparer votre arrivée

L'expression de votre volonté

Avez-vous désigné une personne de confiance ?

Toute personne majeure peut désigner, par écrit et cosigner une personne de confiance.
Cette personne doit être majeure et volontaire. Elle aura pour mission de vous accompagner dans les démarches liées à votre état de santé. Si un jour, vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole. Le choix de cette personne est modifiable et révocable à tout moment.

Avez-vous rédigé vos directives anticipées ?



Les directives anticipées permettent à une personne majeure de faire connaître à l'avance sa volonté pour le cas où un jour, elle ne serait pas en état de l'exprimer concernant sa fin de vie, les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Pour être valables, ces directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par vos soins. A noter qu'en cas d'impossibilité physique d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont votre personne de confiance.

Les directives anticipées sont modifiables et révocables à tout moment.
Elles peuvent être conservées par vous, par un membre de votre famille, par la personne de confiance ou bien intégrées dans votre dossier médical de ville ou de l'hôpital.
Vous devrez indiquer au médecin leur existence et, le cas échéant, leur détenteur.
Cette information sera inscrite dans votre dossier médical hospitalier et insérée dans votre espace santé.

2

Bien vivre votre séjour

Les prestations hôtelières

Votre chambre

Eu égard à la configuration de nos locaux, vous serez le plus souvent hospitalisé(e) en chambre particulière. Celle-ci fait l'objet d'un supplément de facturation. Les tarifs sont consultables sur le site internet du GH70.
Une demande de prise en charge sera faite auprès de votre mutuelle.

Si vous ne souhaitez pas bénéficier d'une chambre individuelle, signalez-le à l'équipe soignante.
Une chambre double pourra vous être proposée selon les disponibilités du service.

Dans le cadre d'un séjour à la maternité, vous pourrez, dans la mesure du possible et selon votre souhait, être installé dans la chambre parentale.
Elle vous sera alors facturée 45 euros par jour d'occupation.
Votre mutuelle peut éventuellement prendre en charge cette dépense.

LABEL CNGOF Maternys® Bientraitance & Transparence

Télévision, téléphone et accès internet

Selon les différents sites hospitaliers, il pourra être possible de bénéficier, via un prestataire d' un accès internet, d'une ligne téléphonique, du bouquet de chaînes sur le téléviseur installé dans votre chambre.

Les modalités d'accès à ces prestations pourront vous être détaillées par les professionnels du service à votre demande.

2

Bien vivre votre séjour

Les prestations hôtelières

Les repas

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales.
Le service restauration assure la qualité gustative et sanitaire des repas servis.

Les repas vous sont servis à partir de :
- 7h00 pour le petit déjeuner,
- 12h00 pour le déjeuner,
- 18h00 pour le dîner.

Entre les repas, des collations peuvent vous être proposées si votre état de santé le nécessite.

Le service restauration élabore, en collaboration avec le service diététique du GH70, des menus adaptés à votre situation (habitudes ou alimentation spécifiques, confession religieuse, goûts personnels ou état de santé). Ceux-ci sont validés par le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN). Parlez-en à l'équipe soignante dès votre admission.

Soucieux de son impact environnemental, le service restauration est engagé dans une démarche de développement durable impliquant :
La lutte contre le gaspillage alimentaire.
L'introduction de produits issus de l'agriculture biologique et de produits locaux.
La préférence pour les circuits courts.

Il propose également de nombreux produits faits maison.

2

Bien vivre votre séjour

Informations pratiques

Le courrier

Le courrier est distribué dans les chambres, tous les jours ouvrables. Rappelez à vos correspondants de mentionner lisiblement vos noms et prénoms ainsi que le site hospitalier et le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).
L'ensemble des courriers est à expédier sur le site hospitalier de Vesoul.

Pour l'expédition de votre courrier, une boîte aux lettres, située dans le hall d'accueil du site de Vesoul est relevée du lundi au vendredi à 13 heures. Pour les autres sites, adressez-vous à l'équipe soignante du service qui se chargera de son expédition.

Pensez à affranchir votre courrier au bon tarif avant son envoi.

Visiteurs et présence des accompagnants

Les visites sont autorisées selon les modalités d'accueil mentionnées sur chaque entrée de service. Elles sont possibles l'après-midi et limitées à deux visiteurs (sauf situations particulières autorisées par le médecin).

Selon les possibilités du service, un membre de votre famille peut être autorisé à demeurer auprès de vous la nuit et à prendre ses repas dans votre chambre. Le coût de ces prestations (lit accompagnant et/ou repas) est à votre charge.

Prenez contact avec le cadre de santé du service pour plus d'informations

2

Bien vivre votre séjour

Les consignes à respecter

Le règlement intérieur du GH70 est disponible sur le site internet.

Violence et agressivité

Vous devez faire preuve de respect envers les professionnels, usagers et visiteurs. Tout acte de violence verbale ou physique envers le personnel et les usagers peut constituer une infraction au code pénal.

Dégradations

Vous devez respecter le matériel et les équipements mis à votre disposition par l'hôpital. Toute dégradation volontaire pourra faire l'objet de poursuites et /ou d'un remboursement des coûts de réparation.

Téléphone portable et prise de vues

Le portable peut être utilisé dans le respect des règles de discrétion.
Prendre une photographie, filmer ou enregistrer une personne ou un lieu sans autorisation vous expose à des poursuites.

Respect du calme et du repos des autres patients

Les visites doivent être réalisées lors des temps prévus à cet effet dans le service et ne pas excéder deux personnes en même temps.
Les visiteurs doivent également préserver le bien-être et la tranquilité des autres patients.
Il est demandé aux visiteurs de quitter la chambre lors des soins.

2

Bien vivre votre séjour

Les consignes à respecter

Gestion du risque infectieux

La présence de fleurs en pot et coupées est interdite ainsi que celle des animaux de compagnie.

L'établissement est équipé de distributeurs de solution hydroalcoolique (SHA). Vous en trouverez dans les chambres et les espaces communs.

Nous vous recommandons de réaliser une hygiène des mains à la SHA avant d'entrer et de sortir de votre chambre et de le proposer également à vos visiteurs au moment de leur arrivée et de leur départ.

Si un proche souhaitant vous rendre visite est atteint d'une infection respiratoire comme la grippe, le rhume ou rhinopharyngite, proposez-lui de différer sa venue ou demandez-lui de porter un masque.

Dans des situations particulières, le personnel vous indiquera les précautions d'hygiène supplémentaires à prendre.

Interdiction de fumer ou de vapoter

Lieu de santé sans tabac

Le GH70 est engagé dans la démarche «Lieu de santé sans tabac». Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement et à l'extérieur, en dehors des espaces dédiés à cet effet. En cas de non respect, vous pouvez être invité(é) à quitter les lieux.

Si vous êtes fumeur, signalez-le à l'équipe soignante du service qui pourra vous proposer des substituts nicotiniques durant votre séjour et vous orienter si vous le souhaitez, vers l'infirmier(e) tabacologue.

Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits pour vous et vos visiteurs

Toute arme ou tout produit illicite sera confisqué.

La consommation d'alcool, de stupéfiants et /ou de denrées ou boissons jugées incompatibles avec les recommandations alimentaires prescrites est interdite durant l'hospitalisation.

3

Bien anticiper votre sortie

Les formalités de sortie

Votre sortie est prononcée par le médecin du service et organisée par le cadre de santé.

Cette sortie peut être

- Temporaire : si votre état le permet, vous pouvez bénéficier au cours de votre hospitalisation d'une sortie temporaire de 48 heures maximum. Dans ce cas de figure, le transport est à votre charge.
- Réalisée pour votre transfert dans un autre établissement de soins ou de convalescence. Le personnel de l'hôpital se charge des formalités administratives en lien éventuellement avec la cellule de régulation.
- Faisant suite à un refus de la poursuite d'hospitalisation de votre part. Dans ce cas, vous devez signer un document attestant que vous avez connaissance des risques encourus. L'organisation de votre sortie devient à votre charge.

Si vous quittez l'hôpital de votre propre gré et contre avis médical, vous devez récupérer, avant votre départ, les documents nécessaires à la poursuite de votre prise en charge et prévenir votre médecin traitant.

En cas de décès

Le défunt est transporté au service funéraire.
La famille est prévenue dans les meilleurs délais afin d'organiser le choix du prestataire funéraire.
Un guide du deuil est téléchargeable sur notre site internet afin de connaître toutes les démarches à réaliser.

Le don d'organes et de tissus

Tout le monde est potentiellement donneur.
En cas de refus, vous devez l'avoir signalé à vos proches et être inscrit sur le registre national du refus.

3

Bien anticiper votre sortie

Les formalités de sortie

A votre sortie, vous recevrez les documents suivants :

- ☐ La lettre de liaison à destination de votre cercle de soins (médecin traitant et autres professionnels libéraux si nécessaire).
- ☐ Si votre état de santé le nécessite, un formulaire de consignes de sortie.
- ☐ Des ordonnances (traitements médicamenteux, kiné, examens biologiques, etc.).
- ☐ Un arrêt de travail si nécessaire.
- ☐ Une prescription médicale de transport si nécessaire.
- ☐ Un bulletin de situation, remis sur demande, auprès du service des admissions.

Le salon de sortie

Le jour de votre sortie, et dans l'attente de votre transport (famille, proche, transport sanitaire), vous aurez la possibilité d'être accueilli(e) au salon de sortie (sur le site hospitalier de Vesoul).

Moyens de transport

Le médecin pourra définir le moyen de transport le mieux adapté à votre état de santé.

Attention : la prise en charge, par votre caisse d'assurance maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique.

Plus d'informations sur le site internet de l'Assurance Maladie.

Sortie des enfants mineurs

Il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sortie des patients mineurs. Un mineur ne peut être confié à des amis, famille ou ambulanciers que si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.

4

Vos données personnelles

Le traitement et la transmission de vos données personnelles

Recueil de données

Le groupe hospitalier peut transmettre des informations administratives et médicales vous concernant à des organismes scientifiques appelés « registres ». Cette transmission est réalisée à des fins de recherche dans le domaine de la santé, dans des conditions de stricte confidentialité et après autorisation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Transmission de vos données médicales

Le groupe hospitalier utilise le système de messagerie sécurisée de santé MMSanté pour échanger des données à caractère médical. Cette messagerie, totalement sécurisée et réservée aux professionnels de santé, permet de transférer automatiquement les comptes-rendus d'hospitalisation et de consultations aux professionnels de santé intervenant dans votre prise en charge.

Le GH70 utilise également eTICSS, la plateforme régionale de coordination des patients sur la région Bourgogne-Franche-Comté qui permet de créer, d'alimenter et de partager, avec votre cercle de soins, sous réserve de votre consentement, des informations contenues dans votre dossier afin de fluidifier la coordination de votre prise en charge.

La recherche et les études

Vos données peuvent être utilisées dans le cadre de recherches cliniques, d'analyses d'activités, ou d'études dans le domaine de la santé, par une équipe de soins ou des professionnels habilités, placés sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que l'hôpital s'engage à respecter.

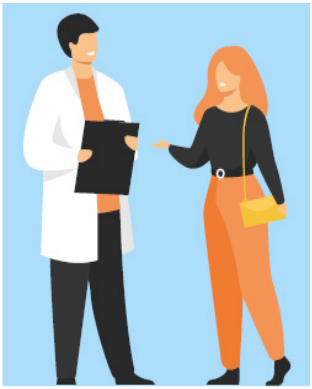
Exercice de vos droits et données personnelles

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant, directement auprès du service des admissions pour les informations administratives, auprès d'un médecin pour les informations médicales.

4

Vos données personnelles

La consultation de vos données de santé



La demande de dossier médical

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez demander, sous certaines conditions, la copie d'une partie ou de la totalité de votre dossier médical. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité soit :

· de faire une demande écrite à la Direction chargée des relations usagers et de la qualité. Vous recevrez alors un formulaire vous indiquant la démarche à suivre et les pièces justificatives à fournir pour confirmer votre droit d'accès ;

· de télécharger directement le formulaire sur notre site internet : www.gh70.fr

Votre carnet de santé numérique

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Pour l'activer, se rendre sur monespacesante.fr

Durée de conservation des données

Votre dossier médical est conservé pour une durée de 20 ans, sauf obligation légale contraire, après votre dernier passage au sein de l'établissement.

5

L'hôpital à votre écoute

Votre avis nous intéresse !

Le questionnaire de sortie

Remis avec ce livret d'accueil, le questionnaire de sortie vous permet de donner votre avis sur votre séjour. Votre réponse nous aidera à améliorer les conditions d'accueil et d'hospitalisation.

Nous vous remercions de le remettre au personnel du service en quittant l'établissement ou de l'envoyer directement à la Direction chargée des relations avec les usagers et de la qualité.

Les enquêtes de satisfaction

Durant votre séjour, vous serez peut-être sollicité(e) pour des enquêtes de satisfaction sur des thèmes ponctuels.

Si vous avez donné votre adresse mail lors de votre entrée administrative, vous recevrez un questionnaire de satisfaction **E-satis à remplir en ligne,** dans les semaines qui suivent votre hospitalisation. Partie intégrante de notre démarche qualité, ces enquêtes nous sont précieuses pour conduire des actions d'amélioration.

Scannez ce QR code pour remplir le questionnaire en ligne !
Ou rendez-vous sur le site www.gh70.fr
Espace Patients-Usagers
pour le télécharger.

Vous souhaitez connaître la satisfaction des patients sur votre hôpital ?

Le site QualiScope permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins mesuré par la Haute autorité de santé dans tous les hôpitaux et cliniques de France.

5

L'hôpital à votre écoute

La médiation et les représentants d'usagers

Réclamations et/ ou médiation

Si vous n'êtes pas satisfait(e) d'un des aspects de votre séjour ou si vous vous estimez victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, vous pouvez adresser une lettre à la Direction du GH70.
Celle-ci recueille alors les éléments d'explications concernant votre situation, vous apporte une réponse et vous propose, le cas échéant, de saisir le médiateur médical et/ou non médical de l'établissement.

Le médiateur vous rencontrera pour recueillir votre plainte, tenter d'apporter une solution au litige et vous informer sur les voies de recours dont vous disposez.
Dans certains cas, la commission des usagers, où siègent les représentants des usagers, peut donner un avis motivé sur votre réclamation.
Vous pouvez également faire une réclamation en ligne sur notre site internet www.gh70.fr

La commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle facilite leurs démarches et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.
Les représentants des usagers siégeant à la CDU peuvent être contactés soit par courrier :
A l'attention des représentants d'usagers - Direction DRUQ
Groupe hospitalier de la Haute-Saône
2 rue Heymès - BP409
70014 Vesoul Cedex
Soit par mail : representant.usagers@gh70.fr

5

L'hôpital à votre écoute

Les représentants des cultes, le comité d'éthique, les associations d'usagers

Représentants des cultes
Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix, dès lors que celui-ci est agréé par l'établissement par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation.

L'aumônerie assure une présence, une écoute, et, le cas échéant, un accompagnement à toute personne qui en fait la demande.
Elle peut vous mettre en lien avec le représentant du culte de votre choix.

Certains sites hospitaliers bénéficient d'un lieu de recueillement multiconfessionnel. Pour toute demande, n'hésitez pas à vous adresser au personnel hospitalier.

Comité d'éthique
Un comité d'éthique, composé d'une équipe pluridisciplinaire peut être saisi pour traiter des problématiques liées à une situation qui interroge les décisions et les pratiques professionnelles. Il aide à la recherche de la décision la plus juste, en toute neutralité, confidentialité et bienveillance.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter les membres du bureau à l'adresse : comite.ethique@gh70.fr

Comment joindre une association d'usagers ?
Vous pouvez contacter une association d'usagers ou avoir des informations sur la vie associative de l'hôpital en scannant le QR code ci-contre.

La liste des permanences des associations d'usagers est consultable sur le site internet du GH70.

Pour plus d'informations sur le système de santé en général, visitez le site internet de France assos santé la voix des usagers :
www.france-assossante.org

6

La qualité et la sécurité des soins

La démarche qualité

Démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la Direction des relations avec les usagers et de la qualité.

Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. Vous pouvez déclarer tout événement sanitaire indésirable via le portail en ligne : *https://signalement.social-sante.gouv.fr*

La certification des hôpitaux

Comme tous les établissements de santé, le GH70 participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Le GH70 est certifié tous les 4 ans par la Haute autorité de santé.
Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

6

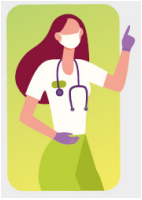
La qualité et la sécurité des soins

L'identitovigilance et la prise en charge de la douleur

Mieux vous identifier, c'est mieux vous soigner

Pour sécuriser votre identification et vos soins tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification vous sera apposé.

Soyez acteur de votre prise en charge en vérifiant l'exactitude des informations inscrites sur votre bracelet et tout document concernant votre prise en charge à l'hôpital et en les faisant modifier auprès du service des admissions ou de l'équipe soignante si elles sont inexactes.



A tout moment, un professionnel hospitalier peut vous demander de confirmer votre identité, date de naissance, etc... Ce n'est pas qu'il se répète ou qu'il ne communique pas avec ses collègues : **c'est un contrôle d'identitovigilance** !

Soulager votre douleur

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur, quels que soient votre âge et votre pathologie.

Certains professionnels du GH70 sont formés aux méthodes non médicamenteuses de prise en charge de la douleur comme par exemple : l'hypnose, l'acupuncture, le casque de réalité virtuelle.

Pour proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel à l'équipe douleur (aiguë, chronique et soins palliatifs).

6

La qualité et la sécurité des soins

CONSERVER en toute circonstance une attitude professionnelle et humaine, d'écoute et de discernement, dans la relation avec chaque enfant et chaque adulte.

ASSURER une qualité des soins et une prise en charge globale conformes aux recommandations et aux bonnes pratiques professionnelles, aussi bien dans le cadre des soins courants que dans celui des soins innovants.

FAVORISER en toutes circonstances les conditions et le climat de confiance permettant au patient de participer aux décisions le concernant.

GARANTIR à chacun une information individuelle, adaptée et loyale en s'assurant de sa bonne compréhension.

FOURNIR des prestations de qualité en matière d'accueil, d'hôtellerie et d'hygiène.

IDENTIFIER ET PRENDRE SOIN des souffrances physiques, psychiques et morales, aiguës et chroniques.

RESPECTER la dignité et l'intimité du patient ainsi que ses droits.

PRENDRE EN COMPTE la satisfaction et les propositions des patients et de leur entourage pour améliorer en continu nos services.

APPORTER un soutien et un accompagnement au patient et à ses proches tout au long de sa prise en charge.

VEILLER au respect de la confidentialité des informations relatives à la personne.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

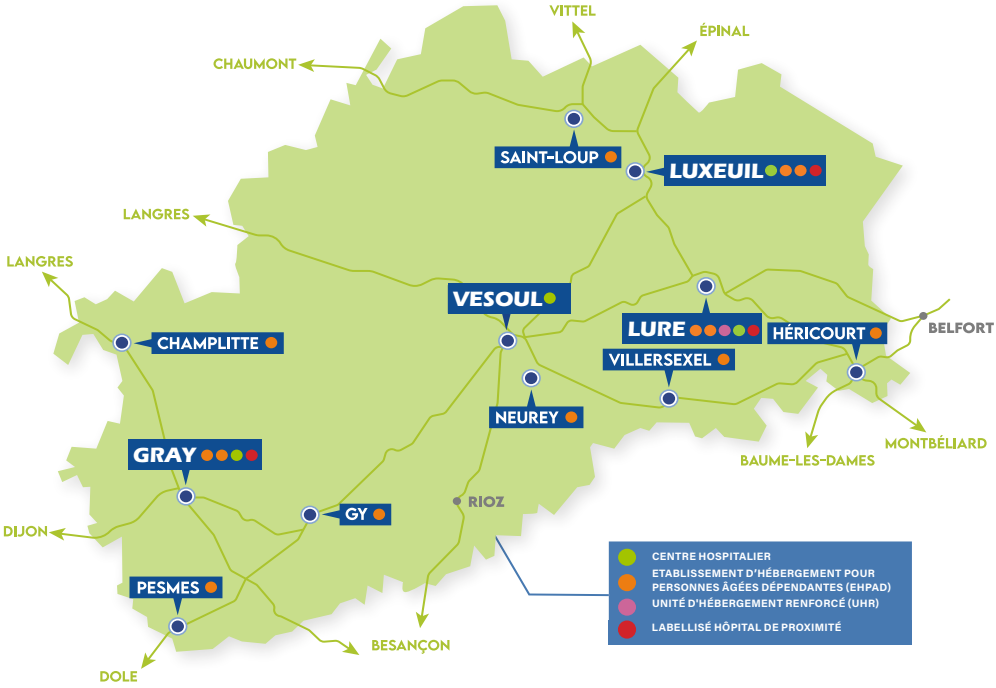
10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

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

Consultez également la charte de la personne hospitalisée en langues étrangères, la charte de la personne âgée et de l'enfant hospitalisé sur le site www.gh70.fr

7

Les sites du GH70



Numéro utiles

Pompiers
18

SAMU
15

POLICE
17

Numéro d'appel d'urgence européen

Numéro d'appel d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes

GROUPE HOSPITALIER de la HAUTE-SAÔNE

Ce livret est également disponible en téléchargement sur le site internet www.gh70.fr ou en scannant le QR code :

03 84 96 60 60

www.gh70.fr

Conception service communication GH70
Septembre 2023