LIVRET D'ACCUEIL
CENTRE HOSPITALIER DE CHAUMONT

WWW.CH-CHAUMONT.FR

Centre Hospitalier de Chaumont
2 rue Jeanne d'Arc - CS 10514
52014 CHAUMONT Cedex
03.25.30.70.30
secretariat.direction@ch-chaumont.fr

Chère Madame, Cher monsieur,

L'hôpital public est confronté depuis plusieurs années à de nombreux défis afin de prendre en charge les patients de façon qualitative et sécurisée aussi bien pour les soins que pour l'accueil.

L'hôpital de Chaumont, en association avec les établissements de Langres et de Bourbonne-les-Bains et dans le cadre du Groupement Hospitalier de Territoire 21-52 (GHT 21-52) articulé autour du CHU Dijon Bourgogne, s'engage pleinement à assurer cette mission primordiale pour la population du territoire.

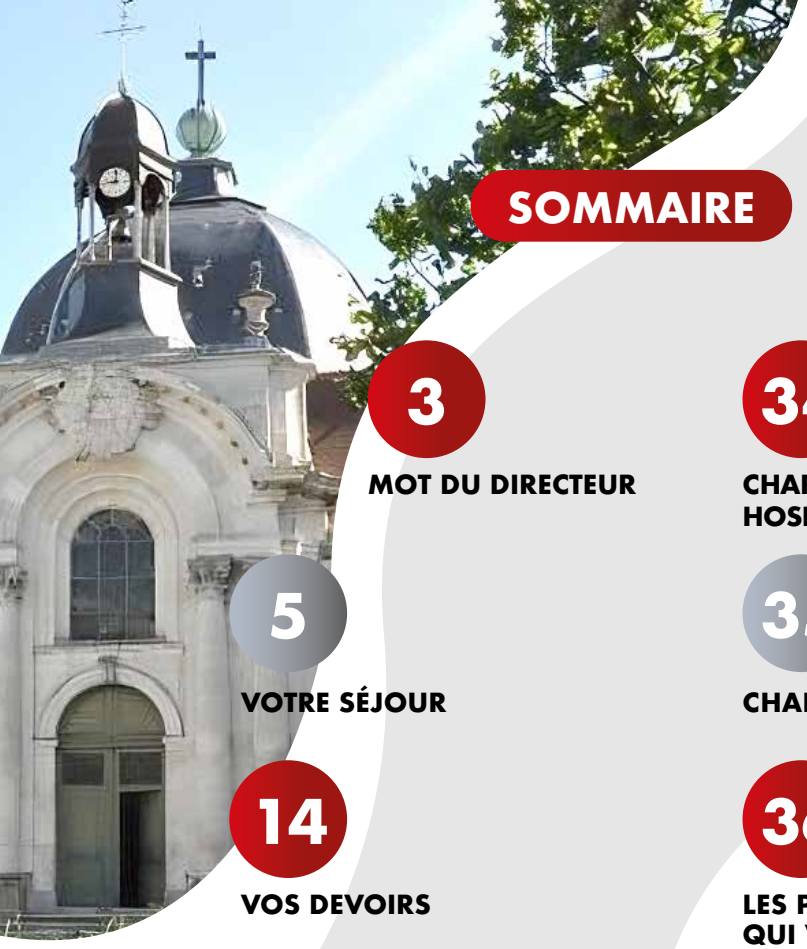
Vous trouverez dans ce livret d'accueil l'ensemble des informations utiles pour votre séjour.

Nous y rappelons également vos droits mais aussi vos devoirs en tant qu'usagers du service public.

Je vous serais particulièrement reconnaissant de nous faire part de vos commentaires en remplissant le questionnaire de satisfaction dont l'analyse nous permettra d'améliorer la qualité des prises en charge.

Bonne lecture.

LE DIRECTEUR



SOMMAIRE

3 MOT DU DIRECTEUR

5 VOTRE SÉJOUR

14 VOS DEVOIRS

17 VOS DROITS ET VOTRE SANTÉ

30 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

33 LE CENTRE JEAN FRANÇOIS BONNET

34 CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

35 CHARTE DE LA LAÏCITÉ

36 LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

37 ANNUAIRES DES SECRÉTARIAT

38 ACCÈS AU CH DE CHAUMONT

39 ACCÈS AU CENTRE JEAN-FRANÇOIS BONNET

FORMALITÉS D'ADMISSION ET D'ACCÈS AUX SOINS

info

Pensez à prendre à vos documents d'identité !

Pour toute hospitalisation, il est nécessaire d'effectuer des formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour. Vous devez vous présenter au Service aux Patients muni des pièces suivantes :

- Votre pièce d'identité ;
- Votre carte vitale ou attestation de droits de votre caisse d'assurance maladie ;
- Votre carte de mutuelle complémentaire ou, si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU), votre attestation CMU en cours de validité ;
- Tout autre document de prise en charge : feuillet d'accident de travail, formulaire d'ALD, carte européenne, carte de soins gratuits pour les invalides de guerre, etc.

ADMISSION PROGRAMMÉE

Vous avez convenu d'une date d'hospitalisation avec le médecin. Vous devez vous rendre au Service aux Patients afin d'établir votre pré-admission et compléter votre dossier administratif.

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer, vous pouvez retirer un dossier de pré-admission à retourner par courrier ou par fax.

ADMISSION EN URGENCE

À toute heure du jour ou de la nuit, vous êtes accueilli(e) au service des Urgences par le personnel médical. Dans le cas où vous seriez hospitalisé(e), une admission minimum sera effectuée en collectant les renseignements liés à votre état civil. Si nécessaire, vous pouvez ensuite vous rendre au sein du Service aux Patients : du lundi au vendredi de 7h45 à 18h00, faire compléter votre dossier administratif. Cette formalité peut être réalisée par l'un de vos proches.

ADMISSION D'UN MINEUR

Une autorisation de soins, écrite et signée, est demandée aux parents ou responsable légal du mineur. En son absence et en cas de réelle urgence appréciée par le médecin, les soins sont assurés avec l'autorisation du Directeur de l'hôpital ou de son représentant.

ADMISSION AU CENTRE JEAN-FRANÇOIS BONNET DE RIAUCOURT

Avant l'admission, il est nécessaire de compléter un dossier commun aux différents établissements de la Haute-Marne.

Ce dossier pourra vous être remis :

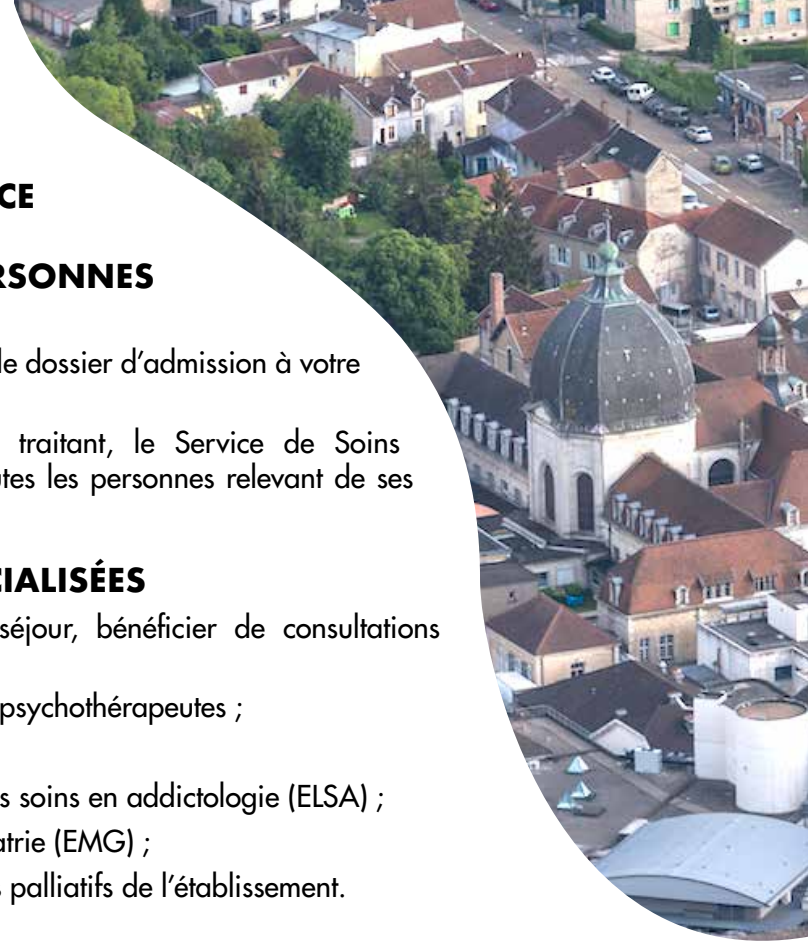
- Directement par le service social du Centre Hospitalier de Chaumont
- Sur simple demande au secrétariat du Centre Jean-François BONNET (03.25.30.71.03).

Il ne constitue pas une obligation d'entrée.

Ce dossier administratif et médical, une fois établi, devra être déposé, sur rendez-vous, au secrétariat du Centre Jean-François BONNET et suivi d'une visite de l'établissement.

ADMISSION D'UN MINEUR

Une autorisation de soins, écrite et signée, est demandée aux parents ou responsable légal du mineur. En son absence et en cas de réelle urgence appréciée par le médecin, les soins sont assurés avec l'autorisation du Directeur de l'hôpital ou de son représentant.



ADMISSION AU SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE POUR PERSONNES ÂGÉES

Le service adresse directement le dossier d'admission à votre caisse d'assurance maladie.

Sur prescription du médecin traitant, le Service de Soins Infirmiers prend en charge toutes les personnes relevant de ses compétences.

CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Vous pouvez, lors de votre séjour, bénéficier de consultations spécialisées auprès :

- Des psychologues cliniciens psychothérapeutes ;
- Des diététiciennes ;
- Des l'équipe de liaison et des soins en addictologie (ELSA) ;
- Des l'équipe mobile de gériatrie (EMG) ;
- Des l'équipe mobile en soins palliatifs de l'établissement.

« Toute personne malade, dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement. »

ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

Loi du 9 juin 1999

«...Les soins palliatifs cherchent à améliorer la qualité de vie des patients et de leur famille face aux conséquences d'une maladie potentiellement mortelle par la prévention et le soulagement de la souffrance, ainsi que par le traitement de la douleur, et des problèmes physiques, psychologiques et spirituels qui lui sont liés...»

Régis AUBRY

Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs est à votre disposition au sein de l'établissement pour répondre à votre demande ou à celle de vos proches dans le but de faciliter votre accompagnement.

VOS FRAIS DE SÉJOUR

Les frais de séjour se composent d'un tarif de prestations, d'un forfait journalier et, le cas échéant, d'un forfait chambre particulière. Vous trouverez le détail des tarifs dans la salle d'attente du Service Aux Patients à l'entrée du Centre Hospitalier de Chaumont.

<table>
<tr><th></th><th>Cas général</th><th>Affection de longue durée</th><th>À compter du 31ème jour d'hospitalisation</th><th>Cas particulier</th></tr>
<tr><td>Tarif de prestations</td><td>80% caisse d'assurance maladie
20% mutuelle complémentaire ou Complémentaire Santé Solidaire (ex-CMU) ou vous-même.</td><td colspan="3">100% caisse d'assurance maladie</td></tr>
<tr><td>Forfait journalier</td><td colspan="3">Mutuelle complémentaire ou Complémentaire Santé Solidaire (ex-CMU) ou vous-même.</td><td>100% caisse d'assurance maladie</td></tr>
<tr><td>Acte pratiqué avec un coût supérieur à 91€</td><td colspan="3">Mutuelle complémentaire ou Complémentaire Santé Solidaire (ex-CMU) ou vous-même.</td><td>100% caisse d'assurance maladie</td></tr>
<tr><td>Chambre particulière</td><td colspan="4">Mutuelle complémentaire ou vous-même.</td></tr>
</table>

CAS PARTICULIERS

L'assurance maladie prend en charge 100 % des cas suivants :

- Maternité à compter du 6ème mois de grossesse et jusqu'au 12ème jour suivant l'accouchement.
- Accident de travail (sauf travailleurs non-salariés) et maladie professionnelle.
- Nouveau-né hospitalisé le 1er mois après la naissance.
- Invalide de guerre bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires.

Dans certains services, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Le coût journalier de ces chambres est fixé chaque année (plus de renseignements auprès du Service Aux Patients). L'option de la chambre particulière n'inclut pas l'option télévision.

Cette prestation supplémentaire peut être prise en charge directement par votre mutuelle ou votre assurance après accord de celle-ci.

Dans le cadre d'une consultation libérale, renseignez-vous auprès du praticien pour connaitre les frais engendrés par vos soins.

VOTRE CHAMBRE

Simple ou double, elle est entretenue tous les jours et désinfectée avant chaque nouvelle entrée.

VOTRE LINGE

Pour votre séjour à l'hôpital, il faudra prévoir vos effets personnels et votre linge de toilette.

Les tarifs de la majoration forfaitaire et du forfait journalier sont conformes à la réglementation en vigueur.

VOS REPAS

Au sein du CH, les horaires sont :

- **Petit déjeuner : à 7 h**
- **Déjeuner : de 12 h à 12 h 30**
- **Dîner : de 18 h à 18 h 30**

Lors de votre entrée, un questionnaire vous sera remis pour connaître vos goûts alimentaires afin d'en tenir compte dans la réalisation des menus qui vous seront proposés.

La composition de vos repas prend également en compte votre appétit, vos convictions religieuses et philosophiques, ainsi que l'avis médical.

Nous vous rappelons que tout apport extérieur de nourriture doit se limiter aux aliments non périssables ou destinés à être consommés rapidement.

COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION-NUTRITION

L'évaluation de votre état nutritionnel, suivie d'une prise charge adaptée, si nécessaire est mis en place au sein de notre établissement conformément aux recommandations nationales.

L'hôpital est doté d'un Comité de Liaison en Alimentation-Nutrition (CLAN), composé d'une équipe pluridisciplinaire, déterminant les actions prioritaires à mener tant dans le domaine de la nutrition, que dans celui de la restauration.

Vos réponses dans le questionnaire de sortie, complétées par celles d'enquêtes de satisfaction régulières, contribuent à l'amélioration de votre prise en charge nutritionnelle.

info

Le Centre hospitalier de Chaumont se réserve le droit de limiter les visites au sein des services selon la situation sanitaire.

POSSIBILITÉS D'ACCOMPAGNEMENT

Vous pouvez prendre vos repas en compagnie de votre famille, de vos amis.

Dans certains cas, un membre de votre famille peut également rester à vos cotés durant la nuit selon les possibilités d'accueil du service.

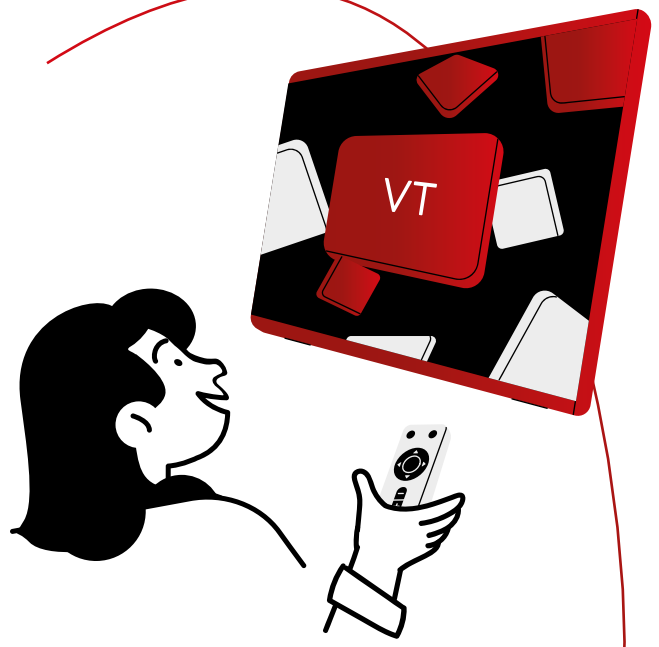
Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service pour plus d'informations.

Les tarifs des prestations aux accompagnants sont affichés dans chaque service. En cas d'informations complémentaires, nous vous invitons à vous renseigner auprès du Service aux Patients.

LES VISITES

Les horaires et les conditions particulières de visites vous seront communiqués par le cadre de santé du service. Vous avez le droit de refuser les visites. Vous pouvez conserver l'anonymat lors de votre hospitalisation. Les visiteurs peuvent garer leur véhicule à l'extérieur de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet. L'établissement décline toute responsabilité en cas de dommages survenant sur les parkings.

À tout moment, le Directeur ou son représentant peut interdire l'accès de l'établissement à toutes personnes qui ne respectent pas le règlement intérieur.



RENDEZ-VOUS AVEC LES MÉDECINS

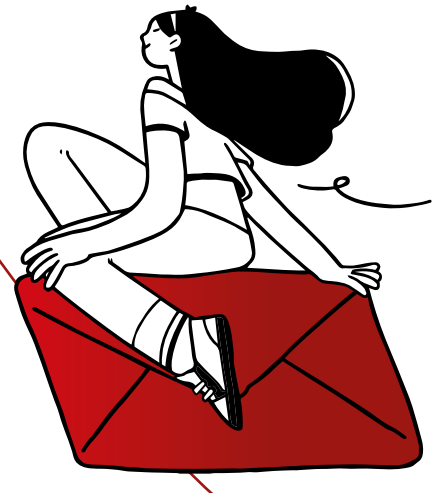
Pour connaître les modalités de prises de rendez-vous auprès des médecins, veuillez-vous adresser au secrétariat de la spécialité concernée.

LE COURRIER

Le courrier est distribué tous les jours ouvrés dans les services par les assistantes médicales administratives. Une boîte aux lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée de l'établissement.

Elle est relevée tous les jours à 15h00, du Lundi au Vendredi.

Vous pouvez aussi confier votre courrier au secrétariat du service.



LA TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Une télécommande vous est attribuée en échange d'une caution et du paiement d'un forfait de télévision à la journée. Pour cela, adressez-vous à la boutique "Sofratel" située au rez-de-chaussée, dans le hall central de l'établissement.

Un téléviseur gratuit est à votre disposition dans la salle des familles, dans les services.

Si vous rencontrez un problème avec un téléviseur d'une chambre particulière, prenez contact auprès du personnel du service.

L'option de la chambre particulière n'inclut pas l'option télévision.

SOFRATEL

La boutique "Sofratel", qui est indépendante de l'établissement, est située dans le hall central. Vous y trouverez des journaux, revues, confiseries, boissons chaudes et froides, fournitures d'hygiène et de toilette, ainsi que divers articles.

SOUTIEN SCOLAIRE

Le Service d'Aide Pédagogique à Domicile (SAPAD) peut apporter un soutien scolaire, en hospitalisation ou à domicile, aux enfants éloignés de l'école pour des raisons de santé durant au minimum 15 jours d'absence prévisible.

Le SAPAD peut être joint à l'adresse suivante : 15, rue Jean Mermoz à Chaumont, ou au numéro suivant : 03.25.32.56.41

LES ASSOCIATIONS

Différentes associations de bénévoles œuvrent au sein de l'établissement. (Au cœur des mots, La ligue contre le cancer, France Alzheimer, Les petits frères des pauvres, Kiwanis, …).

Pour les contacter et obtenir une liste exhaustive de leurs activités, renseignez-vous auprès du cadre de santé du service ou de la Direction.

LA LIGUE CONTRE LE CANCER

Des bénévoles formés à l'écoute des patients vous proposent des visites durant votre séjour, une aide à votre retour à domicile après une hospitalisation, un accompagnement pour des démarches médicales, administratives ou financières, des rencontres et des échanges à domicile.

Pour les rencontrer, il vous suffit de vous rendre à la permanence le jeudi, de 14h à 16h30, dans les locaux situés au 1er étage, à proximité du centre médical d'évaluation sportive (CMES), téléphone : 03.25.03.52.14.

LECTURE

L'association « Au cœur des mots » propose régulièrement des lectures en chambre au Centre Hospitalier de Chaumont.

info

Pour en savoir plus, interrogez le personnel soignant.

LE CULTE

Vos opinions et croyances sont respectées. A votre demande, vous pouvez rencontrer au sein du Centre Hospitalier de Chaumont un ministre des différents cultes. Leurs coordonnées sont disponibles dans les services d'hospitalisation ou sur le site internet de l'hôpital :

www.ch-chaumont.fr

Un aumônier catholique est présent au sein du Centre Hospitalier de Chaumont, vous pouvez le joindre au 03.25.30.71.75.

Une messe à la chapelle du centre Hospitalier de Chaumont a lieu chaque samedi à 10 heures.

LE SERVICE SOCIAL

Des assistantes sociales peuvent vous apporter conseil et vous guider pour les difficultés survenant avant, pendant ou après l'hospitalisation d'ordre :

- Administratif (aide à la constitution de dossier…) ;
- Familial (informations et conseils…) ;
- Financier (bilan, accompagnement budget, aides financières…) ;
- Psychologique (relation d'aide, orientation vers les professionnels…) ;
- Éducatif (protection de l'enfance).

info

Pour plus de renseignements, demandez au personnel soignant ou au Service Aux Patients.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

INCENDIE

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et dans les lieux communs. Cette interdiction totale s'applique aux patients, hospitalisés ou hébergés, aux visiteurs, ainsi qu'au personnel de l'établissement.

En cas d'incendie, respectez les consignes données par le personnel. Ce dernier reçoit régulièrement des formations sur les consignes en cas d'incendie.

Si vous décelez des fumées ou odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel soignant.

TÉLÉPHONE

L'usage des téléphones mobiles doit rester modéré dans l'enceinte de l'établissement en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques ainsi que pour la quiétude des autres usagers.

RESPECT DES LIEUX ET DES PERSONNES

L'hôpital est avant tout un lieu dédié au soin et au repos des patients. Pensez à toujours veiller au respect des personnes hospitalisées et au personnel. En ce sens nous vous remercions de ne pas courir et ne pas crier dans les couloirs, de respecter les horaires de visites indiqués par le service, de ne pas jeter papiers, gobelets, masques ou tout autre objet usagé par terre et d'éviter les nuisances sonores.

Par ailleurs afin de préserver la santé des autres patients et personnels, il vous est demandé de respecter les mesures d'hygiène mises en place au sein de l'établissement (port du masque, hygiène des mains, …).

SORTIE

Avant de quitter le service, présentez-vous dans la salle de soins du service pour récupérer les documents et les médicaments.

Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous que vous ne laissez aucun objet personnel dans votre chambre.

Les mineurs ne sont autorisés à sortir de l'établissement qu'avec leurs parents ou le responsable légal. Si les parents veulent autoriser un tiers à prendre en charge un mineur à sa sortie, ils doivent impérativement remplir le formulaire d'autorisation spécifique.

TRANSPORT

Si votre état de santé le justifie, le médecin du service peut établir une prescription de transport adaptée à vos besoins. Vous êtes alors libre d'utiliser le prestataire de transport de votre choix.

Présentez-vous au Service Aux Patients afin de vérifier si votre dossier est complet.

Pour plus d'informations : www.ameli.fr

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Une information détaillée sur les dépôts de valeurs vous est donnée lors de votre admission dans l'établissement. Il est déconseillé de garder avec vous des objets de valeur et de l'argent. Les dépôts d'espèces ne sont pas acceptés et l'argent liquide reste sous la responsabilité du patient.

Sous certaines conditions, il vous est possible de placer vos objets de valeur à la régie afin de les mettre en coffre. La restitution de ce dépôt s'effectuera à votre sortie au service de la régie hors week-ends et jours fériés.

La responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de disparition d'argent ou d'objets de valeur non déposés au coffre.

AUTORISATION DE SORTIE PROVISOIRE

Vous pouvez obtenir, sous réserve de l'accord du médecin, une autorisation de sortie, pour la journée ou le week-end. Dans tous les cas, la permission ne pourra excéder 48h consécutives.

VOTRE DÉPART

Votre sortie est décidée par le médecin du service.

Si vous sortez sans l'accord du médecin, il vous sera demandé de signer une attestation de sortie « contre avis médical ».

Des consignes concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous sont remises directement. Sauf informations contraires de votre part, elles sont transmises également à votre médecin traitant.

Afin de finaliser votre sortie, vous devez vous présenter au bureau du Service Aux Patients afin de vérifier si votre dossier est complet. Cette étape est importante en cas de résultats d'analyses.

RESPECT DES PROFESSIONNELS

Nous sommes là pour vous accueillir, vous guider et vous soigner. Les personnels de l'établissement sont des professionnels et n'ont pas à subir des comportements agressifs ou violents. La direction portera systématiquement plainte contre tout acte de violence commis à l'encontre d'un professionnel du CH de Chaumont.

Les agressions verbales (injures, menaces…) et physiques (coups, blessures…) commises à l'encontre de notre personnel constituent des délits pouvant être sanctionnées par 3 ans d'emprisonnement et 45000 euros d'amende.

« *Stop incivilités, menaces et violences.* »

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 et le décret du 29 avril 2002 reconnaissent le droit de l'usager d'accéder aux informations concernant sa santé. Les dossiers médicaux sont donc conservés par l'Hôpital selon les délais imposés par la réglementation.

Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire de praticien responsable de la structure où ont été réalisés les soins.

Vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical si vous êtes :

- Le patient,
- L'ayant droit, en cas de décès de votre parent, de votre conjoint ou de votre ascendant direct (attention : conformément au Code de la Santé Publique (art. 1110-4), les ayants droit n'accèdent pas à la totalité du dossier médical, mais seulement aux informations nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits)
- La personne détentrice de l'autorité parentale, sauf opposition du mineur,
- Le tuteur,
- Ou, le cas échéant, un médecin que vous désignez comme votre intermédiaire.

info **Vous devez adresser votre demande accompagnée des pièces justificatives par écrit au Directeur de l'établissement à l'adresse suivante :**

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Chaumont
2 rue Jeanne d'Arc – BP 514
52014 CHAUMONT

Vous devez présenter des pièces justificatives suivantes :

- La copie d'une pièce d'identité : carte d'identité, permis de conduire, passeport, titre de séjour ;
- Document certifiant de la qualité de titulaire de l'autorité parentale (livret de famille, jugement, …) ;
- Document attestant du statut de tuteur et livret de famille du patient pour les majeurs sous tutelle ;
- L'attestation de votre qualité d'ayant droit en cas de décès de votre parent, de votre conjoint ou de votre ascendant direct : copie de votre livret de famille ou de toute autre pièce justificative (acte notarié, PACS, …).

Vous devez aussi préciser :

- Les modalités de communication du dossier ;
- Le(s) service(s) concerné(s) ;
- La qualité du médecin que vous avez désigné comme intermédiaire, s'il y en a un ;
- En cas de décès, si vous êtes un ayant-droit, vous devez motiver votre demande de communication du dossier.

DÉLAIS DE COMMUNICATION

Le dossier doit vous être transmis dans un délai de 8 jours si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai peut être porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.

Dans tous les cas, l'établissement doit respecter un délai de réflexion de 48 heures.

MODALITÉS DE COMMUNICATION

Vous pouvez :

- Consulter votre dossier sur place, éventuellement avec remise de copies ;
- Recevoir une copie de votre dossier à votre domicile ;
- Les frais d'envoi AR sont facturés au coût réel au demandeur ;
- Les frais de copie, à partir de la seconde copie :

  > 0,18 € par impression de format A4 en noir et blanc.

  > 2,75 € CD ROM.

  > Autres supports : au coût réel.

DÉLAIS DE COMMUNICATION

Le dossier doit vous être transmis dans un délai de 8 jours si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai peut être porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.

Dans tous les cas, l'établissement doit respecter un délai de réflexion de 48 heures.

COMMUNICATION DU DOSSIER À D'AUTRES PROFESSIONNELS DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient (informations médicales, civiles, administratives, financières). Toutefois, dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge, ces informations médicales pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé de l'établissement qui ne font pas partie de l'équipe de soins qui vous prend en charge.

Vous pouvez vous opposer à cette utilisation en informant un membre de l'équipe soignante qui consignera ce refus dans votre dossier. À défaut de refus exprimé, votre accord sera présumé acquis.

LA DURÉE DU DROIT À COMMUNICATION

Depuis le décret du 4 janvier 2006, l'article R.111 2 -7 du CSP précise que le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Lorsqu'en application de ces dispositions, la durée de conservation du dossier s'achève avant le 28ème anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. Le dossier du mineur est donc conservé au moins jusqu'à ses 28 ans, sauf en cas de décès. Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès. Ces délais sont suspendus par l'introduction de tous recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou de professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

Les dossiers de transfusion sanguine sont conservés 30 ans.

QUE FAIRE EN CAS DE CONTESTATION ?

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une Commission des Usagers 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 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.

COMMISSION DES USAGERS

La loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 a créé une commission des usagers (CDU). Elle a pour mission :

- De veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches,
- De contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.
- Elle est informée des événements indésirables graves et des actions mises en place pour y remédier.
- Elle s'assure que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

info

Pour contacter les représentants des usagers, se référer à la plaquette des usagers.

EXPRESSION DE VOTRE DEMANDE OU RÉCLAMATION

DEMANDE OU RÉCLAMATION ORALE

Vous pouvez demander à rencontrer un représentant de l'établissement, cadre de service, Directeur ou son représentant.

DEMANDE OU RÉCLAMATION ÉCRITE

Dans tous les cas et à tout moment, vous faites parvenir votre demande ou réclamation écrite au Directeur de l'établissement, à l'adresse suivante :

info

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Chaumont
2, rue Jeanne d'Arc 52000 CHAUMONT

Vous pouvez aussi faire consigner par écrit votre demande ou réclamation auprès de la Direction. Le Directeur accuse réception de votre courrier et vous répond dans les meilleurs délais.

MÉDIATEURS

Vous pouvez demander à rencontrer :

- Le médiateur médical si votre demande ou réclamation concerne l'activité médicale
- Le médiateur non médical si votre demande ou réclamation ne concerne pas l'activité médicale.

Le Directeur peut lui-même vous proposer, ainsi qu'à vos proches, une rencontre avec un médiateur. Vous pouvez vous faire accompagner pour cette rencontre par un représentant des usagers membre de la CDU.

Le médiateur médecin doit vous demander l'autorisation de consulter votre dossier médical.

Le médiateur de la République est également compétent pour recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect du droit des malades, de la sécurité et de l'accès aux soins.

Des informations sur la satisfaction des usagers sont disponibles auprès du service au patient.

LE COMITÉ D'ÉTHIQUE DU CENTRE HOSPITALIER DE CHAUMONT

Vous pouvez demander à rencontrer un représentant de l'établissement, cadre de service, Directeur ou son représentant.

MISSIONS

- Identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement. Les membres du Bureau sont chargés de valider la demande préalablement à la réunion du Comité d'Éthique,
- Être le promoteur d'une formation à l'éthique médicale, tant des membres du Comité d'Éthique que de l'ensemble des personnels du Centre Hospitalier de Chaumont,
- Favoriser la réflexion sur le sens du soin,
- Produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux,
- Diffuser en interne des réflexions et recommandations.

Le Comité d'Éthique du CHC ne fonctionne pas dans l'urgence.

Cette instance est un lieu de débats et l'ensemble de ses membres est tenu au secret professionnel.

La saisine du Comité d'Éthique du CHC est ouverte à tous :

- Personnels médicaux et non-médicaux de l'établissement,
- Médecins extérieurs à l'établissement concernés par des patients hospitalisés,
- Hébergés ou consultants,
- Médecins ou personnels soignants extérieurs concernés par des problèmes généraux liés à l'Hôpital.
- Patients.

Toute personne qui souhaite saisir le Comité d'Éthique du Centre Hospitalier de Chaumont est priée d'envoyer sa demande au Président du Comité d'Éthique en précisant sur l'enveloppe les termes suivants : « Comité d'Éthique - CONFIDENTIEL »

QU'EST-CE QU'UN PROBLÈME ÉTHIQUE ?

Un problème éthique peut être par exemple :

- Un acte de maltraitance
- Un non-respect des droits fondamentaux des personnes
- Un problème de discrimination,...

SA COMPOSITION

Le Comité d'Éthique est composé de Membres de Droit (le Directeur de l'établissement ou son suppléant, le Directeur des Soins et de la Coordination ou son suppléant, le Président de la CME ou son suppléant, le responsable qualité ou sa suppléante), des Membres représentants des personnels hospitaliers (médicaux et non médicaux : médecins, cadre supérieur de santé, cadres de santé, représentant de l'IFSI, infirmières diplômées d'État, infirmière puéricultrice, sage-femme, aides-soignantes, psychologue, agent des services hospitaliers, représentant des usagers) et des membres invités.

Les questions éthiques débattues lors d'un Comité d'Éthique se font de façon anonyme.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Depuis la loi du 4 mars 2002, vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche, votre médecin traitant.

Elle sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans toutes vos démarches et assister à vos entretiens médicaux.

Les mineurs et les majeurs sous tutelle ne peuvent pas désigner une personne de confiance.

Le personnel infirmier vous propose de désigner par écrit une personne de confiance lors de votre entrée dans le service. Elle est seulement valable pour la durée de votre hospitalisation, sauf si vous en décidez autrement.

À tout moment, vous pouvez mettre un terme à cette désignation.

POSSIBILITÉ DE RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

« Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. » (articles L 1111-4 et suivants)

Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin votre volonté et de la faire respecter si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer, par exemple dans les situations suivantes :

- Vous êtes en bonne santé et vous pouvez avoir un accident ou un évènement aigu, (infarctus, accident vasculaire cérébral, traumatisme…), qui évolue vers une incapacité majeure de communication qui se prolonge (état végétatif par exemple)
- Vous avez une maladie grave et une aggravation survient qui vous rend incapable de vous exprimer
- Vous êtes à la fin de votre vie (grand âge avec de nombreuses maladies, maladie au stade terminal) et un évènement aigu survient, aggravant durablement une situation précaire ou qui pourrait entrainer la mort.

Vos directives anticipées expriment vos volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et de gestes médicaux destinés à vous traiter ou à faire un diagnostic avant traitement.

Elles peuvent être l'occasion et le fruit d'un dialogue que vous aurez pu créer avec vos proches. Elles pourront les soulager en leur épargnant la difficulté et parfois le sentiment de culpabilité de participer à des décisions dont ils n'ont pas à assumer la responsabilité.

Elles peuvent être l'occasion de désigner votre personne de confiance. Le contenu de ces directives anticipées est strictement personnel et confidentiel et ne sera consulté que par vos médecins, votre personne de confiance si vous l'avez choisie et éventuellement d'autres personnes de votre choix. Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Les soins et traitements adaptés visant au soulagement de la douleur et des autres manifestations d'inconfort (difficultés respiratoires, angoisse, souffrance psychologique…) sont une priorité des professionnels de santé et vous seront obligatoirement donnés sauf avis contraire de votre part dans vos directives anticipées.

Pour plus de renseignements, rapprocher-vous de vos médecin.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Le majeur qu'une altération de ses facultés met hors d'état de pourvoir à ses intérêts est protégé par la loi du 5 mars 2007.

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Si le majeur protégé ne peut pas exprimer son consentement en prévision d'un acte médical, le médecin s'adresse aux personnes chargées de sa protection.

Les majeurs sous tutelle ont le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision les concernant.

CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

« *Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible !* »

Au Centre Hospitalier de Chaumont, les équipes s'engagent à respecter l'Article L.1110-5 du code de la Santé Publique stipulant que

«...Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...».

« *Vous avez mal...votre douleur, parlons-en.* »

De fait, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur en :

- Prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûre, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.
- Traitant ou soulageant les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les douleurs après une intervention chirurgicale ou liées aux fractures, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs liées au cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité afin de nous aider à mieux adapter votre traitement. Il existe des outils permettant de nous indiquer «combien » vous avez mal, par exemple en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

« *Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.* »

Afin de lutter contre la douleur :

- En répondant à vos questions ;
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Selon le caractère de votre douleur, vous êtes traité soit par des médicaments (dits antalgiques), soit par d'autres méthodes comme la relaxation ou des massages.

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

L'organisation, l'évaluation et l'amélioration de la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement est dévolue au CLUD, Comité de Lutte contre la Douleur, composé d'une équipe pluridisciplinaire paramédicale, médicale et administrative.

Votre opinion est importante. Parlez-nous de vos expériences en nous faisant parvenir vos propositions, critiques, ou encouragements, par l'intermédiaire du personnel soignant de votre service, lors des enquêtes sur la prise en charge de la douleur à l'hôpital et à travers le questionnaire de sortie.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Votre hospitalisation ou votre venue en consultation donne lieu à la constitution d'un dossier informatique.

L'ensemble de ce dispositif est organisé de manière à répondre aux exigences de sécurité des données fixées par la loi (article L.111 0-4 du CSP) : respect de la vie privée, confidentialité des informations, secret professionnel, respect du secret partagé au sein de l'équipe de soins.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ainsi qu'au Règlement Général à la Protection des Données du 27 avril 2016, vous pouvez :

- Accéder aux contenu de vos données et à l'historique des accès ;
- Exercer vos droits de communication, de rectification, à la limitation du traitement ;
- Être informé d'une violation de vos données à caractère personnel.

Vous pouvez formuler toute question relative à la protection de vos données à caractère personnel en adressant votre demande par écrit à une des structures responsable du traitement et de la sécurité de vos données :

Le délégué à la protection des données du GHT 21-52,
par mail à :
dpo@chu-dijon.fr,
ou par courrier à l'adresse suivante :
Délégué à la Protection des Données – 1, boulevard Jeanne d'Arc – BP 77908 – 21079 DIJON Cedex.

- Le Délégué à la Protection des Données de l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche-Comté (par courrier : Délégué à la Protection des Données, GCS e-santé Bourgogne, 5 rue Georges Maugey, 71100 CHÂLONS-SUR-SAÔNE)

Dans les mêmes conditions, pour des motifs légitimes, vous pourrez exercer votre droit d'opposition au traitement et à l'hébergement de vos données.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Les trois grands principes de la loi bioéthique sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre donneur et receveur :

- **Principe du « consentement présumé » :** en France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner. La loi donne donc la liberté de décider personnellement.
- **Gratuité :** le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit.

La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.

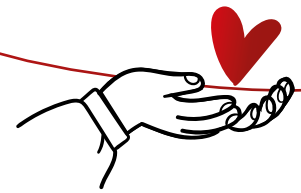
- **Anonymat :** le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.

Si vous êtes pour le don d'organes ou de tissus en vue d'une greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.
- Vous pouvez également porter sur vous une carte de donneur qui témoigne de votre volonté. (vous pouvez la demander sur le site de l'Agence de la Biomédecine ou à la Coordination des Prélèvements).

Se prononcer pour ou contre le don d'organes et de tissus après la mort est très important car de nombreux malades attendent une greffe.

« *Donneur ou pas : je le dis à mes proches.* »



Si vous êtes contre le don d'organes ou de tissus en vue d'une greffe :

- Inscrivez-vous sur le Registre National des Refus disponible sur internet. Au moment du décès ce registre est obligatoirement interrogé avant d'envisager un prélèvement. Vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision. L'inscription est individuelle et possible dès l'âge de 13 ans.
- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner. (il reviendra à vos proches d'en rendre compte et de signer la retranscription écrite qui en sera faite). Il est également possible de faire valoir votre refus par écrit et de confier ce document à un proche pour qu'il puisse le transmettre aux équipe médicales au moment du décès. (pour des raisons d'authentification, ce document doit comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance et doit par ailleurs être daté et signé par vos soins).

info **Pour en savoir plus : www.ledonlagreffeetmoi.com**

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le Comité de lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) a pour mission de définir, en accord avec le plan national de prévention des IAS, la politique de surveillance et de prévention des IAS qui s'inscrit dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)

Une Infection Nosocomiale (IN) ou Infection Associée aux Soins (IAS) est une infection contractée au cours d'un séjour dans un établissement de santé. Elle n'est ni en incubation ni présente lors de l'admission. Elle peut être directement liée aux soins ou survenir durant l'hospitalisation, en dehors de tout acte médical.

info **Une partie de ces infections peut être évitée grâce à des mesures préventives d'hygiène.**

Les CLINs, (Comités de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définissent la politique de lutte contre les infections nosocomiales qui s'inscrit dans le Programme Qualité et Gestion des Risques.

Les Unités d'Hygiène et Épidémiologie sont présentes sur chaque établissement et œuvrent à la mise en place d'actions de lutte et de prévention (élaboration de protocoles, formations, enquêtes épidémiologiques…).

Les équipes soignantes appliquent, dans tous les services, les procédures adaptées aux situations (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions spécifiques selon l'état de santé de chacun, désinfection des matériels…).

Le personnel soignant est à la disposition des patients et de leur famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.

LES PATIENTS ET LES VISITEURS PARTICIPENT AUX ACTIONS DE PRÉVENTION :

- **Signalez** à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection simple ou porteur d'une bactérie multi résistante ou hautement résistante.
- **Désinfectez-vous** les mains régulièrement et demandez-le à tous vos visiteurs à leur arrivée et à leur départ (des solutions hydro-alcooliques sont à votre disposition dans votre chambre).
- **Ne touchez pas** à vos pansements, perfusions et sondes.
- Vous ne devez pas entrer dans un secteur de soins si vous êtes porteur d'une infection des voies respiratoires ou de toute autre maladie transmissible.
- Vous devez respecter les mesures d'isolement parfois mises en place pour certains patients, soit pour prévenir la transmission de germes, soit pour protéger les patients les plus fragiles.

Les équipes soignantes sont là pour répondre à vos questions : n'hésitez pas à les contacter. Elles vous renseigneront plus précisément sur les mesures adaptées à votre cas pour diminuer le risque de survenue de ces infections associées aux soins.

En cas d'épidémie (coronavirus, grippe, gastro-entérite…), veuillez respecter les mesures barrières dès votre entrée dans l'établissement.

MESURE DE LA QUALITÉ

EXPRESSION DE VOTRE SATISFACTION

Des questionnaires de satisfaction sont mis à votre disposition à la fin de votre séjour. Nous vous invitons à remplir et à déposer ces questionnaires dans la boite aux lettres du service prévue à cet effet ou à les remettre au personnel. Ils nous permettent de prendre en compte vos attentes et d'améliorer la qualité de votre séjour.

Si vous avez accepté de laisser votre adresse e-mail à l'entrée, vous recevrez peut-être un mail pour participer à l'enquête nationale « e-Satis ». Le Centre Hospitalier de Chaumont vous sera très reconnaissant de participer à ces enquêtes.

MESURE DE LA PERFORMANCE

En place depuis 20 ans, la certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés, menée par la Haute Autorité de Santé. L'hôpital de Chaumont est engagé dans cette démarche et est certifié V2014 depuis avril 2018. Ses résultats détaillés sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les résultats d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins de la structure sont accessibles sur le site de la HAS www.scopesante.fr. Vous y trouverez les indicateurs concernant la coordination médicale, l'hygiène, la douleur et la satisfaction.

Le **CENTRE JEAN-FRANÇOIS BONNET** accueille dans un cadre chaleureux les personnes âgées dans le village de Riaucourt, à 9 km de Chaumont. 120 lits sont installés depuis le 12 septembre 2006 dans des bâtiments neufs. Des chambres de 1 ou 2 lits sont réparties sur 3 niveaux :

- Au rez-de-chaussée, Le Sous-Bois est réservé aux personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. Cette unité comporte 40 lits. Les résidents y ont la possibilité de se déplacer dans un patio, un jardin et un circuit sans obstacle, tout en préservant leur sécurité grâce à un système de fermeture des accès.
- Au 1er étage, Le Jardin (EHPAD) est réservé aux personnes âgées en perte d'autonomie, qui ne veulent ou ne peuvent rester à domicile. Cette unité est d'une capacité de 40 lits.
- Au 2ème étage, Le Verger (SMTI), d'une capacité de 40 lits, est réservé aux personnes qui relèvent de soins médicaux techniques importants, sans limite d'âge.

info

Pour tout renseignement complémentaire, la secrétaire administrative et les cadres de santé sont à votre disposition aux numéros de téléphone suivants :

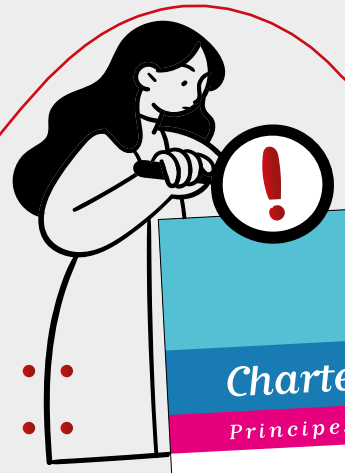
- **La secrétaire administrative : 03.25.30.71.03**
- **Le cadre de santé : 03.25.30.71.04**

Chaque séjour fait l'objet d'une double tarification :

- Un tarif journalier afférent à l'hébergement identique pour tous les résidents de plus de 60 ans et arrêté annuellement par M. le Président du Conseil Départemental.
- Un tarif journalier dépendance variable selon le degré de celle-ci arrêté par M. le Président du Conseil Départemental.

La couverture des frais relatifs aux soins sont pris en charge par l'assurance maladie par le biais d'une dotation spécifique attribuée à l'établissement.

Les tarifs sont affichés dans la salle d'attente du Service Aux Patients.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

*Principes généraux**

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

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.

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

www.sante.gouv.fr

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

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

CHARTE 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.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité.** Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations.**

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics 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 des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

Tout au long de votre séjour, des professionnels de santé, identifiable par leur tenue, sont :

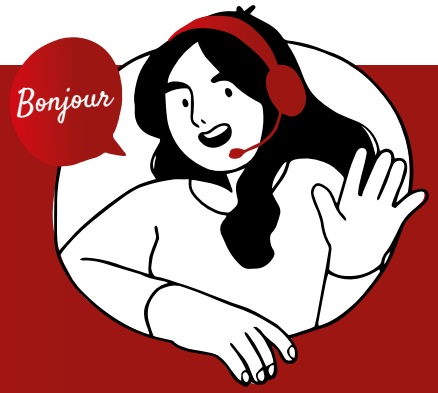
- **Les médecins**.
- **Le cadre de santé**, est chargé de l'équipe soignante et de l'organisation des soins.
- **Les sages-femmes**, assurent le suivi des grossesses et les accouchements.
- **Les infirmières**, réalisent vos soins et dispensent vos traitements prescrits par le médecin. Elles peuvent être spécialisées en bloc opératoire, en anesthésie, en puériculture, en diabétologie, en stomatologie ou en hygiène.
- **Les aides-soignantes et les auxiliaires de puériculture**, vous accompagnent dans vos soins d'hygiène et de confort, sous la responsabilité de l'infirmière.
- **Les agents des services hospitaliers**, assurent l'hygiène et l'entretien de votre chambre et du service.
- **Les brancardiers** vous transportent ou vous accompagnent au sein de l'hôpital lors de vos examens.
- **Les kinésithérapeutes** maintiennent ou restaurent le mouvement et vos capacités fonctionnelles.
- **Les ergothérapeutes** accompagnent la récupération de vos gestes de la vie courante.
- **Les secrétaires médicales** traitent et coordonnent vos informations médico-administratives.
- **Les diététiciennes** réalisent l'éducation nutritionnelle qui vous est adaptée.
- **Les manipulateurs** en électroradiologie réalisent vos clichés radiographiques, de scanner et d'IRM.
- **Les assistantes sociales** interviennent, durant votre séjour, pour améliorer vos conditions de vie socio-économiques, en prévision de votre sortie.
- **Les techniciens de laboratoire** assurent vos analyses.
- **Les préparateurs** en pharmacie délivrent vos traitements au service.
- **Les techniciens biomédicaux**, **les informaticiens**, **les personnels logistiques d'entretien**, **de restauration**, **de blanchisserie** ainsi que **les personnels administratifs** contribuent également à la qualité de votre séjour.
- **Les étudiants-stagiaires** peuvent réaliser vos soins sous la responsabilité, l'accompagnement et le contrôle de tous ces professionnels.

ANNUAIRE DES SECRÉTARIAT

STANDARD

03 25 30 70 30

Les numéros d'appel direct des secrétariats aux heures de bureau figurent ci-dessous en face de chaque spécialité.



SAMU : COMPOSEZ LE 15
(appel gratuit)

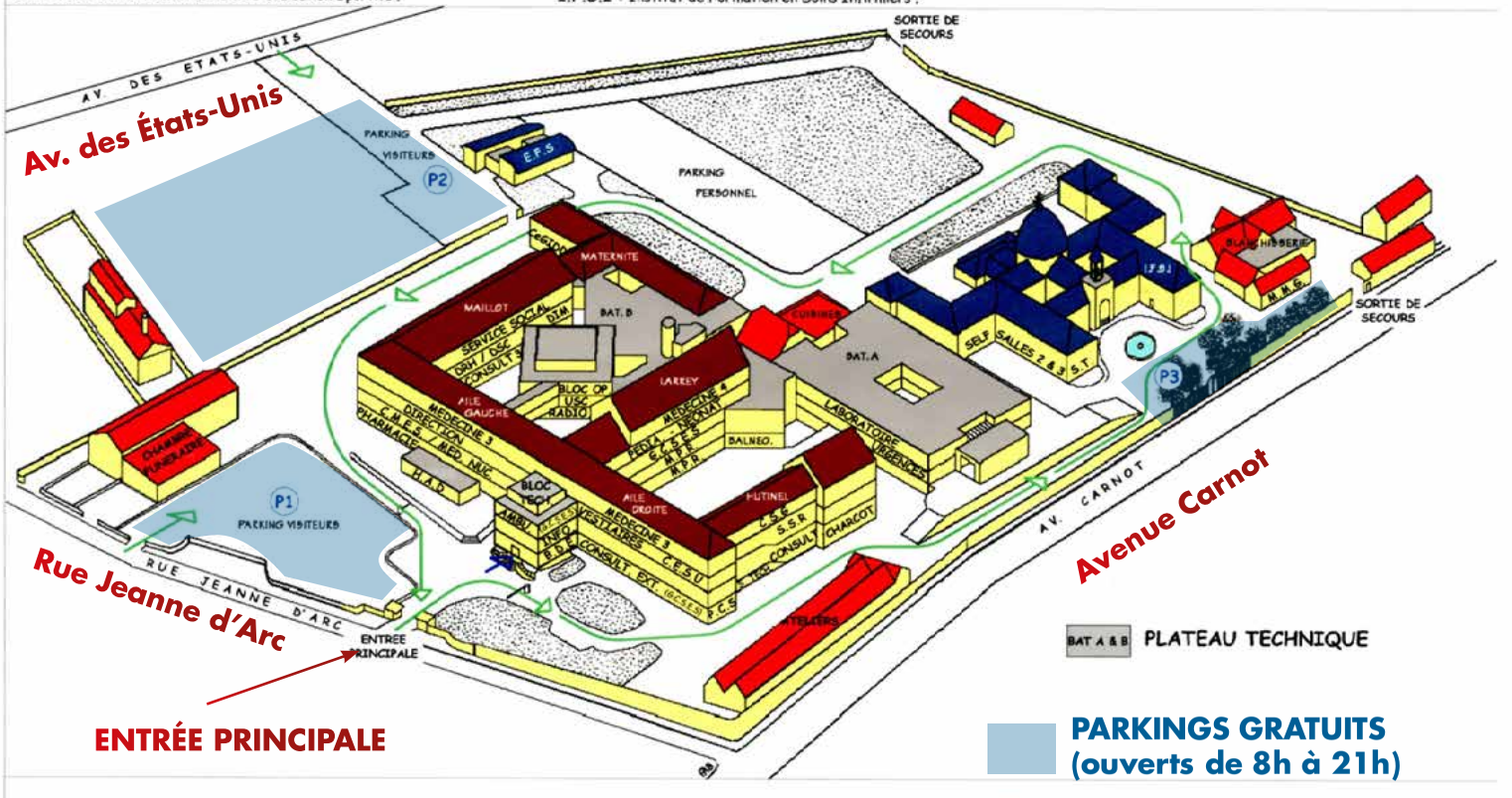
Biologie médicale	03.25.30.70.07
Centre Jean François BONNET (EHPAD, USLD, Unité de vie Alzheimer)	03.25.30.71.03
Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (C.E.G.I.D.D.)	03.25.30.70.11
Consultations mémoire	03.25.30.70.19
Consultations de médecines et spécialités	03.25.30.70.12 / 03.25.30.70.13
Court Séjour Gériatrique	03.25.30.70.19
Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie	03.25.30.70.12
Equipe Mobile de Gériatrie	03.25.30.70.30
Equipe Mobile de Soins Palliatifs	03.25.30.71.71
Gynécologie obstétrique	03.25.30.70.11
Imagerie médicale :	
> Radiologie – IRM	03.25.30.70.08
> Scanner	03.25.30.72.31
Médecine 3	03.25.30.70.18
Médecine 4	03.25.30.70.20
Médecine nucléaire	03.25.30.71.57
Médecine physique et réadaptation	03.25.30.70.14
Médecine sportive	03.25.30.71.34
Odontologie	03.25.30.70.15
Pédiatrie – néonatalogie	03.25.30.70.21
Pharmacie	03.25.30.70.23
Soins de suite	03.25.30.70.17
Soins infirmiers à domicile	03.25.30.70.36
Structure des Urgences	03.25.30.71.70
Unité de psychologie, alcoologie de liaison, psychiatrie de liaison, neurologie	03.25.30.70.25

ACCÈS AU CENTRE HOSPITALIER DE CHAUMONT

2 Rue Jeanne d'Arc 52000 CHAUMONT

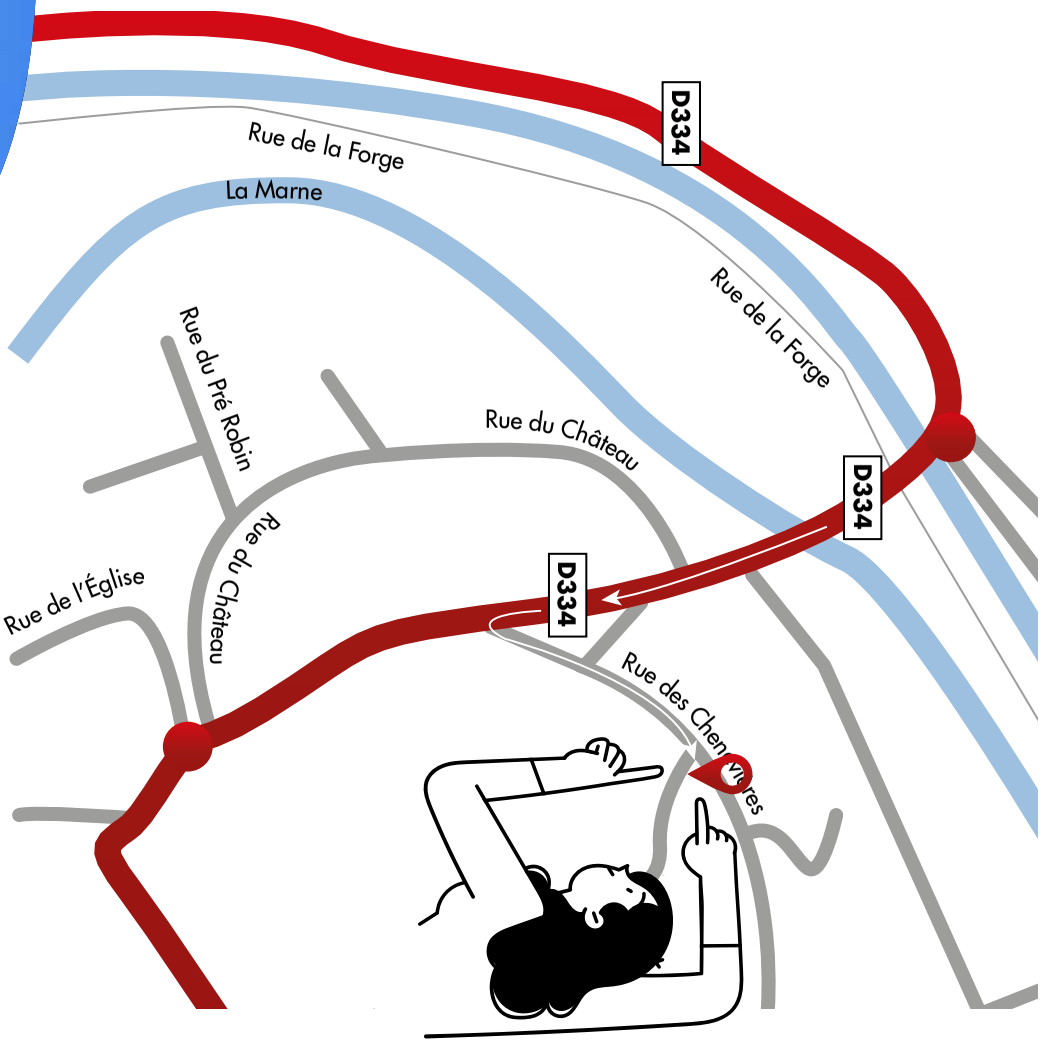
LEXIQUE DES ABREVIATIONS :

B.D.E : Bureau des Entrées ;
Ce. G.I.D.D. : Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic ;
C.E.S.U : Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence ;
C.M.E.S : Centre de Médecine et d'évaluation Sportive ;
D.I.M : Département d'Information Médicale ;
D.S.C : Direction des Soins et de la Coordination ;
E.F.S : Etablissement Français du Sang ;
G.C.S. E.S : Groupement Coopératif Sanitaire Etablissement de Soins ;
H.A.D : Hospitalisation à Domicile ;
I.F.S.I : Institut de Formation en Soins Infirmiers ;
M.M.G : Maison Médicale de Garde ;
M.P.R : Médecine Physique et Rééducation ;
S.S.R : Soins de Suite et de Réadaptation ;
S.T : Santé au Travail (Médecine préventive) ;
U.S.C : Unité de Soins Continue.
CONSULT 3 : Consultation Hospitalière (CHC)



CENTRE HOSPITALIER DE CHAUMONT
2, rue Jeanne d'Arc - 52 014 Chaumont Cedex
VUE EN PERSPECTIVE DE L'ETABLISSEMENT
B.E.T. S.T (Mise à jour le 14/11/2019)

(P1) PARKING VISITEURS, côté rue Jeanne d'Arc ;
(P2) PARKING VISITEURS, côté Av. des Etats-Unis ;
(P3) PARKING VISITEURS URGENCES, face au bassin.



18 Rue des Chenevières 52000 RIAUCOURT

ACCÈS AU CENTRE JEAN-FRANÇOIS BONNET