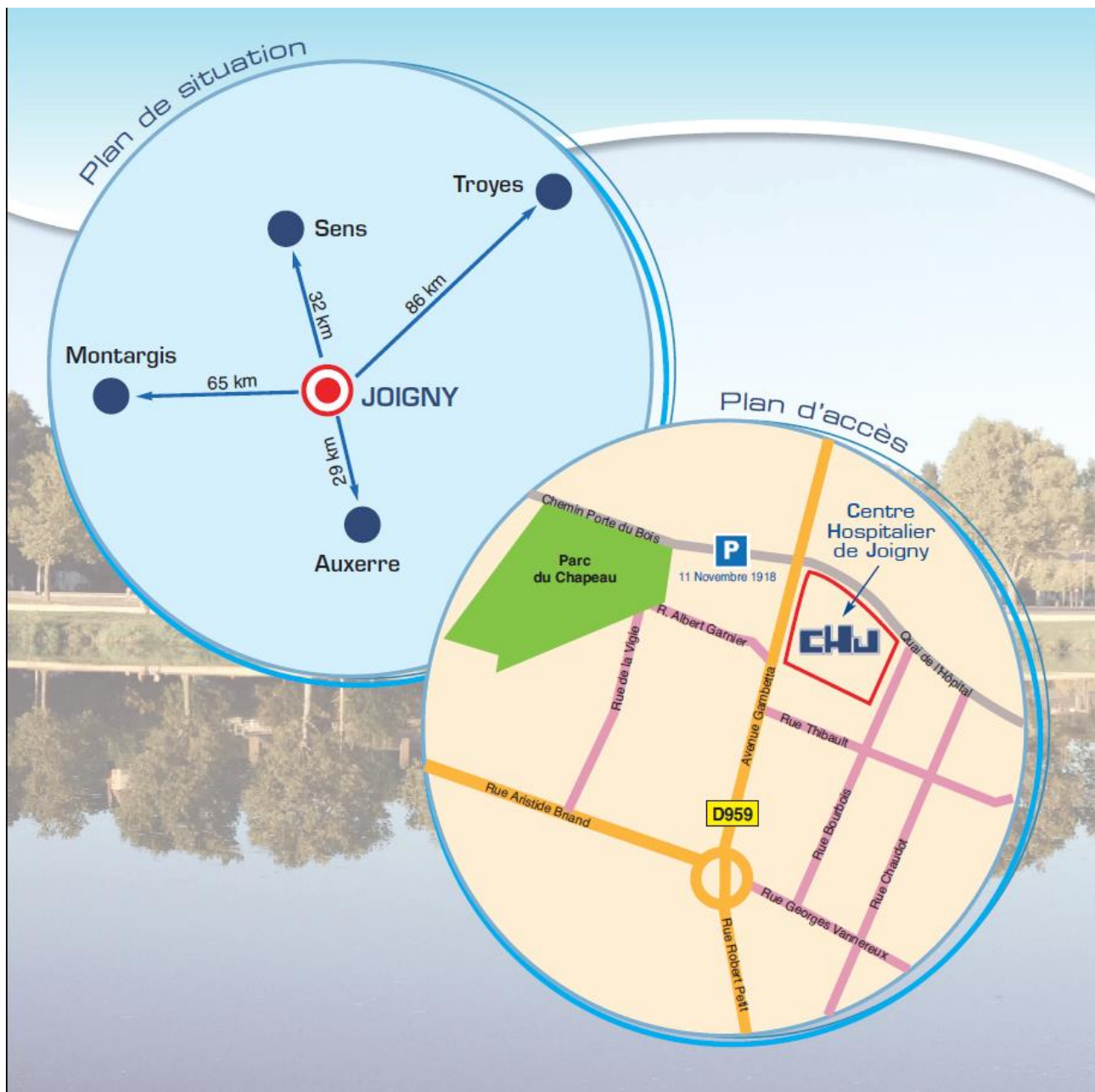


LIVRET D'ACCUEIL



Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny
3 quai de l'Hôpital
BP 229
89306 JOIGNY Cedex
Tél : 03.86.92.33.33 / Fax : 03.86.92.33.07
direction@ch-joigny.fr
www.ch-joigny.com



Pour nous contacter :

✉ 3 Quai de l'Hôpital - BP 229
89306 JOIGNY Cedex

Accueil général

☎ : 03.86.92.33.33 / 09.70.35.07.62

📠 : 03.86.92.33.07

@ : direction@ch-joigny.fr

Site internet : www.ch-joigny.com

Accès PORTE C

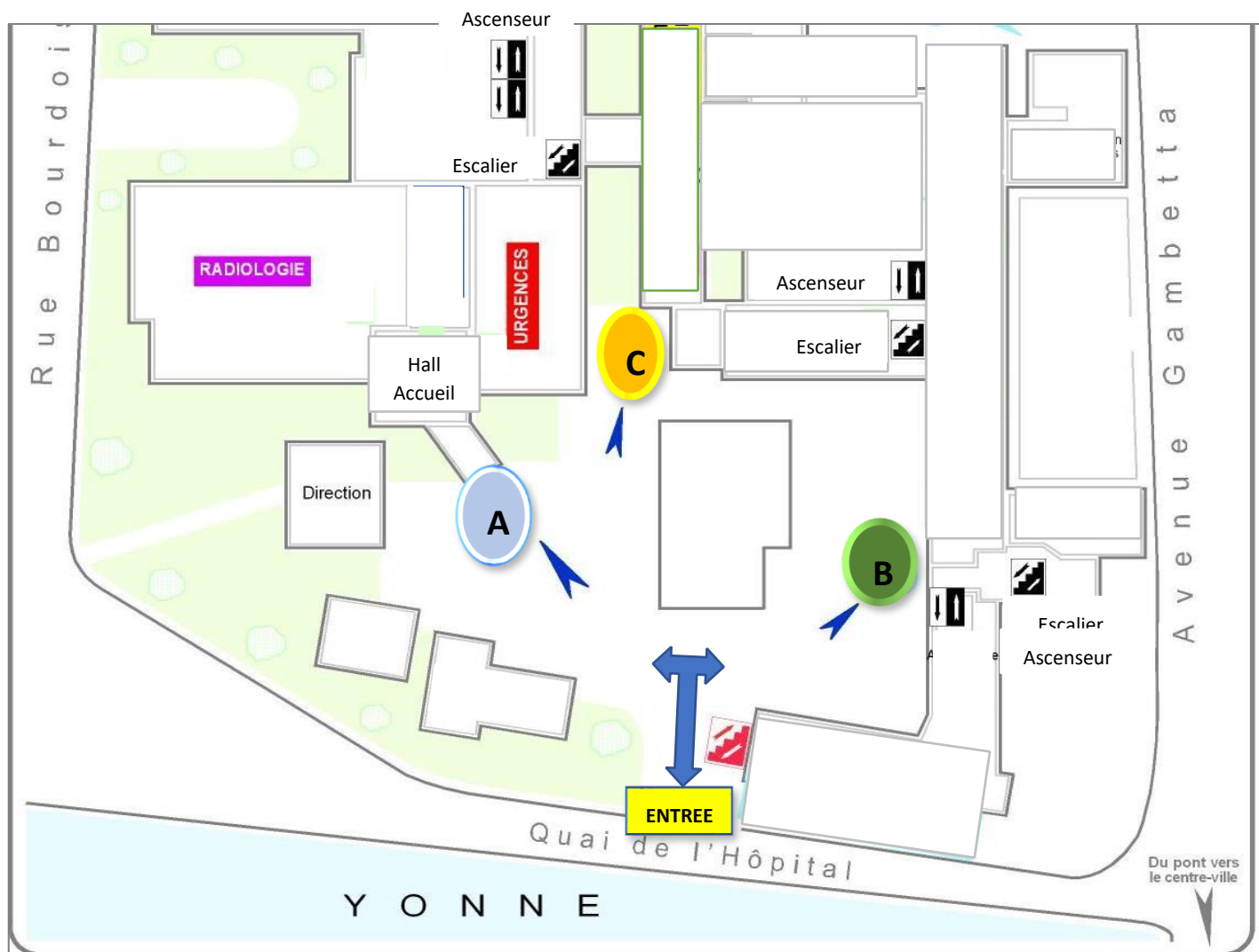
- Accueil Consultations Externes (**Guichet 1**)
- Bureau de facturation
- Cardiologie
- Accueil et Consultations Plateau technique/Hôpital de jour
- Laboratoire Multisites

Accès PORTE A

- Accueil général et bureau des admissions (**Guichet 2**)
- Urgences
- Radiologie
- Médecine A – Court Séjour Gériatrique
- Médecine B (1^{er} étage)
- Unité de Soins Continus (USC)-1^{er} étage

Accès PORTE B

- Hospitalisation A Domicile (HAD)
- Centre Périnatal de proximité (CPP)
- Service Social
- Service de Réadaptation Cardiaque et Respiratoire (SRCR 1^{er} étage)
- Service de Soins et Rééducation polyvalent (SSR 1^{er} étage)



LE MOT DU DIRECTEUR

Je m'associe à l'ensemble des personnels pour vous souhaiter la bienvenue au sein du Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny que ce soit pour une hospitalisation ou une consultation.

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny est un établissement de proximité, qui fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire Nord Yonne avec les Centres Hospitaliers de Sens (établissement pivot du Groupement Hospitalier de Territoire) et de Villeneuve sur Yonne.

Le présent livret d'accueil a été conçu à votre attention et à celle de vos proches. Il a vocation à vous guider tout au long de votre séjour, vous informer de vos droits et de vos devoirs et vous permettre de mieux connaître l'établissement.

Je vous informe également que le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny dispose d'un site internet qui vous permettra de prendre connaissance de l'ensemble de notre offre de soins.

L'ensemble des équipes médicales et soignantes œuvrent en faveur d'un service public de qualité, afin de répondre aux besoins de la population de notre territoire, en lien avec les bénévoles et les associations qui interviennent dans les services de l'établissement.

Fortement attaché aux principes et valeurs d'égalité, de continuité d'accès aux soins, de respect des droits et de la dignité du patient, le corps médical en étroite collaboration avec les personnels soignants, administratifs, techniques et logistiques, prend en charge de nombreuses pathologies, du diagnostic au traitement, ainsi que l'éducation thérapeutique du patient et de ses proches.

A ce titre, le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny propose une offre de soins de proximité en étroite relation avec les établissements de santé du Groupement Hospitalier de Territoire Nord Yonne, pour assurer la prise en charge la plus adaptée et sécurisée à chacun des patients accueillis.

Si malgré l'attention que nous portons au bon déroulement de votre séjour, vous souhaitez nous faire part de tout problème que vous avez rencontré, si vous avez des suggestions, des critiques ou une réclamation à formuler, la Direction est à votre écoute et celle de vos proches pour répondre à vos attentes. Vous pouvez également demander à rencontrer les médiateurs de la Commission Des Usagers et/ou vous rendre à la permanence tenue par les Représentants des Usagers qui sont à l'écoute de vos appréciations et demandes d'informations.

A l'issue de votre séjour, je vous invite à exprimer vos avis et vos observations. A cet effet, vous disposerez du questionnaire de satisfaction qui se trouve dans le présent livret, dans lequel vous pourrez nous faire part de vos remarques et suggestions. Vous contribuerez ainsi à notre démarche d'amélioration de la qualité de nos prestations.

Je vous remercie de la confiance que vous nous avez accordée, et je vous adresse en mon nom et celui de tous les professionnels de l'établissement, mes meilleurs vœux de prompt rétablissement.

SOMMAIRE

1. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	6
2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE.....	7
3. VOTRE ADMISSION.....	8
4. VOTRE SORTIE.....	10
5. LA VIE QUOTIDIENNE.....	12
6. VOS DROITS ET VOS DEVOIRS.....	14
7. LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR.....	18
8. L'ORGANISATION ET PRESTATIONS DU CHJ.....	22
9. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT....	24
10. LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES.....	26
11. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	27
12. LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES	28

EN CAS D'INCENDIE :

1. Alertez le personnel : sonnette ou téléphone
Numéro direct du standard : **9**
2. Gardez les fenêtres fermées
3. Suivez les instructions du personnel.

1. LA PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny est un établissement public de santé.

A ce titre, il a plusieurs missions :

- ☞ Le diagnostic des maladies,
- ☞ Le traitement des maladies avec ou sans hospitalisation,
- ☞ La prévention et la sensibilisation des usagers aux problématiques de santé publique.
- ☞ Il assure également l'enseignement conduisant aux Diplômes d'Etat d'Ambulancier, d'Aide-soignant, Assistante médico-administrative et d'Auxiliaire de Puériculture ainsi que des formations continues pour les professionnels de santé.

Il est constitué :

❖ **Pôle Hôpital :**

- ✓ D'un service d'Urgences / Structures Mobiles d'Urgence et de Réanimation (SMUR) :
 - 3 lits en Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD),
- ✓ D'un service de Médecine A et Court Séjour Gériatrique (CSG) : 30 lits,
- ✓ D'un service de Médecine B : 30 lits,
- ✓ D'une Unité de Surveillance Continue (USC) : 9 lits,
- ✓ D'un Service de Réadaptation Cardiaque et Respiratoire (SRCR) : 4 lits et 26 places,
- ✓ D'un service de Soins Médicaux et de Réadaptation Polyvalent Adultes : 10 lits,
- ✓ D'un service d'Hospitalisation à Domicile de Territoire Nord Yonne (HAD) : 50 places,
- ✓ D'un service d'Hôpital de Jour multidisciplinaire : 3 places,
- ✓ D'une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMPS),
- ✓ D'un service d'Imagerie Médicale :
 - Radiologie générale et numérique (Examens osseux, digestifs, urologiques, gynécologiques, échographies, mammographies),
 - Scanner,
 - Plaque d'IRM au Centre Hospitalier de Sens,
- ✓ D'un laboratoire multisite – Centre de Biologie Nord Yonne (CBNY),
- ✓ D'un plateau technique de cardiologie,
- ✓ D'un service de consultations externes et avancées,
- ✓ D'un Centre de Périnatal de Proximité (CPP),
- ✓ D'un Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH),
- ✓ D'un service diététique,
- ✓ D'un service social.

❖ **Pôle Gériatrie :**

- ✓ D'un Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) : 122 lits,
- ✓ D'un Accueil de Jour pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés : 10 places,
- ✓ D'une Unité de Soins de Longue Durée Redéfinie (USLD) : 64 lits,
- ✓ D'un service de Soins Infirmiers à Domicile pour Personnes Handicapées et Agées (SIDPHA) : 40 places,
- ✓ D'une Unité de Soins de Suite et de Réadaptation pour les personnes âgées polypathologiques et/ou dépendantes (USSR) : 20 lits,
- ✓ D'un service de Soins Médicaux et de Réadaptation Polyvalent Adultes : 6 lits,
- ✓ D'une Équipe Mobile de Gériatrie (EMG),
- ✓ De consultation mémoire.

❖ **Services associés aux soins :**

- ✓ D'un centre de planification – PMI,
- ✓ D'un centre de santé publique, addictologie, SIDA et IST, vaccinations,
- ✓ D'une Pharmacie à Usage Intérieur Centre Yonne (PUI) constitué en Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) située Bât 38 « Adrien Durant » - Avenue d'Hanover 89300 JOIGNY

Le service assure la préparation, la dispensation des médicaments pour les hospitalisés et dispense également des médicaments non disponibles en officine de ville pour les usagers non hospitalisés.

- ✓ D'un Institut de Formations aux Métiers de la Santé (IFMS) situé au 1 avenue d'Hanover, Quartier Abescat.89300 JOIGNY.

Diverses formations sont dispensées notamment des formations diplômantes, comme le diplôme d'état d'Aide-Soignant(e), d'Ambulancier(e), d'Auxiliaire de Puériculture et le titre professionnel de secrétaire assistant(e) médico-social(e).

2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire Nord Yonne (GHT), avec le Centre Hospitalier de Sens (établissement support) et l'Hôpital Rolland Bonnion de Villeneuve sur Yonne.

A ce titre, le GHT Nord Yonne organise la complémentarité des établissements de santé de l'offre hospitalière de son territoire grâce à la prise en compte de la spécificité de chaque établissement dans leur contribution à l'offre de soins. L'organisation à l'échelle du territoire permet d'offrir les meilleurs soins, au meilleur moment et au meilleur endroit pour la population.

La Direction du Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny est assurée par un Directeur Délégué, assisté par le Directoire, qu'il préside. Cette instance l'appuie et le conseille dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance a des compétences centrées sur l'approbation des orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Membres avec voix délibératives

*** Représentants des collectivités territoriales :**

- Un représentant de la commune de Joigny,
- Un représentant de la communauté de communes du Jovinien,
- Un représentant du Conseil départemental.

*** Représentants du personnel :**

- Un représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de rééducation et médico-techniques,
- Un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement,
- Un représentant désigné par les organisations syndicales,

*** Personnalités qualifiées :**

- Une personnalité qualifiée désignée par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Bourgogne Franche Comté,
- Deux représentants des usagers désignés par le Préfet de l'Yonne¹.

Membres avec voix consultatives :

- Le Vice-Président du Directoire du Centre Hospitalier de Joigny,
- Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche Comté ou son représentant,
- Le Directeur de la Caisse d'Assurance Maladie de l'Yonne ou son représentant,
- Un représentant des familles de personnes accueillies en unité de soins de longue durée ou en établissement d'hébergement pour personnes âgées,
- Le représentant de la structure de réflexion éthique,
- Le Député de la 3^{ème} circonscription de l'Yonne,
- Le Sénateur de l'Yonne désigné par la Commission permanente chargée des affaires sociales du Sénat

Les décisions importantes pour la bonne marche de l'établissement sont préparées au sein de diverses commissions ou comités :

❖ La Commission Médicale d'Etablissement (CME), présidée par un médecin élu en son sein, et ses sous-commissions :

- Comité de Lutte contre les Infections (SCLIN)
- Comité de Lutte contre la Douleur (SCLUD)
- Commissions du Médicament et des dispositifs médico-stériles (SCOMEDIMS)
- Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (SCSTH)
- Comité Evaluation des pratiques professionnelles (SCEPP)
- Comité de liaison en alimentation et nutrition (SCLAN)
- Comité de pilotage Qualité (COFIL Qualité)
- Gestion des risques associés aux soins (CoGDR)
- Espace de réflexion éthique (ERE)

¹ S'adresser au secrétariat de direction pour connaître le nom des représentants

- ❖ **La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)**, présidée par le Directeur des Soins
- ❖ **Le Comité Technique d'Établissement (CTE)**, présidé par le Directeur, où siègent des représentants des personnels non médicaux.
- ❖ **Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)** présidé par le Directeur.
- ❖ **La Commission Des Usagers**

3. VOTRE ADMISSION

LE LIEU ET LES HORAIRES

L'accueil général se situe au rez-de-chaussée de l'établissement, à côté du service des Urgences.

Bâtiment A

De 8h00 à 20h00 - Du lundi au dimanche.

Téléphone : 03.86.92.33.33

En dehors de ces horaires, l'accueil est géré par le service des URGENCES

LES ADMISSIONS PROGRAMMÉES

Si votre hospitalisation fait suite à une consultation et a lieu à une date programmée avec le médecin, vous devez vous rendre au bureau des admissions (guichet 2, accès bâtiment A) afin d'effectuer les démarches administratives qui permettront d'organiser votre admission.

LES ADMISSIONS AU SERVICE DES URGENCES

Si votre hospitalisation se fait en urgence, vous ou l'un de vos proches devez-vous présenter au bureau des admissions afin de fournir les documents nécessaires à votre prise en charge.

Le bureau des admissions peut vous délivrer un bulletin de situation pour votre employeur.

Bâtiment A– Accueil général

L'ACCUEIL DES MINEURS

Pour les enfants mineurs admis à l'hôpital, une autorisation de soins sera demandée au représentant légal. N'oubliez pas son carnet de santé.

Aucun enfant mineur ne pourra quitter l'établissement sans être accompagné par le représentant légal.

LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

L'admission donne lieu à l'ouverture d'un dossier administratif, comportant des informations relatives à l'identité du patient, et à la protection sociale dont il bénéficie.

Ces formalités administratives sont nécessaires à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les organismes auxquelles vous êtes affiliés.

Le personnel du bureau des admissions est à votre disposition pour vous informer et vous aider dans vos démarches.

Plusieurs documents sont nécessaires à l'ouverture de ce dossier, notamment :

- Carte nationale d'identité ou passeport, Carte de séjour ou Livret de famille pour les mineurs
- Carte vitale et / ou attestation d'assuré social, en cours de validité.
- Carte d'assurance maladie complémentaire en cours de validité (mutuelle, diverses assurances complémentaires)

En cas de situation particulière (patient étranger, mineur ...), d'autres documents pourront vous être demandés par l'agent du bureau des admissions.



Pour rappel, la carte vitale n'est pas un document officiel d'identité.

➤ Votre identité est vérifiée tout au long de votre prise en charge à l'Hôpital

Votre identité vous sera demandée tout au long de votre séjour, afin de garantir votre sécurité et votre prise en charge. Dans ce cadre, un bracelet d'identitovigilance vous sera posé à votre arrivée dans le service d'hospitalisation.

La vérification de votre identité intervient aux moments clé de votre parcours de soins : la préadmission, l'admission, les séjours, les examens complémentaires, les transferts, le règlement des factures ou la clôture d'un dossier.

Elle est particulièrement importante pour les personnes ne pouvant s'exprimer, touchées par des troubles graves de la mémoire, s'exprimant dans une langue étrangère ou susceptibles d'états mentaux confus.

➤ Identité Nationale de Santé (INS)

Depuis le 1^{er} janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé.

Lors de votre parcours de santé, les professionnels qui interviennent dans votre suivi ont besoin de partager de l'information vous concernant. Grâce à l'INS, vous êtes identifiés de la même façon par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi. Cette identification unique permet, en outre, d'éviter de vous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier vous concernant.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Pour les patients couverts par les droits sociaux, ces frais sont acquittés par l'assurance maladie obligatoire.

Le reste à charge peut être pris en charge par l'assurance complémentaire (mutuelle) et/ou par le patient s'il n'a pas d'assurance complémentaire.

Ils comprennent :

- Le tarif journalier d'hospitalisation,
- Le forfait journalier,
- La chambre particulière, le cas échéant,
- Les frais divers (télévision, téléphone, repas accompagnant).

LES DÉPÔTS ET LES RETRAITS DES VALEURS

L'établissement hospitalier ne peut en aucun cas être responsable des valeurs que vous conservez dans votre chambre.

Il est donc vivement recommandé d'éviter d'apporter à l'hôpital des **valeurs** (bijoux, argent en espèce, vêtements de valeur...).

Lors de votre admission, si vous êtes en possession **de valeur**, trois possibilités s'offrent à vous :

- ☞ Les garder avec vous, à vos risques et périls,
- ☞ Les confier à un membre de votre famille ou à une personne de confiance,
- ☞ Les déposer au bureau des admissions.

Les valeurs (bijoux, cartes bancaires, chèquiers, argent en espèce...) seront ensuite déposées au coffre, auprès du régisseur qui vous délivrera un reçu.

Les horaires d'ouverture (dépôts et retraits) du régisseur sont du **Lundi au Vendredi de 8h30 à 16h00**

En dehors de ces horaires d'ouverture, aucun retrait de vos valeurs ne sera possible.

Un document d'information relatif au dépôt et au retrait d'objets et de valeurs vous est remis lors de votre admission.

LES MÉDICAMENTS PERSONNELS

Le Groupement de Coopération Sanitaire Pharmacie Centre Yonne, dont le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny adhère, assurera l'approvisionnement et la gestion des médicaments

Si vous êtes venu avec votre traitement personnel, il vous sera retiré sauf demande du médecin du service et restitué à la sortie, afin de ne pas vous exposer à un risque iatrogène (prise d'un médicament non adapté, interaction entre deux médicaments, prise d'un médicament en double...)

4. VOTRE SORTIE

LES FORMALITÉS DE SORTIE

a) DANS LE SERVICE D'HOSPITALISATION

Le médecin fixe la date et l'heure de votre sortie.

Il établit les ordonnances de sortie nécessaires à la poursuite de votre traitement et à la continuité de votre prise en charge.

Il définit et prescrit le mode de transport pour votre retour à domicile.

Les documents médicaux que vous avez amenés lors de votre admission vous seront restitués avec votre dossier de sortie.

A votre sortie, vous et votre médecin traitant recevrez une lettre de liaison concernant votre hospitalisation et les informations nécessaires à la poursuite de votre prise en charge médicale.

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins ou de convalescence.

Les formalités de sortie seront effectuées par vous ou par l'intermédiaire d'un de vos proches ou de l'ambulancier.

Si vous souhaitez sortir de l'hôpital contre l'avis du médecin du service, vous devez signer une attestation de sortie contre avis médical indiquant que vous avez été informé des risques encourus pour votre santé.

b) AU BUREAU DES ADMISSIONS

Il est **indispensable** de passer au bureau des admissions lors de votre sortie.

Il vous sera remis un bulletin de situation.

Les formalités de sortie clôturent votre dossier administratif en vue de la facturation. Elles mettent fin à vos droits de téléphone et de télévision le cas échéant.

Pour information, le règlement de vos factures par carte bancaire est dorénavant possible sur **Payfip.gouv.fr**, dont le lien est accessible via le site internet du Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny.

c) LE TRANSPORT POUR VOTRE RETOUR À DOMICILE

Pour quitter l'hôpital, le retour à domicile doit s'effectuer par **vos propres moyens** : voiture personnelle, famille, amis, voisins.

Le médecin prescrira un transport sanitaire adapté à votre état **uniquement si votre état de santé l'exige**. Dans ce cadre et si prescription médicale, la Caisse d'Assurance Maladie prendra en charge le coût du transport pour retour à domicile. Elle prend également en charge les transports de retour à domicile effectués par des moyens personnels, en versant une indemnité kilométrique seulement pour les retours après hospitalisation et pour les patients pris en charge à 100%.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous connecter sur le site internet ameli.fr.

Il est à noter que vous disposez du libre choix de la société de transport qui vous prendra en charge, dans le respect de la prescription réalisée par le médecin.

Pour vous aider dans l'organisation de votre transport, une liste de transporteur est disponible auprès de l'équipe qui vous prend en charge.

Si vous n'exprimez aucun choix et que votre état nécessite un transport sanitaire, vous vous en remettrez alors à l'établissement de santé pour faire appel aux entreprises concernées.

d) LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

➡ Questionnaire de satisfaction interne

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans ce livret. Nous vous invitons vivement à le renseigner et à nous le retourner.

Une fois complété, vous pouvez :

☞ Soit déposer le questionnaire de satisfaction au bureau de l'accueil générale ou dans le service de soins,

☞ Soit le poster à l'adresse suivante :

Centre Hospitalier – Cellule qualité – 3 Quai de l'Hôpital – BP 229 – 89306 JOIGNY CEDEX

Ces questionnaires font l'objet d'un traitement informatique délivrant une synthèse, qui est analysée et portée à la connaissance des services et instances du Centre Hospitalier.

Le Directeur de l'établissement prend en compte l'expression des usagers afin de répondre à leurs attentes, leurs besoins et d'améliorer la qualité de leur prise en charge.

🔄 Enquête E-Satis

E-Satis, c'est le nom du questionnaire d'expérience et de satisfaction, auquel tout patient est invité à participer, suite à une prise en charge dans un établissement de santé, hôpital ou clinique. Facultatif, ce questionnaire en ligne a été lancé en avril 2016 par la Haute Autorité de santé (HAS), avec pour objectif affiché : mesurer et améliorer la qualité des soins.

Pour donner son avis, il faut disposer d'une adresse mail et d'une connexion internet. À noter : vous pouvez également donner l'adresse mail d'un proche qui vous aidera à remplir le questionnaire e-Satis.

Dans tous les cas, vous devez communiquer cette adresse lors de votre admission dans l'établissement de santé. Deux semaines après votre sortie de l'hôpital ou de la clinique, vous recevez un courriel, dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire d'expérience et de satisfaction, évidemment sécurisé.

5. LA VIE QUOTIDIENNE

LES REPAS

Le service restauration propose des repas cuisinés sur place en utilisant quelques produits locaux, certains produits BIO, et une sélection de produits AOP et AOC. La composition des repas tient compte des recommandations des médecins, en lien avec le service diététique, et en rapport avec votre état de santé.

Ils vous sont servis dans votre chambre ou en salle à manger :

Petit déjeuner	8h00 – 8h30
Déjeuner	12h00 – 12h30
Dîner	18h30 – 19h00

Un proche qui vous rend visite peut, s'il le désire, prendre un repas en votre compagnie. Dans ce cas, vous devez prévenir le personnel du service la veille avant 16 heures, le repas sera facturé au tarif en vigueur.

LA TARIFICATION D'HOSPITALISATION

Les tarifs journaliers sont définis par l'Agence Régionale de Santé et révisable le 1^{er} mars de chaque année.

Ils sont affichés sur les panneaux d'affichages de chaque service de l'établissement et vous pouvez également les trouver sur le site internet du Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny.

LA TÉLÉVISION

Pour bénéficier de l'utilisation du téléviseur situé dans votre chambre, adressez-vous à l'accueil général de 8h00 à 20h00 tous les jours.

Signalez votre choix pour le nombre de journées d'utilisation de la télévision auprès de l'hôtesse d'accueil. Lors de votre admission, ces journées devront être acquittées à l'avance, les jours payés ne seront pas remboursés en cas de sortie anticipée.

LE TÉLÉPHONE

Si vous désirez recevoir des communications directement dans votre chambre, vous devez vous acquitter d'une taxe de raccordement selon le tarif en vigueur.

Si vous désirez téléphoner à l'extérieur, vous acquitterez le montant des communications en plus de la taxe de raccordement, lors de votre sortie.

Signalez votre choix auprès de l'accueil général lors de votre admission.

LE LINGE ET LES EFFETS PERSONNELS

Munissez-vous de vos affaires de toilette et de vos effets personnels : Robe de chambre, pyjamas ou chemise de nuit, chaussons, linge de corps, serviettes de toilette propre, savon et gel douche, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne ou brosse à cheveux,

N'oubliez pas de prévoir une tenue pour votre sortie.

A noter, l'hôpital n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration des appareils auditifs, dentaires et lunettes, excepté en cas de négligence avérée du personnel soignant.

LE COURRIER

Il est distribué du lundi au vendredi. N'oubliez pas d'indiquer le nom du service à vos correspondants.

LA BIBLIOTHÈQUE

Les bénévoles de l'association « Visiteurs des Malades en Etablissement Hospitalier-VMEH » assurent la gestion de la bibliothèque et passent dans les chambres pour vous proposer des livres. Le prêt de livre est gratuit.

Horaires d'ouverture : le mardi et le vendredi de 14h00 à 16h00.

LES VISITES AUX HOSPITALISÉS

- Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00, sauf cas exceptionnels (crise sanitaire...).
- Dans certains services et compte tenu de l'état de santé des patients, les visites sont réglementées par le médecin.
- En principe, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis.
- Le stationnement doit se faire en dehors de la cour de l'Hôpital, excepté pour les personnes à mobilité réduite.

**Vous êtes dans un établissement de santé.
Nous vous remercions de respecter les autres patients
et l'organisation du service.**

LE CULTE

Les patients hospitalisés ont droit au respect de leurs croyances et doivent être mis en mesure de participer à l'exercice de leur culte. Tels sont les termes employés dans le code de la santé publique (article R1112-46).

Ce droit et les demandes particulières qui peuvent en découler s'exercent toutefois sous réserve des nécessités de bon fonctionnement du service et des impératifs d'ordre public (sécurité, santé, hygiène en particulier).

Vous avez la possibilité de pratiquer votre religion pendant votre séjour hospitalier, et notamment de recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Votre famille et vos proches peuvent aussi solliciter leur assistance.

Les coordonnées de ces représentants sont disponibles dans tous les services de l'établissement. N'hésitez pas à interroger à ce sujet un membre de l'équipe qui vous prend en charge.

HÔPITAL SANS TABAC

Il est interdit de fumer et vapoter au sein de l'hôpital, conformément à la réglementation :

Décret n°2006 – 1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer/vapoter dans les lieux affectés à un usage collectif.

Pendant votre hospitalisation vous pouvez bénéficier d'une aide ponctuelle au sevrage. Parlez-en avec le médecin, le cadre de santé ou les soignants qui vous orienteront vers le service dédié.

Nous pouvons vous proposer une **aide au sevrage tabagique**. Des consultations en addictologie sont en place dans l'établissement. Pour prendre rendez-vous : 03.86.92.33.77.

ARRETER DE FUMER,

C'EST POSSIBLE ET UTILE.



TAB'AGIR

Tab'agir est une association de professionnels de santé, complémentaires et compétents en tabacologie, prêts à vous aider et vous soutenir dans votre démarche de lutte contre la dépendance au tabac.

☎ : 03 86 52 33 12

6. VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

LE SECRET ET LA CONFIDENTIALITÉ

- **La confidentialité**

L'équipe hospitalière vous garantit la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales vous concernant.

Le personnel ne donnera pas d'informations vous concernant de vive voix ou par téléphone excepté à la personne de confiance que vous avez désignée.

- **L'anonymat**

Vous pouvez demander que toute mention de votre présence au Centre Hospitalier soit confidentielle. Dans ce cas, le personnel du bureau des admissions, du standard et du service d'hospitalisation sera prévenu. Vous pouvez demander que les visites soient interdites.

- **Le secret médical**

Votre dossier est conservé par l'hôpital dans les conditions qui en garantissent la confidentialité. Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé. Ces données sont protégées par le secret médical.

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier est tenu au secret professionnel. Le secret médical est une composante du secret professionnel qui renvoie au principe du respect de la personne et de sa vie privée.

Le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayant droits, sauf volonté contraire exprimée préalablement par le patient.

- **L'informatique et liberté**

La Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) veille à ce que l'information soit au service de chacun et ne porte pas atteinte à l'individu.

Site Internet de la CNIL : <http://www.cnil>.



L'INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous avez le droit d'être informé de façon la plus complète possible par les professionnels de santé qui vous suivent sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgences éventuelles, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

L'information est donnée au cours d'un entretien individuel avec le médecin. Vous pouvez choisir de ne pas être informé, dans ce cas vous voudrez bien le préciser aux médecins afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier médical.

« Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment. »

Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance, la famille ou à défaut un de vos proches, ait été consulté.

L'INFORMATION EN CAS D'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Joiny s'engage à promouvoir la communication entre les soignants et les usagers pour tout événement inattendu survenu au cours de votre hospitalisation ou lors de votre passage dans l'établissement.

Si vous pensez être concerné par un événement inattendu, vous devez en parler avec le médecin responsable de l'unité d'hospitalisation, solliciter le médecin médiateur de la Commission Des Usagers² (CDU) ou adresser un courrier au Directeur de l'hôpital.

Tout dommage associé aux soins fera l'objet d'une analyse spécifique.

² Voir paragraphe « Commission des usagers »

L'ACCÈS AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE SANTÉ



Tout au long de votre prise en charge médicale, vous pouvez tout naturellement demander aux médecins qui vous suivent les informations relatives à votre santé.

L'ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

L'accès au dossier médical est réglementé :

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et décret n° 2003-462 du 21 mai 2003 relatif aux dispositions réglementaires des parties I, II et III du code de la santé publique.

Application des articles L.1111-7, L.1112-1 ET R.1111-1 à R.1112-9 du code de la santé publique.

Le dossier médical peut être consulté par :

- Vous-même,
- Votre médecin si vous le choisissez comme intermédiaire,
- Vos ayants-droits en cas de décès.

Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical, vous devez adresser votre demande de dossier médical, par le formulaire dédié, au Directeur du Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny.

Cet imprimé est à votre disposition auprès des secrétariats médicaux ou du secrétariat de direction et répond aux exigences de la réglementation.

LA DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne librement choisie par vous, en qui vous avez toute confiance, qui **vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre**.

Cette « personne de confiance » pourra, si vous en faites la demande, **assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits**.

Si vous ne pouvez exprimer vos souhaits :

- ✓ La personne de confiance que vous avez désignée sera consultée par l'équipe hospitalière au sujet de vos souhaits.
- ✓ Les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans leurs choix thérapeutiques.

La désignation d'une personne de confiance

- ✓ N'est pas une obligation,
- ✓ Doit être une décision prise après réflexion et sans précipitation,
- ✓ Se fait par écrit (formulaire à votre disposition dans ce livret d'accueil),
- ✓ Nécessite d'être signé par la personne que vous avez désignée ainsi que par vous-même
- ✓ Peut être désignée uniquement pour la durée de l'hospitalisation,
- ✓ Peut être révoquée à tout moment (formulaire à votre disposition dans les unités de soins),
- ✓ Peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande.

Il vous appartient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord.

Si vous faites l'objet d'une tutelle, le représentant légal sera votre personne de confiance.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical.

Vous serez libre de décider que certaines informations, que vous jugerez confidentielles, ne soient pas communiquées par l'équipe hospitalière à la personne de confiance ; vous devrez alors nous l'indiquer précisément.

ATTENTION à ne pas confondre la « personne à prévenir » et la « personne de confiance »

Les informations qui peuvent être communiquées à la « **personne à prévenir** » sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la « **personne de confiance** » sont les mêmes que celles qui le sont au patient

La loi (n° 2016-87) du 2 février 2016 du code de la santé publique.

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux »



1. À quoi servent les directives anticipées ?

Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

2. Conditions de rédaction (modèle joint page suivante).

Le document doit être manuscrit et authentifiable. **Vous devez écrire vous-même vos directives.**

Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance³, si vous en avez désigné une - qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

Si vous le souhaitez, **vous pouvez demander au médecin** à qui vous confiez vos directives de les insérer dans votre dossier, **d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées pour éclairer votre choix.**

Vous pouvez à tout moment modifier ou annuler vos directives anticipées.

3. Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez également en parler à votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

4. Où conserver vos Directives Anticipées ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles

Vous pouvez **confier vos directives anticipées au médecin qui vous prend en charge**, que ce soit en établissement de santé ou en ville. Dans tous les cas, vos directives seront conservées dans le dossier comportant les informations médicales vous concernant ;

Vous pouvez enfin **conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix** (à votre personne de confiance, si vous en avez une, à un membre de votre famille, à un proche). Dans ce cas, il est souhaitable que vous communiquiez au médecin qui vous prend en charge les coordonnées de la personne qui détient vos directives afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

Dans tous les cas, informez votre médecin et vos proches de leur existence et du lieu de conservation. Ainsi vous serez assuré que lors de votre fin de vie, vos volontés seront respectées.

5. Modèle de Directives anticipées (DA) et souhaits

L'utilisation de ce modèle n'est pas obligatoire. Mais elle vous est recommandée afin de vous aider à exprimer clairement vos volontés.

³ Voir la fiche « Désignation de la personne de confiance »

MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez conserver vous-même vos directives ou les confier à toute personne de votre choix (personne de confiance, médecin traitant, médecin hospitalier...). Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Je soussigné(e) :

né(e) le :/...../..... à :

Adresse :

.....

énonce ci-dessous mes directives anticipées :

.....

.....

.....

.....

.....

Fait à, le/...../.....

Signature :

Si la personne est dans l'incapacité de rédiger elle-même ses directives anticipées, deux témoins attestent, à sa demande, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

1^{ER} TEMOIN OU PERSONNE DE CONFIANCE

2^{EME} TEMOIN

Nom : Nom :

Prénom : Prénom :

attestent que ce document est l'expression de la volonté libre et éclairée de :

.....

Date : ____/____/____

Date : ____/____/____

Signature :

Signature :

Partie à remplir par le médecin en cas de demande formulée par le patient

Le médecin : Nom : Prénom :

constate que le patient : Nom : Prénom :

a exprimé librement sa volonté, après avoir pris connaissances de toutes les informations appropriées.

Date : ____/____/____

Signature du médecin :

7. VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN

Notre contrat d'engagement contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur, car supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent votre confort et votre qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

Cependant, traiter la douleur, cela peut prendre du temps, et c'est pourquoi nous mettons nous en œuvre pour que vous puissiez retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et vous retrouver avec les autres...

❖ Reconnaître la douleur

Il existe plusieurs types de douleurs :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchées et elles doivent être traitées
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

❖ Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager :

- ☞ **Les médicaments** : les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine etc.) mais aussi antidépresseurs, antiépileptiques, visant à soulager les douleurs neuropathiques. La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Il n'y a pas de risque de dépendance si le traitement antalgique est bien conduit. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.
- ☞ **Les traitements non médicamenteux** : ils peuvent être de différentes sortes : la relaxation, l'hypnose, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique. Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

❖ Evaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient le mieux. Cette mesure doit être répétée et permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Au niveau institutionnel, les soignants sont aidés dans cette prise en charge par :

La Sous-Commission de Lutte contre la Douleur (SCLUD)

- **Constituée de professionnels pluridisciplinaires,**
- **Témoigne** de l'engagement de tout l'établissement pour lutter face à la douleur,
- **Décide**, coordonne et harmonise l'ensemble des actions sur le thème de la douleur,
- **Participe** activement à l'instauration d'une « culture douleur » au sein de l'établissement,
- **Collabore** avec les référents Douleur et en réseau avec les SCLUD des autres établissements (Inter-SCLUD).

LE DON D'ORGANES

Permettre le prélèvement de ses organes ou de ses tissus après son décès est un acte de générosité et de solidarité. Ce geste permet de sauver des vies.

Chacun est présumé donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, toute personne peut s'opposer au don de ses organes ou de ses tissus. Le refus n'est pas obligatoirement total. Il est possible de s'opposer seulement au don de certains organes et tissus.

Toute personne âgée de 13 ans au moins peut s'inscrire sur le registre national des refus de prélèvement en contactant l'Agence de Biomédecine.

Il refuse alors qu'un prélèvement d'organes soit opéré sur son corps après son décès, soit à des fins thérapeutiques, soit pour rechercher les causes du décès, soit à d'autres fins scientifiques.

COORDONNEES DE L'AGENCE DE LA BIOMEDECINE

Adresse mail : www.agence-biomedecine.fr
Adresse postale : **Agence de la Biomédecine**
Registre national des refus
1 avenue du stade de France
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE Cedex
Téléphone : **01 55 93 65 50**

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

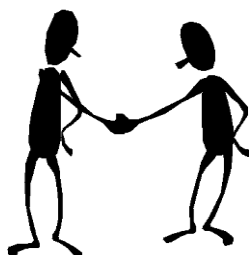
Au Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny, les représentants des usagers ont été nommés par l'Agence Régionale de Santé. Leurs coordonnées sont à votre disposition dans chaque service de soins. N'hésitez pas à interroger à ce sujet un membre de l'équipe qui vous prend en charge.

Ils **veillent au respect des droits des patients** et sont largement associés à l'organisation et à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Ils siègent dans différentes instances afin de **porter la parole** des patients, de leurs familles et/ou de leurs proches, **de défendre** leurs intérêts et **de contribuer** à la définition des besoins, des attentes, des orientations ou évolutions souhaitables. Ils permettent, à travers leurs actions, de valoriser l'expérience Patients.

Ils sont des **interlocuteurs privilégiés** des patients et de leur famille pour se faire aider en cas de besoin. Vous pouvez les contacter via le secrétariat de Direction.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



La Commission Des Usagers (CDU) a été mise en place par le décret N°2016-726 du 1er juin 2016.

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers. La commission se réunit au moins 4 fois par an.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements sont mises à la disposition des membres de la commission, selon les modalités

définies par l'établissement. La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et l'intervention de deux médiateurs, médecin et non médecin.

La CDU est également force de proposition dans l'amélioration continue de la qualité, par sa participation dans diverses instances et réunions de travail. La CDU travaille également sur l'élaboration des outils de recueil d'indicateurs de la satisfaction des usagers. Elle rédige chaque année un rapport sur son activité et sur le respect des droits des usagers au sein de l'établissement.

COMPOSITION DE LA CDU

La présidence de la commission est assurée par un représentant des usagers et est composée des membres suivants :

- Un Président,
- Un Vice-Président,
- Un Médecin médiateur titulaire,
- Un Médecin médiateur suppléant,
- Un Médiateur non médecin titulaire,
- Un Médiateur non médecin suppléant,
- Deux Représentants des Usagers titulaires,
- Deux Représentants des Usagers suppléants,
- Un Médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Durant votre séjour, vos interlocuteurs privilégiés sont :

- Votre médecin référent ou le chef de service, pour toute question portant sur votre état de santé
- Le cadre de santé du service, le personnel soignant et le personnel de la direction pour toutes autres questions.

Si cette démarche ne vous apporte pas de satisfaction,

- ☞ Vous pouvez formuler votre réclamation et l'adresser par courrier à l'adresse suivante :

**Monsieur le Directeur Délégué
Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny
3 quai de l'Hôpital - BP 229
89306 JOIGNY CEDEX**

- ☞ Votre réclamation peut également être transmise par courriel à l'adresse suivante : direction@ch-joigny.fr
- ☞ Vous pouvez demander un rendez-vous avec le Directeur du Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny en contactant le secrétariat de Direction,
- ☞ Il vous est également possible de lui demander de saisir un médiateur de la Commission des Usagers (CDU)
- ☞ Le Directeur peut lui-même saisir le médiateur qui rencontrera l'auteur de la plainte ou réclamation, sauf refus ou indisponibilité de sa part.
- ☞ L'auteur d'une plainte ou d'une réclamation peut se faire accompagner pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, d'un représentant des usagers.
- ☞ La Commission des Usagers (CDU) s'assure que vous soyez informé des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser.

LA COMMISSION RÉGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

Les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CRCI) sont compétentes pour traiter :

- Des accidents fautifs (accidents qui engagent la responsabilité des acteurs de santé),
- Des accidents non fautifs (aléas thérapeutiques).

Dans l'un ou l'autre de ces cas et en cas de préjudice, vous pouvez donc saisir la commission qui sera en mesure de statuer sur votre situation, à l'adresse suivante :

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Bourgogne (CRCI)
235 Cours Lafayette – 69451 LYON Cedex 06



Pour plus d'informations : www.oniam.fr.

8. L'ORGANISATION ET PRESTATIONS DU CHJ

► ACCUEIL GÉNÉRAL / STANDARD

☎ : 03.86.92.33.33. / 09.70.35.07.62

PÔLE HÔPITAL

Chef de pôle : Docteur Yan MORVAN

Cadre de pôle : Patrice LAMARE

► SERVICE DES URGENCES, SMUR ET UHCD :

☎ : 03.86.92.33.36

► SERVICE DE MEDECINE A INCLUANT :

➡ Court séjour gériatrique

➡ Médecine polyvalente

☎ : 03.86.92.33.75

► SERVICE DE MEDECINE B :

☎ : 03.86.92.33.81

► UNITE DE SURVEILLANCE CONTINUE (USC) :

☎ : 03.86.92.33.39

► SERVICE DE READAPTATION CARDIAQUE ET RESPIRATOIRE (SRCR) :

☎ : 03.86.92.33.67

► SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION POLYVALENT ADULTES :

☎ : Service en cours d'ouverture

► PLATEAU TECHNIQUE DE CARDIOLOGIE :

☎ : 03.86.92.31.22 / 03.86.92.34.38

► HOPITAL DE JOUR PLURIDISCIPLINAIRE :

☎ : 03.86.92.31.22 / 03.86.92.34.38

► HOSPITALISATION A DOMICILE DE TERRITOIRE NORD YONNE (HAD) :

Antenne de Joigny

☎ : 03.86.92.32.79

Antenne de Sens

☎ : 03.86.86.31.47

► CONSULTATIONS EXTERNES ET AVANCEES :

☎ : 03.86.92.33.77

- ✓ Addictologie, alcoolémie, tabacologie,
- ✓ Chirurgie générale,
- ✓ Consultations post-urgences / traumatologie,
- ✓ Diabétologie,
- ✓ Diététique,
- ✓ Médecine polyvalente / Hôpital de jour,
- ✓ Médecine et traumatologie du sport,
- ✓ ORL et chirurgie cervico faciale,
- ✓ Orthopédie,
- ✓ Plaie et cicatrisation,
- ✓ Urologie

► EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (EMSP) :

☎ : 03.86.92.33.86

- ▶ **SERVICE D'IMAGERIE MEDICALE (RADIOLOGIE) :**
☎ : 03.86.92.33.34
- ▶ **CENTRE PERINATAL DE PROXIMITE (CPP) :**
☎ : 03.86.92.33.85
- ▶ **LABORATOIRE MULTISITE – CENTRE DE BIOLOGIE NORD YONNE**
- ▶ **EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE (EOH)**
- ▶ **SERVICE DIETETIQUE**
- ▶ **SERVICE SOCIAL**

SERVICES ASSOCIÉS AUX SOINS

- ▶ **INSTITUT DE FORMATION AUX METIERS DE LA SANTE**
☎ : 03.86.92.33.66
- ▶ **GCS PHARMACIE CENTRE YONNE**
☎ : 03.86.73.37.32
- ▶ **DEPISTAGE ANONYME ET GRATUIT DES INFECTIONS SEXUELLEMENT TRANSMISSIBLES**
☎ : 03-86-86-18-89
- ▶ **PMI : PROTECTION MATERNELLE ET INFANTILE**
☎ : 03-86-43-20-83

PÔLE GÉRIATRIE

Chef de pôle : Docteur Murielle CELESTIN
Cadre de pôle : Patricia REGNIER

- ▶ **STANDARD**
☎ : 03.86.92.03.66
- ▶ **ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES (EHPAD) :**
☎ : 03.86.92.18.63
- ▶ **ACCUEIL DE JOUR POUR LES PERSONNES SOUFFRANT DE LA MALADIE D'ALZHEIMER OU DE TROUBLES APPARENTES :**
☎ : 03.86.92.03.70 ou 03.86.92.18.78
- ▶ **UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE (USLD) :**
☎ : 03.86.92.07.98
- ▶ **UNITE DE SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION (USSR) :**
☎ : 03.86.92.07.70
- ▶ **SERVICE DE SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION POLYVALENT ADULTES :**
☎ : 03.86.92.07.70
- ▶ **SOINS INFIRMIERS A DOMICILE POUR PERSONNES HANDICAPEES ET ÂGEES (SIDPHA) :**
☎ : 03.86.92.13.71
- ▶ **EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE (EMG) :**
☎ : 03.86.92.13.48
- ▶ **CONSULTATION MEMOIRE**
☎ : 03.86.92.03.70

9. L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT

POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS GESTION DES RISQUES

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny s'inscrit au sein du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT, Nord Yonne), qui a pour vocation à conduire les établissements (comprenant les établissements de Sens – Joigny – Villeneuve sur Yonne) à se coordonner autour d'une stratégie de prise en charge partagée et graduée du patient, à travers l'élaboration d'un projet médico-soignant partagé. Le projet médico-soignant partagé a permis l'émergence de filières de soins territorialisées, dans une approche orientée patient afin de garantir une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité.

I. Engagement de la direction

La qualité et la gestion des risques à l'hôpital sont des domaines transversaux qui s'intéressent à l'amélioration continue des conditions et de la pertinence de la prise en charge des patients et à la mise en place d'une politique globale de prévention des risques.

Le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny s'est engagé depuis de nombreuses années dans les démarches d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques.

Soucieux de répondre à la fois, aux obligations réglementaires qui s'imposent, mais également aux évolutions du système de santé, l'hôpital fait vivre activement sa politique qualité - gestion des risques sur l'ensemble de ses services, tant sanitaire que médico-sociaux.

Pour atteindre ces objectifs, la démarche qualité et gestion des risques a été structurée et repose sur un comité de pilotage qualité (COFIL). Ce COFIL Qualité détermine et suit la politique Qualité de l'établissement en lien avec les projets d'établissement et les évaluations externes du sanitaire et du médico-social. Le COFIL s'appuie également sur la politique Qualité du Groupement hospitalier de territoire, auquel appartient l'établissement. Il valide le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) et s'assure de sa mise en œuvre et de son évaluation. Ce programme est établi à partir des résultats des démarches d'évaluations internes et externes, des enquêtes de satisfaction, des constats de dysfonctionnements ou d'incidents relevés dans le cadre du dispositif de signalement des événements indésirables.

Afin de se conformer aux dispositions réglementaires, un coordonnateur des risques associés aux soins a été nommé. Le Directeur, la Commission Médicale d'Etablissement (CME), la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT) et le COFIL sont garants du suivi des objectifs fixés et des plans d'actions relatifs à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins définis.

Le responsable qualité-gestion des risques anime et coordonne les différents groupes de travail. Les travaux sont régulièrement présentés aux instances et aux comités de l'établissement.

La volonté de l'établissement est que cette démarche soit partagée par tous, à tous les niveaux et dans tous les secteurs. Les équipes pluri professionnelles et pluridisciplinaires s'engagent à poursuivre la mise en œuvre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins pour les patients ou résidents accueillis.

II. Orientations et objectifs

L'ambition portée par le Centre Hospitalier Simone Veil de Joigny est d'offrir les meilleurs soins, au meilleur moment et au meilleur endroit pour les patients de son territoire. Pour cela, la gouvernance s'engage à :

- ✓ Objectif n°1 : Pérenniser la culture qualité et de sécurité des soins et le signalement des évènements indésirables.
- ✓ Objectif n°2 : Renforcer la sécurité et la pertinence du service rendu au patient/résident à toutes les étapes de son parcours grâce à l'évaluation des pratiques.
- ✓ Objectif n°3 : Promouvoir l'implication des usagers par la prise en compte de leur satisfaction, de leur expérience, de leur vécu et de leurs attentes.
- ✓ Objectif n°4 : Poursuivre la mutualisation des compétences et des moyens entre les pôles du CHJ et au sein du GHT Nord Yonne.

10. LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'hôpital est un lieu de soins mais c'est aussi un lieu à risques d'infections, tout particulièrement pour les patients les plus fragilisés par leur maladie ou leur traitement.

Ces patients sont alors susceptibles de contracter pendant leur séjour une infection nosocomiale, c'est-à-dire une infection acquise à l'hôpital.

Le Comité de lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) de l'établissement, en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH), définit chaque année un programme d'actions de lutte contre les infections nosocomiales dont les résultats sont présentés dans un rapport annuel d'activité, en présence d'un représentant des usagers.

Ce programme comprend des actions de prévention, de formation et de surveillance des Infections nosocomiales. Notre établissement participe également aux enquêtes régionales et nationales.

Vous-même, vous pouvez être porteur infecté ou porteur sain de certains germes susceptibles de contaminer d'autres patients.



Vous devez, ainsi que vos proches, contribuer activement à la prévention des infections en respectant certaines consignes d'hygiène (lavage ou désinfection des mains, port de masque,...) lorsque le personnel hospitalier vous le demande ou lorsque, à l'entrée de la chambre, le sigle ci-contre est affiché.

Pour vous désinfecter les mains, une solution hydro alcoolique est à disposition dans nos services.

Si vous avez des questions ou des craintes concernant ces infections, n'hésitez pas à solliciter le personnel infirmier du service qui est compétent pour vous répondre.



11. LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



CHARTRE DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Protéger l'environnement est le premier geste de santé.

Serment d'Hippocrate : « *Primum non nocere, deinde curare* » c'est-à-dire « d'abord ne pas nuire, ensuite soigner ».

Conscient des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement et dans le cadre de la qualité et de la sécurité des soins, le Centre hospitalier de Joigny s'engage dans une politique de développement durable à long terme.

Cette politique prend en compte les dimensions suivantes :

Environnementale

- Poursuivre notre démarche de gestion des déchets avec la maîtrise des quantités de déchets, le tri et le recyclage par catégorie (ordures ménagères, déchets d'activité de soins, papiers, cartons, piles, toners, huiles alimentaires...).
- Optimiser la gestion des flux « eau », « air » et « énergie » en maîtrisant les consommations et la qualité.

Economique

- Prendre en compte le développement durable dans les opérations de construction ou de réhabilitation.
- Développer les achats éco-responsables (produits d'entretien, véhicules électriques, alimentation,...) en intégrant notamment des critères développement durable dans les marchés publics.

Sociale

- Rendre chaque patient acteur de sa propre santé : prévention et éducation à la santé.
- Sensibiliser, informer et former le personnel de l'établissement au développement durable.
- Poursuivre la démarche de Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences pour développer l'adaptabilité, la flexibilité, la réactivité et la créativité.
- Partager et favoriser l'échange de connaissances et d'expériences interdisciplinaires (Développement Professionnel Continu).

Nous vous remercions de votre participation. Chaque geste concourt à notre démarche de développement durable.

Gérald SAILLET, Directeur
Véronique DHENAIN, Référent Développement Durable

Viviane MUTTI, Directeur des Soins

Corinne LODS, Responsable qualité

Sophie DUBOIS, Praticien Hospitalier au Centre de Gériatrie

Tous acteurs autour du développement durable

Sylvie KUNTZ, Responsable des services économiques

Anne GUEDON, Médecin référent de l'HAD

Dominique VALASKA, Responsable des services techniques

Nadia AZAIEZ, Praticien Hospitalier aux Urgences et Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

Marie-Françoise TURMO, Infirmière hygiéniste

Timothée CUIRASSER, Responsable des ressources humaines

12. LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Informations relatives au respect de la confidentialité des données personnelles dans le cadre des soins.

Les trois établissements du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Nord Yonne attachent une grande importance à la protection de la vie privée des patients, et ce en se conformant aux directives en vigueur.

En particulier le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018, la loi n°2002-203 du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite loi informatique et libertés modifiée par loi n°2004-801 du 6 août 2004.

1. Qui peut faire l'objet d'une collecte de données ?

De manière générale, tout patient s'adressant aux établissements du GHT fait l'objet d'une collecte de données réalisée par le personnel salarié de l'institution. Ces données sont collectées directement auprès du patient lui-même ou bien auprès d'accompagnant(s) s'il est incapable de fournir les données, et ce en vertu de l'obligation légale de constituer un dossier de santé.

2. Quelles sont les données collectées ?

Les données personnelles qui font l'objet d'une collecte et de traitements peuvent être regroupées comme suit :

- Données d'identification (noms, prénoms de naissance et usuels), sexe, adresse, données de contact téléphonique, email...
- Données administratives, d'assurabilité permettant le traitement de la facturation et les transmissions légales à la CPAM, aux mutuelles,
- Données médicales, paramédicales au sens large (kinésithérapeute, diététicien...) et sociales.

3. Les principes généraux applicables à la protection des données personnelles

Les principes généraux applicables à la protection des données personnelles sont :

- **Finalité déterminée, explicite et légitime du traitement** : les données personnelles sont collectées pour des objectifs précis, de manière loyale en étant portées à la connaissance des personnes concernées.
- **Proportionnalité et pertinence des données collectées** : le recueil d'informations tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire et doit être proportionnel à l'objectif poursuivi.
- **Confidentialité et sécurité des données collectées** : une politique de sécurité du Système d'Information est mise en œuvre, adaptée à la nature des données traitées.

4. Les destinataires des données personnelles ?

Les données sont réservées aux :

- Professionnels des établissements hospitaliers du GHT Nord Yonne, qui interviennent dans les prises en charge les concernant. Ils sont soumis au secret professionnel et à l'obligation de discrétion,
- Hébergeur(s) de données agréé(s) ou certifié(s) à cet effet dans le cas où les informations relatives aux données sont susceptibles d'être hébergées,
- Organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (ARS, Assurance Maladie, organismes complémentaires...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Ces traitements ne requièrent pas de consentement explicite de la part du patient ou de son représentant en raison du cadre légal dans lequel ils s'effectuent.

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire.

5. Durée de conservation des données

Les données personnelles des patients sont conservées pendant une durée limitée sauf dispositions contraires prévues par la réglementation.

6. Droits dont disposent le patient et/ou son représentant

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la loi du 6 janvier 1978, le patient et/ou son représentant dispose(nt) de droits :

- **Droit d'information** : Le responsable de traitement informe les personnes concernées par voie d'affichage,
- **Droit d'accès** : concernant la communication du dossier patient, la demande doit être faite conformément à la procédure institutionnelle applicable. Pour les autres traitements de données personnelles, la personne concernée a le droit d'obtenir la confirmation que ses données à caractère personnel font l'objet d'un traitement et peut demander certaines informations au Délégué à la Protection des Données (DPO).
- **Droit d'opposition** : tout patient dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, dispose de la possibilité de s'opposer à ce dernier, pour des raisons tenant à sa situation particulière, sous réserve que le motif soit légitime. A noter que l'exécution de la mission de service publique des établissements hospitaliers du GHT Nord Yonne peut prévaloir sur les libertés et droits fondamentaux du patient en question.
- **Droit de rectification** : la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes. Compte tenu des finalités du traitement, la personne concernée a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.
- **Droit d'effacement** : La personne concernée peut demander au responsable du traitement l'effacement, de données à caractère personnel la concernant. Le responsable du traitement pourra effacer ces données à caractère personnel, dans les meilleurs délais, sauf si elles sont nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.
- **Droit à limitation** : lorsque l'exactitude des données est contestée par le patient et/ou son représentant, un gel temporaire de l'utilisation de certaines de ces données peut être sollicité, et cela le temps de l'examen de la demande.

7. Sécurisation des données

Les établissements du GHT Nord Yonne mettent en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et physiques adaptées à la nature des données traitées et des actes, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger les données personnelles. Comme l'altération, la perte accidentelle ou licite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé notamment avec :

- la sensibilisation aux exigences de confidentialité et aux bonnes pratiques auprès des professionnels,
- la sécurisation de l'accès à nos locaux et à nos plateformes informatiques,
- la mise en œuvre de la politique générale de sécurité informatique et des données personnelles,
- la sécurisation du partage, de la transmission et de la conservation des données,
- la gestion des relations avec les sous-traitants.

8. Exercice de vos droits

Pour toute information relative à l'exercice de vos droits sur les traitements des données personnelles gérés par les établissements du GHT Nord Yonne, vous pouvez contacter : à la Direction des Relations avec les Usagers, à l'adresse suivante :

Direction Centre Hospitalier Simone Veil de JOIGNY
3 Quai de l'Hôpital
89300 JOIGNY

La Direction transmettra au Délégué à la Protection des Données.

Vous avez également la possibilité concernant vos droits et la protection des données personnelles, de contacter l'autorité de contrôle la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) à l'adresse suivante :

<https://www.cnil.fr>

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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