



Centre Hospitalier
de BAGNOLS-SUR-CEZE



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



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 :

Sommaire

Votre séjour au Centre Hospitalier

Votre accueil	4
Les informations pratiques de A à Z	8
La prise en charge de la douleur	11
Vos interlocuteurs	12
Votre départ	13

Vos droits et vos devoirs

La qualité et la sécurité des soins

En savoir plus...

Les prises en charge spécifiques	22
Les actions de santé publique	23
Annuaire des services	25

Mieux connaître le Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze :
consultez le site internet www.ch-bagnolssurceze.fr

Standard tous services : 04 66 79 10 11

Centre Hospitalier de BAGNOLS-SUR-CEZE

ANNUAIRE
par service sélectionner Rechercher
par nom sélectionner Rechercher

PLAN
► d'accès
► des bâtiments

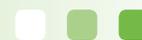
► PRÉSENTATION
► OFFRES DE SOINS
► ESPACE PATIENTS
► ESPACE VISITEURS
► PROFESSIONNELS DE SANTÉ
► JE PAIE MA FACTURE

ACTUALITÉS
FUTUR PAPA ?
Vous allez être Papa ?
Félicitations, cette actu est pour
IFSI - Ecole d'infirmière
EHPAD Les 7 sources

► **TIPI**
Payez vos ASP par internet

OFFRES D'EMPLOI | LEXIQUE | PRESSE | DIAPORAMA
MARCHÉS PUBLICS | LIENS UTILES | CONTACTEZ-NOUS | ACCÈS DÉFICIENTS VISUELS

Votre accueil



La loi du 4 mars 2002 a renforcé les droits du patient. Elle fixe les conditions de votre information, votre droit à l'intimité et au respect, votre accès au dossier médical...

Ce livret d'accueil précise les dispositions pratiques prises au Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze pour répondre à vos attentes.

Il répondra à vos questions et vous aidera à mieux vivre votre séjour dans l'établissement, tout au long de votre parcours.

1 - VOTRE IDENTITÉ

De multiples professionnels (accueil, hospitalisation, laboratoire, radiologie...) s'occupent de vous et doivent être sûrs de votre identité.

Pour que chaque service ait accès à votre dossier médical, vous devez être correctement identifié(e). Votre identification, c'est l'ensemble des informations dont nous disposons sur vous.

C'est vous seul(e) qui nous les fournissez et qui pouvez les contrôler.

Assurez-vous que vous êtes correctement identifié(e) :

- à votre arrivée, au bureau des entrées,
- sur les étiquettes qui vous sont remises,
- lorsqu'un personnel vous demande confirmation de votre identité.

Vos NOM(S) (marital et patronymique), PRENOM, DATE DE NAISSANCE et SEXE doivent être **identiques** à vos documents officiels d'identité*.

Votre ADRESSE doit être À JOUR et correctement libellée.

Vos CORRESPONDANTS familiaux et d'entourage doivent être correctement mentionnés avec leurs numéros d'appel.

**Attention : les documents de la Sécurité Sociale ne sont pas des documents officiels d'identité !*

Vous devez fournir tous les documents demandés par les agents des bureaux des admissions. **Votre bonne identification concourt à notre efficacité et à votre confort.**

Lors de votre admission, merci de présenter :

- **Une pièce d'identité officielle :**
 - o Carte nationale d'identité
 - o Passeport
 - o Carte de séjour
 - o Pour les mineurs, en l'absence d'une carte nationale d'identité, fournir le livret de famille et la pièce d'identité d'un parent.
- Votre carte vitale
- Votre carte de mutuelle (de l'année en cours)



Soyez vigilants, signalez nous toute erreur sur votre identité



2-LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES À ACCOMPLIR À VOTRE ARRIVÉE

Vous devez vous rendre au Bureau des Admissions pour accomplir un certain nombre de formalités dont l'objectif est double :

- assurer la prise en charge financière de vos soins par les organismes sociaux, selon la situation individuelle de chaque personne hospitalisée ;
- assurer la sécurité des soins.

► DANS LE CAS D'UNE HOSPITALISATION PROGRAMMÉE

Lorsque votre hospitalisation est programmée après une consultation ou prévue après un premier séjour hospitalier, une admission préalable peut être réalisée pour faciliter votre prise en charge et éviter ainsi les formalités administratives le jour de votre hospitalisation.

Vous devez vous présenter au Bureau des Admissions, muni(e) des documents suivants :

- carte d'identité ou passeport en cours de validité ;
- carte vitale ou attestation de carte vitale avec notion de médecin traitant déclaré ;
- prise en charge de votre mutuelle le cas échéant, attestation CMU complémentaire ou attestation d'Aide Médicale d'État (AME) ;
- tout document justifiant d'une situation spécifique (volet n°2 de la feuille d'accident du travail, carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article L115...).

Si vous êtes domicilié(e) dans l'Union Européenne, vous devez vous munir :

- d'une pièce d'identité et de votre carte européenne de sécurité sociale en cours de validité (prise en charge des soins à 80%) ;
- d'une prise en charge de votre caisse d'assurance privée ;
- du formulaire E112 vous autorisant à vous faire soigner à l'étranger s'il s'agit d'une hospitalisation programmée.

► DANS LE CAS D'UNE HOSPITALISATION EN URGENCE

Les formalités sont réduites au minimum. Néanmoins, vous (ou l'un de vos proches) devez présenter, dès que possible, les documents précités au Bureau des admissions en vue de régulariser votre dossier.

► DANS LE CAS DE L'HOSPITALISATION D'UN MINEUR OU D'UN MAJEUR PROTÉGÉ

Le représentant légal, muni d'une pièce d'identité, doit être présent lors de l'admission et de la sortie. Pour toute opération chirurgicale, une autorisation d'opérer/ d'anesthésier devra être complétée.

► DANS LE CAS D'UNE HOSPITALISATION AU TITRE DE L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

Certains médecins hospitaliers ont la possibilité d'exercer une partie de leur activité à titre privé. Vous pouvez choisir d'être hospitalisé(e) dans ce cadre, après avoir été informé(e) par le praticien des honoraires pratiqués. Votre choix doit être exprimé par écrit, au moyen du formulaire qui vous sera remis lors de votre consultation avec le spécialiste. Vous versez directement au praticien ses honoraires. La prise en charge des frais de séjour suit les mêmes modalités que pour une hospitalisation en secteur public.

► DANS LE CAS D'UNE CONSULTATION EXTERNE

Les formalités administratives sont identiques à celles d'une hospitalisation.

3 - LA PRISE EN CHARGE DE VOS FRAIS DE SÉJOUR

► VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL

Vos frais de séjour sont pris en charge à 80% par la Sécurité Sociale :

Les 20% restants (le Ticket Modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Le forfait journalier représente la contribution du patient aux frais d'hébergement entraînés par son hospitalisation, fixé par arrêt ministériel. Le forfait journalier reste à votre charge. Néanmoins, certaines mutuelles peuvent le prendre en charge totalement ou partiellement.

Vos frais de séjour sont pris en charge à 100 % :

Attention : quelle que soit votre situation, cette prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie ne s'applique ni au forfait journalier ni aux frais pour confort personnel (chambre particulière par exemple).

Vos frais d'hospitalisation seront intégralement remboursés si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- vous êtes hospitalisé(e) plus de trente jours consécutifs (votre prise en charge à 100 % débute alors le trente et unième jour) ;
- vous êtes hospitalisé(e) en raison d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ;
- vous êtes hospitalisé(e) en raison d'une affection de longue durée ;
- pour votre enfant mineur, s'il est hospitalisé suite à des sévices sexuels ;
- vous percevez une rente pour un accident du travail (avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 66,66%). Vos ayants droit bénéficient eux aussi de cette prise en charge à 100 % ;
- vous êtes titulaire d'une pension d'invalidité, d'une pension de veuf ou veuve invalide, d'une pension vieillesse qui a remplacé votre pension d'invalidité, ou d'une pension militaire ;

- vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- vous bénéficiez de la CMU complémentaire ou de l'aide médicale d'Etat.

Exonération du forfait journalier :

- si vous êtes enceinte et devez être hospitalisée pendant les quatre derniers mois de votre grossesse, pour votre accouchement, ou pendant douze jours après ;
- pour votre nouveau-né, s'il est hospitalisé dans les trente jours suivant sa naissance ;
- si vous dépendez de l'article 115 du code des pensions militaires.

► VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ(E) SOCIAL

Vous êtes redevable de la totalité des frais.

Selon l'article R.6145-4 du code de la Santé Publique, un engagement de payer ainsi qu'une provision renouvelable (calculée sur la base de la durée estimée du séjour et en application d'un prix de journée arrêté annuellement par l'Agence Régionale de Santé), vous seront réclamés lors de votre admission.

Les agents du Bureau des Admissions se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ou spécifique à votre situation :

- Bâtiment principal : du lundi au vendredi de 7h45 à 17h30.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé

Elle favorise l'accès aux soins de toute personne présentant un problème de santé et une absence totale ou partielle de couverture sociale. Pour joindre l'assistante sociale de la PASS, vous devez contacter le secrétariat du service social (poste 1164).



ROC
REMBOURSEMENT DES ORGANISMES
COMPLÉMENTAIRES

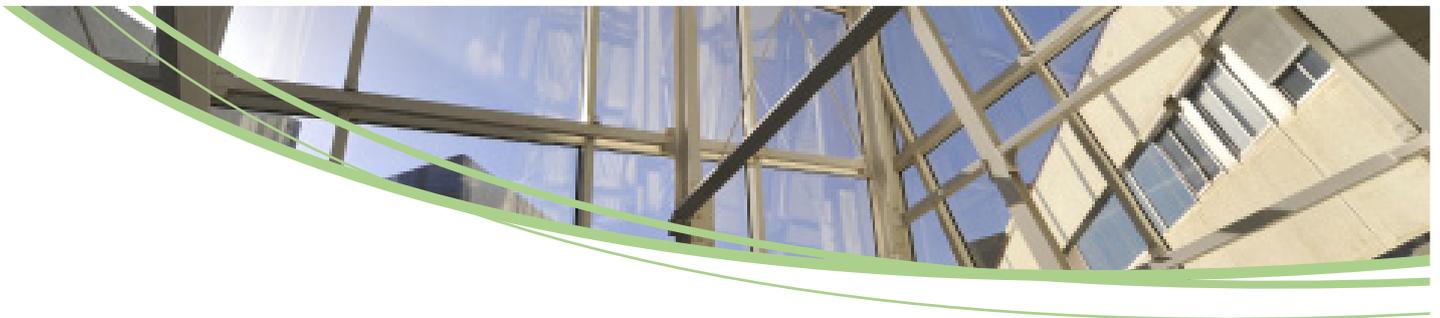
Le Remboursement des Organismes Complémentaires

Pour une dématérialisation des échanges entre établissements de santé et complémentaires santé.

Lorsque vous remettez votre carte mutuelle aux agents des admissions, cela entraîne automatiquement le consentement au traitement des données personnelles patient, dans le cadre du dispositif ROC.

En cas de refus, le tiers payant de votre part complémentaire ne pourra être mis en place.

Le montant de cette part sera donc à votre charge.



4 - TRAITEMENT PERSONNEL

Vous allez être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze, ou vous l'êtes déjà.

Votre prise en charge médicamenteuse sera effectuée par le médecin de l'unité de soins qui vous reçoit. Afin que celle-ci soit optimale, vous trouverez ci-après quelques recommandations.

► QUE FAIRE DE VOTRE TRAITEMENT EN COURS ?

- recensez tous les traitements que vous prenez, avec ou sans ordonnance.
- apportez toutes vos ordonnances au médecin anesthésiste lors de la consultation de pré-anesthésie.
- lors de votre admission, remettez les boîtes de médicaments de votre traitement en cours au médecin ou à l'infirmier(e) du service où vous êtes hospitalisé(e).

► POURQUOI ?

Le médecin hospitalier élabore une (nouvelle) prescription pour la durée de votre séjour, adaptée à vos besoins actuels, en tenant compte de TOUS vos traitements.

► QUE DEVIENNENT VOS MÉDICAMENTS ?

Si vous avez apporté des boîtes de médicaments, l'infirmier(e) les conserve à votre nom, dans le service de soins.

Il est possible que vos médicaments soient utilisés dans l'attente de la livraison de la parapharmacie hospitalière.

► QUE SE PASSERA-T-IL À LA SORTIE DE MON HOSPITALISATION ?

Lors de votre sortie, le médecin hospitalier rédige et vous remet une ordonnance, liée à votre pathologie et qui reprend vos traitements habituels, si nécessaire. Les médicaments que vous avez apportés vous seront remis, hormis :

- ceux qui auront été utilisés temporairement dans l'attente de la commande à la pharmacie.
- ceux que le médecin aura jugé contre-indiqués par rapport à sa nouvelle prescription.

Après votre sortie, munissez-vous de l'ordonnance établie en fin de séjour et prenez rendez-vous avec votre médecin traitant qui réajustera vos traitements.



ACCOMPAGNANTS

Un accompagnant peut être autorisé à rester près de vous dans la mesure des possibilités d'accueil du service. En prévenant à l'avance, il a la possibilité de prendre ses repas en votre compagnie. A cet effet, il doit acheter un ticket repas au Bureau des Admissions et le remettre le jour même à l'équipe soignante avant 10h pour le déjeuner et avant 16h pour le dîner. Les tarifs en vigueur sont affichés dans le service (plaquette tarifs).



AIDES LINGUISTIQUES

Vous avez la possibilité de faire appel à un interlocuteur parlant une des langues suivantes Allemand, Anglais, Arabe, Espagnol, Italien. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.



ASSOCIATIONS

Des associations de bénévoles, autorisées par la Direction du Centre Hospitalier peuvent se présenter à vous et vous proposer un accompagnement, un soutien scolaire (pour les enfants hospitalisés), une animation...



BRUIT

Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, de limiter le nombre de visites et d'éviter les conversations bruyantes par égard pour les autres patients.



CHAMBRE PARTICULIÈRE

Des chambres particulières sont disponibles dans la plupart des services de soins.

Pour bénéficier d'une chambre individuelle dans l'un de ces services, vous devez :

- 1/ en faire la demande auprès du Bureau des Admissions,
- 2/ contacter votre mutuelle pour connaître et obtenir votre prise en charge (document à transmettre au Bureau des Admissions).

La chambre individuelle est facturée 40 € par nuit.



COURRIER

Le courrier vous est distribué et relevé chaque jour dans le service.

CULTES



Vous avez la possibilité de demander au cadre de santé ou au standard téléphonique de faire venir un ministre du culte de votre religion.

Culte Catholique :

Mme Nicole PLATRE - Aumonier : 06.30.14.05.04

Presbytère Bagnols : 04.66.89.61.97

DÉPOT DE BIJOUX ET DE VALEURS



Nous vous conseillons de confier vos bijoux, votre argent, vos moyens de paiement (chéquier, CB...) et vos titres à vos proches ou de les déposer au coffre du Centre Hospitalier (voir le Bureau des Admissions) contre récépissé. Dans le cas contraire, l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Attention : Si vous êtes hospitalisé(e) plus de 48h, votre dépôt sera transféré au Trésor Public de Bagnols-sur-Cèze.

Pour les modalités de retrait, renseignez-vous auprès du Bureau des Admissions ou du cadre de santé du service.

Par ailleurs, l'établissement ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation de vos effets personnels.



HOSPITALISATION DES ENFANTS MINEURS

Le consentement express et écrit aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur légal. En cas d'urgence, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment en cas d'impossibilité de joindre les parents. L'urgence de cette intervention sera attestée par la rédaction d'un certificat médical circonstancié, signé par deux médecins. Dans l'hypothèse où il apparaît aux médecins que le refus du représentant légal du mineur ou l'impossibilité de recueillir son consentement, risque de compromettre la santé ou l'intégrité corporelle du mineur, le médecin responsable du service peut saisir le ministère public afin de provoquer les mesures d'assistance éducative permettant de donner les soins qui s'imposent. L'hôpital assure alors, par délégation, l'autorité parentale et doit en assumer la responsabilité tout au long du séjour du mineur à l'hôpital.

La loi permet au mineur de s'opposer à l'accès de ses parents à son dossier médical ou à la connaissance de toutes informations médicales le concernant. Après avoir essayé de le faire changer d'avis, le médecin peut (et non doit) décider de prodiguer les soins au mineur sans consultation des titulaires de l'autorité parentale. Dans ce dernier cas, le mineur doit se faire accompagner d'une personne majeure de son choix. Le médecin prend cette décision en fonction de l'intérêt de l'enfant et non contre les parents.



LINGE

Pour votre séjour, prévoyez votre nécessaire de toilette (serviette et gant de toilette, savon, brosse à dent et dentifrice, peigne...), ainsi que vos effets personnels (linge de nuit, robe de chambre, chaussons, serviette de table...).



PARKING

Un parking visiteurs est à la disposition des usagers et des places pour personnes handicapées leurs sont réservées. Merci de les respecter.



PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

En cas d'incapacité totale ou partielle, une mesure de protection peut être envisagée à votre demande, à celle d'un tiers ou d'un médecin, auprès du juge des tutelles. Ce dernier décidera de la mesure de protection la plus adaptée à votre état de santé : tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice. Si vous êtes déjà sous mesure de protection, votre représentant légal sera informé.



PROTHÈSES

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive : pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et aux moyens de les ranger soigneusement afin d'éviter les risques de perte.

Pendant votre séjour, ces objets sont sous votre entière responsabilité.



REPAS

Votre alimentation est adaptée à votre état de santé grâce à la présence d'un service diététique.

Le petit déjeuner est servi à 8h, le déjeuner à 12h, le goûter à 15h et le dîner à 19h.

Le repas est un moment privilégié qui fait partie du projet de soin.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité médicale et alimentaire, l'apport et la consommation d'aliments en provenance de l'extérieur est proscrite durant votre séjour au sein de l'établissement.

Sur prescription médicale, une équipe de diététiciens peut intervenir pour adapter les repas (allergies, régimes spécifiques..)

Afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle, un Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) est actif dans l'établissement. Il a pour mission d'améliorer la prestation alimentaire sur un plan gustatif et thérapeutique, tout en respectant les règles de sécurité alimentaire.



SÉCURITÉ ÉLECTRIQUE

Il est interdit d'apporter des appareils électriques personnels.



TÉLÉPHONE

Les chambres sont toutes équipées d'un poste téléphonique avec une ligne directe et un numéro d'appel personnel.

Pour appeler vos correspondants, un code personnel vous sera remis après paiement d'une avance non remboursable au Bureau des Admissions.

En raison des risques d'interférences électromagnétiques avec les équipements médicaux, l'usage des téléphones mobiles est interdit dans l'Etablissement (lettre-circulaire n°40 du 9 octobre 1995).



TÉLÉVISION

Cette prestation est confiée à une société extérieure. Vous devez effectuer une demande de location auprès du bureau dédié à cette activité, à côté de l'accueil du Centre Hospitalier. Horaires : le lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 11h à 18h.

Numéro gratuit 2319.

En dehors de ces horaires, contactez directement le 09 69 32 09 93 (numéro vert) pour une mise en service immédiate réglée par carte bancaire. En pédiatrie, l'accès à la télévision est offert aux enfants.



VISITES

Pour permettre aux patients de bénéficier de calme et de repos, et aux équipes d'assurer les soins dans de bonnes conditions, **les visites sont autorisées uniquement de 12h à 19h30.**

Par ailleurs, il est recommandé :

- de limiter les visites pendant les deux premiers jours qui suivent une intervention,
- d'éviter les visites des enfants,
- d'éviter les visites longues et trop fréquentes.

Les visiteurs sont priés de quitter momentanément les chambres des patients lors des visites médicales, durant les soins et le nettoyage des chambres.

Limiter le risque infectieux

Pour la sécurité des patients et la vôtre, il est important de limiter le risque infectieux et les transmissions croisées.

Dans les chambres, vous trouverez à disposition des flacons de solution hydro-alcoolique pour vous frictionner les mains.

Si vous présentez des signes d'infections (fièvre, état grippal..) il est sage d'annuler et de reporter votre visite par mesure de précaution. Le risque clinique lié à l'acquisition d'une infection peut s'avérer élevé chez certains patients, notamment fragilisés.



La prise en charge de la douleur

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

La douleur se prévient et se traite. Les équipes soignantes du Centre Hospitalier sont là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur parler de vos douleurs. Vous seul pouvez décrire ce que vous ressentez. Ce faisant, vous aiderez les médecins et les soignants à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas. Il existe un Comité de LUTte contre la Douleur dans l'établissement (CLUD).

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

NOTRE ENGAGEMENT

PRÉVENIR :

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.

TRAITER OU SOULAGER :

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures.
- Les douleurs après une intervention chirurgicale.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs liées au cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

VOUS AVEZ MAL... PARLONS-EN

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- 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.

Votre participation est essentielle : nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur, il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie.

Le Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze s'engage dans une politique de prévention, d'évaluation et de traitement de la douleur des patients hospitalisés.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement. Ce comité, pluridisciplinaire, se réunit régulièrement. Il a pour missions :

- de sensibiliser le personnel pour qu'il soit plus attentif à la douleur des malades,
- de réfléchir aux moyens disponibles dans notre hôpital pour traiter et prévenir les douleurs,
- d'organiser des formations annuelles pour le personnel para-médical et médical.

Au sein de tous les services (services de soins, imagerie médicale, kinésithérapie), **des référents soignants engagés dans la lutte contre la douleur sont présents.** Ils ont reçu une formation approfondie pour la prise en charge de la douleur.



1 - L'ÉQUIPE MÉDICALE

Les médecins du service qui vous accueille se réunissent régulièrement pour faire le point sur votre état de santé et prendre les décisions nécessaires. L'équipe médicale du service est en contact avec votre médecin traitant, en accord avec vous.

Cette équipe est placée sous la responsabilité d'un **praticien hospitalier**, chef de service ou responsable de structure interne. C'est lui qui organise la coordination et la continuité de votre prise en charge avec ses collaborateurs.

L'interne est un médecin en formation générale ou spécialisée. Il a déjà effectué 6 ans d'études de médecine. Il vous examine chaque jour pendant la visite et chaque fois que votre état de santé le nécessite.

Les sages-femmes pratiquent les actes nécessaires au diagnostic et à la surveillance de la grossesse normale. Elles assurent également la surveillance et la pratique de l'accouchement et des soins post-nataux de la mère et l'enfant en bonne santé.

2 - L'ÉQUIPE SOIGNANTE ET PARAMÉDICALE

Elle collabore étroitement avec l'équipe médicale et regroupe différentes catégories de personnels paramédicaux :

Le Cadre Supérieur de Santé de pôle coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques d'un ensemble d'unités ou de services.

Le Cadre de Santé anime l'équipe et coordonne les moyens d'un service en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est votre interlocuteur privilégié.

Les infirmier(e)s dispensent des soins et les traitements prescrits par le médecin. Ils exercent aussi une surveillance constante et peuvent vous donner des conseils relatifs à votre santé.

Les aides-soignant(e)s accompagnent les infirmier(e)s lors des soins. Ils répondent à vos besoins essentiels : repas, toilette, confort et prennent soin de votre environnement.

Les agents de services hospitaliers s'occupent de l'hygiène des locaux et contribuent à votre confort.

Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire participent directement à l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.

Les diététiciens, les masseurs kinésithérapeutes et les autres professionnels de rééducation peuvent intervenir sur prescription médicale.

Les psychologues interviennent, sur prescription médicale, pour vous aider dans l'approche de votre maladie ou des difficultés qu'elle engendre.

Les assistantes sociales aident les personnes hospitalisées et/ou leur famille dans les difficultés liées à l'hospitalisation. Elles préparent la sortie de l'établissement dans les conditions les plus favorables. Elles interviennent sur demande du médecin, du personnel du service ou sur demande spontanée de la part du patient, de sa famille ou de son représentant légal.

La secrétaire médicale est l'interlocutrice qui assure le relais entre l'équipe médicale du service hospitalier et votre médecin traitant (courriers, comptes-rendus...).

Les brancardiers vous accompagnent à vos différents rendez-vous au sein de l'établissement.

Associations de bénévoles

Elles sont accueillies au Centre Hospitalier pour favoriser la rencontre entre les usagers.

- Ligue Contre le Cancer
- Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux



1- PRÉPARATION DE VOTRE SORTIE

Si votre état de santé requiert :

- Des soins à domicile, prévenez au plus tôt du jour et de l'heure de votre sortie :
 - l'infirmier(ère) libéral(e) de votre choix,
 - ou bien le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) du Centre Hospitalier :
04.66.79.79.24
 - ou bien le service d'Hospitalisation à Domicile (HAD) du Centre Hospitalier :
04.66.79.79.20
- Des équipements et matériels médicaux particuliers (matelas, lit médicalisé, etc.). Demandez les ordonnances à l'avance, de façon à contacter les fournisseurs qualifiés (pharmacie, prestataires de services, magasins spécialisés..).
- Un service d'ambulance, VSL ou taxi. Vous avez le libre choix de votre transporteur. Une liste non-exhaustive est disponible à l'accueil du Centre Hospitalier.

2 - DÉCISION MÉDICALE

La date de votre sortie est fixée par le médecin responsable de votre séjour, à charge pour vous et votre famille d'organiser le retour à domicile.

Cependant, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement : il est de votre intérêt d'en avoir discuté avec votre médecin avant de prendre définitivement votre décision. Si malgré l'avis du corps médical vous maintenez votre choix, vous devrez signer une attestation affirmant « votre décision de sortir contre avis médical ».

Selon votre état de santé, le médecin pourra vous accorder une permission de sortie d'une durée maximum de 48h au cours de votre séjour.

3 - MODALITÉS DE SORTIE

Pour l'enregistrement des formalités de sortie, vous devez vous présenter au Bureau des Admissions.

N'oubliez pas de demander vos bulletins d'hospitalisation qui pourront vous être réclamés par l'Assurance Maladie, votre mutuelle et/ou éventuellement votre employeur.

4 - SUIVI MÉDICALE

Votre médecin traitant recevra toutes les informations médicales utiles et un compte-rendu d'hospitalisation.

Selon les cas, votre suivi peut nécessiter de nouvelles consultations à l'hôpital, le service vous donnera toutes les informations nécessaires.

5 - TRANSFERT

Votre hospitalisation peut être suivie d'un séjour dans un établissement de moyen séjour ou de soins de suite et de réadaptation.

Si le praticien préconise ce transfert, les assistantes sociales se renseigneront au plus vite : elles s'assureront que l'établissement réponde à vos besoins et qu'il soit en mesure de vous recevoir.

Tout sera fait pour satisfaire vos choix parmi les structures adaptées à vos besoins de santé, mais nous pouvons être contraints en fonction des disponibilités de ces dernières, de vous proposer d'autres établissements.

6 - TRANSPORT

Le transport est effectué par votre famille ou votre entourage.

Si votre état de santé le nécessite, une prescription médicale de transport en ambulance ou en Transport Assis Professionnalisé vous sera délivrée.

Le remboursement de votre transport est fonction de votre situation.

1 - LE DOSSIER MÉDICAL

• **Votre dossier informatisé**

Le CH dispose d'un système d'information qui permet de mieux gérer votre dossier administratif et médical. Sauf opposition exprimée de votre part lors de votre admission, votre dossier médical pourra être exploité à des fins statistiques ou scientifiques.

Cette exploitation sera faite dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur, garantie par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Un dossier du patient bien tenu est un élément essentiel de la sécurité et de l'efficacité de votre prise en charge. Son rôle est de rassembler l'ensemble des données vous concernant pour optimiser votre suivi médical : identité, état de santé, résultats d'examens, comptes-rendus d'actes... Ces informations ont pour seuls destinataires les personnes participant à votre prise en charge, qui sont tenues au secret professionnel.

• **La communication de votre dossier médical**

Vous souhaitez avoir accès aux informations concernant votre santé détenues par le CH ?

Un médecin du service hospitalier dans lequel vous avez été soigné est à votre disposition pour vous recevoir et répondre à vos questions. A l'issue de votre séjour une lettre de sortie/de liaison vous sera remise. Une copie sera transmise à votre médecin traitant et le cas échéant au médecin spécialiste qui vous aurait adressé. Cette lettre contient des informations indispensables à la continuité des soins à la sortie de l'hôpital. Conformément au décret du 29 avril 2002, le patient, ou son représentant légal, ou ses ayants-droits, peuvent également obtenir ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné.

Si vous n'êtes venu(e) qu'en consultation externe, votre dossier médical peut vous être communiqué en vous adressant au secrétariat médical du service concerné. Il peut être envoyé ou consulté sur place. Les coûts de la reproduction et éventuellement de l'expédition des documents sont à la charge du demandeur.

Les demandes de dossiers médicaux sont gérées de manière centralisée pour l'ensemble du CH et peuvent être adressées directement à la Direction. A partir de l'acceptation par le demandeur de la procédure, le temps d'obtention du dossier médical si moins de 5 ans, 8 jours et au delà 2 mois.

2 - COMMISSION DES USAGERS

La Commission des Usagers veille au respect des droits des usagers et permet de faciliter leurs démarches.

• **Les plaintes et réclamations orales**

Le patient ou toute personne ayant un intérêt peut exprimer oralement ses griefs auprès de l'ensemble des services de l'établissement. Si les explications ne conviennent pas, ou en cas d'impossibilité du service de donner des explications, une plainte écrite, soit, peut être adressée à la Direction Générale du Centre Hospitalier.

Cette plainte écrite, soit, si celui-ci ne veut ou ne peut pas écrire, consignée par écrit par le secrétariat de la Direction Générale.

• **Les plaintes et réclamations écrites**

La Direction Générale reçoit l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement.

Elles lui sont directement adressées par le patient, par les services, ou encore par les autres directions.

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception au patient l'informant qu'une enquête administrative interne est ouverte et une proposition de rencontre avec un médiateur lui sera adressée.

• **L'intervention du ou des médiateurs :**

la saisine de la CDU

A la demande du patient et en accord avec le médiateur, un rendez-vous de médiation est fixé, autant que possible dans les 8 jours (ou à défaut dans les meilleurs délais). Le patient peut s'il le souhaite être assisté par un Représentant des Usagers.

La personne en charge de la relation avec les usagers est Madame Laetitia Potard.

Le compte-rendu de l'entretien de médiation et du dossier de réclamation sera soumis à la Commission des Usagers (CDU).

Sont membres de cette commission :

- Le directeur ou son représentant, Président
- Un médiateur médical
- Un médiateur non-médical
- Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement
- Un membre de la Commission des Soins Infirmiers, Médicotechniques et de Rééducation
- Deux représentants des usagers, membres du Conseil de Surveillance, et leur suppléant.

3 - LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1111-6 du code de la santé publique)

A votre arrivée, on vous demandera si vous souhaitez désigner une personne de confiance.

Cette personne peut être un parent, un proche, le médecin traitant. Il doit s'agir d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance. Celle-ci n'a pas de pouvoir décisionnel mais elle est obligatoirement consultée en premier lieu, devant la famille, avant la réalisation de toute intervention et en second lieu seulement pour l'information.

La présence de la personne de confiance pourra s'avérer indispensable si vous ne deviez plus être en mesure de recevoir des informations médicales, ni consentir à des actes thérapeutiques. Elle deviendrait alors un interlocuteur privilégié et sera consultée en priorité par l'équipe médicale pour exprimer vos volontés et souhaits.

Toutefois, elle ne peut pas obtenir la communication de votre dossier médical, sauf autorisation expresse de votre part. Cette désignation peut être faite à tout moment de votre parcours pour une durée laissée à votre appréciation. Néanmoins, elle est révocable à tout moment par écrit, il vous suffit d'en avvertir le personnel hospitalier et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant des souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt de traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

Un formulaire de désignation est à votre disposition dans la pochette de ce Livret d'Accueil.

4 - LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous êtes à l'hôpital ou vous allez y entrer. C'est peut être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour. Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.

Définition : Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.

Il est possible d'annuler ou de modifier à tout moment vos directives anticipées. Si vous ne les rédigez pas, il est important de partager votre avis sur les questions de fin de vie avec votre personne de confiance ou vos proches.

Le don d'organes

La loi française présume du consentement du défunt à être donneur d'organes, sauf s'il manifeste son refus de son vivant par un enregistrement au registre national des refus. Faire connaître sa position à ses proches est donc crucial.

La Coordination Hospitalière portée par le réseau REPRES-LAR (ex. Languedoc-Roussillon) et dont le CHU de Montpellier constitue la tête de pont comprend 14 établissements dont le CH de Bagnols-sur-Cèze. Nous assurons un relai majeur dans l'identification de donneurs potentiels et l'accueil des familles dans le respect d'une éthique professionnelle, des règles de sécurité sanitaire et une volonté collective de qualité.

5 - LES USAGERS

Dans le cadre de l'obligation du respect du droit des patients, des représentants des usagers sont présents au Conseil de Surveillance.

Ces représentants des usagers ont également pour mission de participer à la Commission des Usagers mise en place au sein de l'établissement et d'accompagner les professionnels dans les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Leurs coordonnées sont disponibles auprès du secrétariat de la Direction Générale et sur l'affichage qui se trouve dans les vitrines des services d'hospitalisation.

6 - LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

A consulter en page 2 de ce livret d'accueil.

Le document intégral de cette charte est accessible sur le site internet www.sante.gouv.fr



1 - LA QUALITÉ

Au Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze, la Direction Qualité développe, de façon concertée, une politique globale de la qualité et de la sécurité.

Cette approche est à la fois transversale et pluridisciplinaire.

Cette même direction pilote et coordonne au sein de l'établissement, tous les quatre ans, la démarche de certification portée par la Haute Autorité de Santé (HAS). En apportant des preuves tangibles aux experts visiteurs, les établissements de santé satisfont le haut niveau d'exigence des recommandations pour la sécurité et la juste réponse aux besoins des patients.

La qualité concerne toutes les fonctions de l'hôpital : activités médicales et soignantes, techniques, logistiques et managériales. La recherche de la conformité des pratiques et des organisations aux normes et standards de qualité est une démarche institutionnelle. Elle est portée par le projet d'établissement et validée par le Conseil de Surveillance.

La qualité du service global rendu aux patients repose sur l'amélioration permanente des pratiques et des organisations de soins et de supports.

2 - LA GESTION DES RISQUES

Le Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze a mis en place une politique de gestion des risques.

Elle a avant tout pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs de l'établissement en identifiant les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives. Ces actions permettent de réduire le risque de voir se reproduire, à des moments et des endroits différents, le même type d'incident.

Cette politique de prévention est prolongée par le signalement des événements indésirables. C'est une démarche essentielle d'amélioration de la qualité.

3 - LES INDICATEURS QUALITE

Pour aider les patients et usagers à mieux percevoir les efforts mis en place par les établissements de santé en

en matière de qualité des soins, le Ministère de la Santé a mis en place des indicateurs nationaux qui correspondent aux objectifs prioritaires de santé publique et d'organisation des soins.

Chaque année, un arrêté fixe les indicateurs à recueillir que vous trouverez à la page 22 de ce Livret d'Accueil.

Ils sont également affichés dans le hall d'accueil du Centre Hospitalier, disponibles sur le site internet www.ch-bagnolssurceze.fr (rubrique Espace Patients / Indicateurs qualité) et sur le site www.scopesante.fr du Ministère de la Santé.

Ils témoignent des efforts constants engagés par le Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze pour améliorer votre prise en charge.

4 - LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Votre opinion nous intéresse !

Que vous soyez satisfait(e) ou non, il est important que nous le sachions.

Questionnaire de satisfaction établissement

Pour tous les patients hospitalisés en service.

Le questionnaire de satisfaction vous permet de nous faire part de votre expérience au sein de notre établissement. Il vous est remis en même temps que ce livret.

Questionnaire national de satisfaction E-Satis

Pour les patients hospitalisés dans un service de Médecine-Chirurgie-Obstétrique au moins deux nuits consécutives, rentrant à leur domicile (y compris en EHPAD), et ayant accepté de communiquer leur adresse mail au moment de la procédure d'admission.

Deux semaines après votre sortie d'hospitalisation, vous recevrez un mail vous invitant à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Cette enquête est sous l'égide du Ministère de la Santé et des Solidarités et entièrement **anonyme**.

Ces questionnaires comportent des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, les prestations hôtelières ainsi que l'organisation de votre sortie.

Un bilan annuel des deux questionnaires est présenté en Commission des Usagers. Il nous permet de conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge afin de mieux répondre à vos attentes et à celles des futur(e)s patient(e)s.

Merci de votre participation.



5 - LA PRÉVENTION DES INFECTIONS

Tous les patients n'encourent pas le même risque de contracter une infection. De nombreux facteurs peuvent intervenir tels que la durée de l'hospitalisation, l'âge, les pathologies traitées, les soins invasifs pratiqués...

Les infections associées aux soins (IAS) peuvent être contractées à l'occasion d'un soin, dans un établissement de santé (hôpital, clinique, maison de retraite...) ou à l'extérieur d'un établissement (par exemple soins infirmiers à domicile, prise en charge dentaire, soins de pédicure...).

Les infections associées aux soins englobent les Infections Nosocomiales (IN) qui sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation.

Elles sont provoquées par des microbes qui proviennent :

- soit de l'environnement hospitalier,
- soit de la flore bactérienne du malade : peau, intestin, gorge.

Dans l'établissement, le praticien hygiéniste, l'infirmière hygiéniste et les correspondants en hygiène ont pour mission de mettre en oeuvre les actions définies dans le programme local du CLIN. (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

Chaque unité de soins dispose de référents en hygiène qui sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Composé de membres experts (médecin infectiologue, hygiéniste, microbiologiste, pharmacien...), de soignants, de représentants des usagers et de membres de la Direction du Centre Hospitalier, il coordonne les actions de prévention, de formation, de surveillance et de communication auprès des soignants, des patients et de leur entourage.

Le CLIN conduit localement un programme d'actions selon le programme national quinquennal du Ministère de la Santé.

Vous pouvez obtenir le programme complet du CLIN en vous adressant au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Certification HAS

APPRÉCIATION SUR LA QUALITÉ ET
LA SÉCURITÉ DES SOINS



Pour votre **protection**, pour **celle de tous les patients admis à l'hôpital**, de tous les **visiteurs** ainsi que tous les **professionnels** de santé qui y travaillent.

Nous vous recommandons de respecter tout au long de votre séjour quelle que soit sa durée.



DÉSINFECTEZ VOS MAINS PAR FRICTION HYDRO-ALCOOLIQUE

Quand ?

- Dès votre arrivée à l'hôpital.
- Chaque fois que vous entrez ou que vous sortez d'une / de votre chambre.
- Si vous venez en consultation, ou pour un examen ou un hôpital de jour : en entrant et en sortant de la salle

Comment ?





PORTEZ UN MASQUE

Quand ?

En période épidémique :

- ❖ Dès votre arrivée : si vous venez pour une consultation, en hôpital de jour, pour un examen, ou pour une visite. Gardez votre masque pendant la consultation ou la réalisation de l'examen.
- ❖ En hospitalisation, vous pouvez l'enlever si vous êtes seul dans la chambre. Remettez le masque dès qu'un soignant ou un visiteur entre dans votre chambre.

Hors période épidémique :

- ❖ Dès l'apparition de symptômes respiratoires : si vous avez une difficulté à respirer, de la toux, le nez qui coule, un mal de gorge, etc

Comment ?



- ❖ Réaliser une désinfection des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique
- ❖ Positionner le masque sur le visage et placer les élastiques derrière les oreilles, sans les croiser. la barrette métallique doit être en haut, la partie colorée à l'extérieur.



- ❖ Déplier le masque : le nez, la bouche et le menton doivent être couverts.
- ❖ Plaquer la barrette métallique sur le nez.
- ❖ Ne pas manipuler, ni toucher le masque jusqu'à son retrait.
- ❖ A son retrait, désinfecter vos mains par friction avec une solution hydro-alcoolique
- ❖ Le masque doit être changé s'il est souillé ou mouillé.

SANS OUBLIER LES GESTES SIMPLES DE LA VIE

- ❖ Avant de manger, après être allé aux toilettes, après vous être mouché : lavez vos mains avec de l'eau et du savon, ou réalisez une friction des mains avec une solution hydro-alcoolique.
- ❖ Utilisez des mouchoirs à usage unique et jeter les dans les poubelles après utilisation.
- ❖ Respectez la distanciation physique en période épidémique (2 m) avec la personne qui vient vous rendre visite / à qui vous rendez visite ; dans les files d'attente : accueil, inscription, admission,...
- ❖ Evitez au maximum de toucher les poignées de porte, les boutons d'ascenseurs,...
- ❖ SI VOUS ÊTES VISITEUR : en cas de symptômes évocateurs d'une infection, reportez votre visite pour la protection des patients, des visiteurs, des professionnels

Les indicateurs Qualité



Certification pour la qualité des soins - 2023

Version de la certification : référentiel 2021

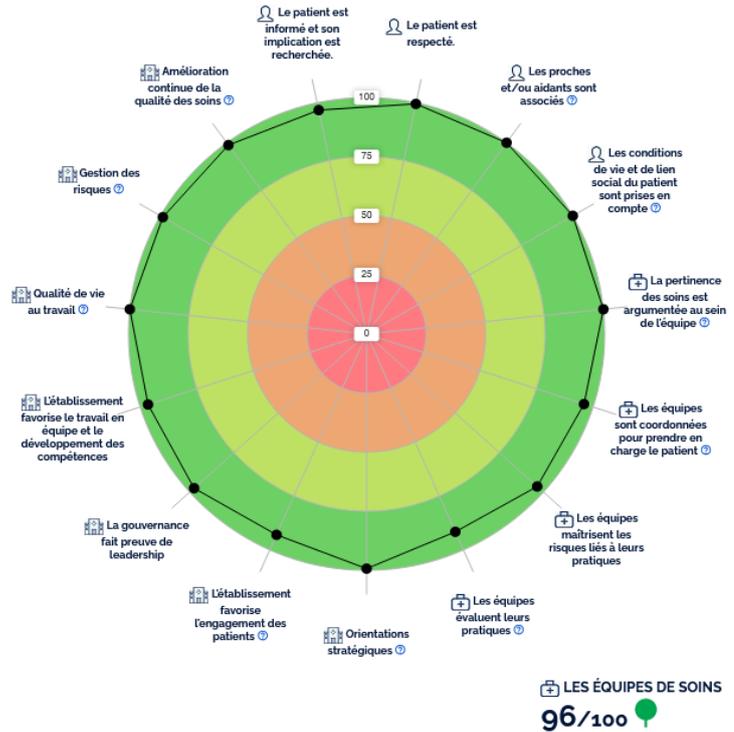
Date de la décision de certification : Avril 2023

L'ÉTABLISSEMENT
98/100

LE PATIENT
99/100



Établissement certifié.
La qualité des soins est confirmée.
Une nouvelle visite se fera sous 4 ans



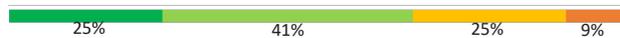
Satisfaction et expérience des patients (E-SATIS) - 2024

Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO)



Appréciation globale des patients (194 évaluations)

Répartition nationale des établissements par niveau :



- Satisfaction de l'accueil : 72/100
- Satisfaction de la prise en charge infirmiers/aides-soignants : 82/100
- Satisfaction de la prise en charge par les médecins, chirurgiens, sages-femmes : 80/100
- Satisfaction de la chambre : 75/100
- Satisfaction des repas : 61/100
- Satisfaction de la sortie : 62/100
- 51% des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement

Chirurgie Ambulatoire



Appréciation globale des patients (352 évaluations)

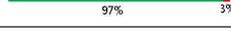
Répartition nationale des établissements par niveau :



- Satisfaction avant l'hospitalisation : 85/100
- Satisfaction accueil le jour de l'hospitalisation : 85/100
- Satisfaction de la prise en charge: 86/100
- Satisfaction chambre et repas/collation : 77/100
- Satisfaction sortie et retour à domicile : 77/100
- 69,6% des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement

Les indicateurs Qualité

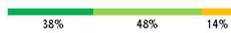
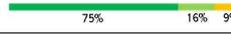
Indicateurs de prise en charge clinique - MCO

	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Prise en charge de la douleur (2022)	98% (stable)	
Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou (2023)	 Résultats conformes ou potentiellement meilleurs que prévu	
Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche (2023)		

Indicateurs de prise en charge clinique - Chir. Ambulatoire

	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention (2023)	0%	
Anticipation de la prise en charge de la douleur (2023)	4%	
Évaluation du patient pour la sortie de la structure (2023)	74%	
Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3 (2023)	82%	

Indicateurs de prise en charge clinique – HAD

	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Prise en charge de la douleur (2022)	90% (stable)	
Évaluation du risque d'escarre (2022)	91% (stable)	
Tenue du dossier patient (2023)	95% (en progrès)	

Coordination des prises en charge - MCO

	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (2022)	73% (stable)	

Coordination des prises en charge – Chirurgie Ambulatoire

	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (2023)	47% (stable)	

Coordination des prises en charge – HAD

	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Coordination de la prise en charge (2023)	89% (en progrès)	
Tenue du dossier patient (2023)	95% (en progrès)	

Prévention des infections associées aux soins - MCO

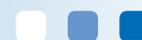
	Résultat CH Bagnols sur Cèze	Répartition nationale des établissements par niveau
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact (2023)	28%	
<i>Mise en place des précautions complémentaires contact</i>	94%	
<i>Information au patient de la mise en place des précautions complémentaires contact</i>	28%	
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de hanche (2023)	 Résultats conformes ou potentiellement meilleurs que prévu	
Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale de genou (2023)		
Consommation de solutions hydro-alcooliques (2023)	60% (stable)	

Indicateurs numériques

	Résultat CH Bagnols sur Cèze
Alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP lors de leur admission (2024)	73% (en progrès)
Usage d'un service de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance Messagerie Sécurisée de Santé (2024)	82% (en progrès)



indicateurs à retrouver sur le site de la Haute Autorité de Santé



1 - L'ADDICTOLOGIE

Médecin responsable : Dr Mercédès LOPEZ

Secrétariat : 04 66 79 79 70

Les interventions de l'équipe d'addictologie s'adressent aux patients présentant une consommation à risque ou une dépendance à un produit : alcool, médicaments psychotropes, drogues, tabac...

En interne : chaque service de soins peut faire appel à l'équipe ou à l'un de ses membres pour une consultation auprès d'un patient.

En externe : les patients peuvent être adressés par leur médecin généraliste ou spécialiste pour un bilan, un sevrage, une orientation vers une « post-cure » ou autre service spécialisé.

2 - L'ÉQUIPE MOBILE DE GÉRONTOLOGIE (EMG)

Médecin responsable : Dr Elodie AUGÉ

Secrétariat : 04 66 79 11 90

L'Équipe Mobile de Gériatrie intervient aux urgences et dans tous les services du Centre Hospitalier. Elle peut également intervenir pour un patient âgé fragilisé non hospitalisé à la demande du médecin traitant.

3 - L'ÉQUIPE MOBILE CONSULTANTE EN SOINS PALLIATIFS (EMCSP)

Médecin responsable : Dr Anne Castillon

Secrétariat : 04 66 79 11 86

Les soins palliatifs sont des soins actifs dans une approche globale de la personne atteinte de maladie grave évolutive ou terminale.

Leur objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches.

4 - LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Secrétariat : 04 66 79 79 24

Le SSIAD assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels auprès des personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes et auprès des personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap.

5 - L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

Médecins coordonnatrices : Dr Isabelle BOUTET (Bagnols/Cèze)

L'HAD est une alternative à l'hospitalisation permettant d'assurer au domicile du patient, pour une période limitée, mais révisable en fonction de l'évolution de son état de santé, des soins médicaux continus et coordonnés.

Deux antennes paramédicales situées à Uzès et à Pont St Esprit permettent la couverture d'un large secteur d'intervention.

6 - L'ACCUEIL DE JOUR ALZHEIMER

Coordinatrice : Mme Brigitte GUILLET

Secrétariat : 04 66 79 10 26

L'accueil de jour est une structure thérapeutique de proximité qui permet une prise en charge à la journée de personnes atteintes de pathologies neurodégénératives, vivant à domicile et soutenues par leurs proches.

Ce lieu de vie souhaite répondre à un double objectif : d'une part permettre à ceux qui souffrent de troubles de la mémoire de continuer à vivre le plus longtemps possible à domicile, d'autre part accompagner leurs familles.

Il se situe à l'EHPAD « Les 7 Sources ».



Les actions de santé publique

Le Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze est partie prenante de plusieurs actions de santé publique :

► Dépistage du cancer du sein

Notre service d'Imagerie Médicale est agréé par Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers en Occitanie pour effectuer les mammographies dans le cadre du dépistage national organisé.

Prise de RDV au 04 66 79 10 08.

► Centre de lutte contre la tuberculose (CLAT)

Le CLAT est, entre autres, responsable de la prise en charge et du dépistage de la tuberculose. Il est situé dans le service de Cardiologie-Pneumologie.

Prise de RDV : au 04 66 68 43 11

du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h.

▪ Consultation médicale :

le jeudi vendredi de 11h30 à 13h30

▪ Consultation infirmière :

le lundi de 11h30 à 12h30

► Education thérapeutique

- pour les patients insuffisant cardiaques, coronarien ou sous antivitamine K : dans le service de Cardiologie-Pneumologie. Nous vous proposons un accompagnement individuel ou en groupe, sur orientation du médecin traitant.

Prise de RDV au 04 66 79 79 14.

- pour les patients diabétiques : en externe par la structure « EDI » située dans les locaux du CLIC-Point Vermeil de Bagnols-sur-Cèze (sur prescription du médecin traitant) ou en interne dans le service de Médecine Polyvalente.

Prise de RDV au 04 66 79 79 63.

► CeGIDD

Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (VIH, hépatite, vaccination, contraception d'urgence...)

Il assure des consultations sans rendez-vous, gratuites et anonymes (écoute, conseil, test de dépistage, etc.) :

- le mercredi et le vendredi de 9h à 17h

Informations au 04 66 79 12 70.

Sécurité incendie

Durant votre séjour à l'Hôpital, votre sécurité est notre souci permanent.

Le risque incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention en veillant à la conformité de nos locaux et installations techniques avec la réglementation régulièrement vérifiée par les Commissions de Sécurité, en assurant la maintenance des systèmes de sécurité incendie et en exerçant un contrôle permanent grâce à une équipe d'intervention prête à agir 24/24.

La nature des activités d'un hôpital fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques surtout pour ceux qui sont alités.

Un incendie sur six est dû à un mégot mal éteint.

**En cas d'incendie,
appelez le 2222**

Tabac

En application de l'article L3511-7 du Code de la Santé Publique, du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 et la circulaire DGAS/2006/528 du 12 Décembre 2006 ainsi que l'article 28 de la Loi de Santé du 26 janvier 2016, il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux du Centre Hospitalier.

Pour le confort de tous, il est interdit de fumer à proximité des fenêtres à l'extérieur des bâtiments.

Développement durable

Le développement durable est aujourd'hui au coeur des politiques publiques. Le Centre Hospitalier, en tant qu'acteur majeur de la vie locale, et de par sa mission de service public, a un devoir d'exemplarité. **Aussi, le Centre Hospitalier a lancé une démarche volontariste de développement durable en son sein** en réponse aux obligations réglementaires et à la recherche de la sécurité sanitaire dans toutes ses composantes.

Le Centre Hospitalier intègre désormais le développement durable dans les pratiques professionnelles des acteurs de santé, prend en compte le développement durable dans l'évaluation des projets et dans les processus de décision et met en oeuvre des actions de sensibilisation de ses agents.

Les enjeux du développement durable dans un Centre Hospitalier sont :

- d'ordre économique : réduire la consommation d'énergie, réduire le gaspillage, faire des achats éco-responsables,

- d'ordre écologique : réduction des déchets, maîtrise des risques sanitaires environnementaux, confort des agents et des usagers,
- d'ordre managérial : promouvoir la qualité de vie au travail, prévenir les risques, assurer la durabilité.

CLICHÉS DE RADIOLOGIE

Ne les jeter pas à la poubelle

Vous ne savez pas où déposer vos clichés radio ? Le Centre Hospitalier vous donne des solutions. Mettez-les dans le tiroir de la GIVEBOX (boîte à dons), dans le couloir de l'entrée n°3 du CH, donnez-les à l'accueil du CH ou à la Ligue Contre le Cancer, Place Mallet à Bagnols-Sur-Cèze. Parlez en autour de vous ! *Chaque document du Centre Hospitalier édité sur du papier recyclé ou du papier issu d'une forêt gérée de manière responsable, porte le pictogramme ci-contre :*



Bâtiment principal

CONSULTATIONS (SUR RENDEZ-VOUS)

Addictologie	04.66.79.78.07
Allergologie	04.66.79.79.14
Anesthésie	04.34.47.30.03
Cardiologie	04.66.79.79.14
Centre de Lutte Anti-Tuberculose (CLAT)	04.66.68.43.11
Chirurgie viscérale	04.34.47.30.02
Chirurgie orthopédique et Traumatologie	04.34.47.30.01
Chirurgie vasculaire et thoracique	04.34.47.30.01
Consultation Mémoire	04.66.79.78.14
Diabétologie / Endocrinologie	04.66.79.79.63
Equipe Mobile Consultante Soins Palliatifs	04.66.79.11.86
Endoscopies digestives / Gastro-entérologie	04.66.79.12.53
Gérontologie (EMG)	04.66.79.11.90
Gynécologie-Obstétrique	04.66.79.10.13
Hématologie	04.66.79.79.70
Maladies infectieuses	04.66.79.79.70
Médecine interne	04.66.79.79.70
Médecine polyvalente	04.66.79.79.63
Médecine vasculaire	04.66.79.10.08
Néphrologie	04.66.79.79.14
Neurologie	04.66.79.79.63
Ophthalmologie	04.34.47.30.02
ORL et chirurgie cervico-faciale	04.34.47.30.03
Pédiatrie - Néonatalogie	04.66.79.10.23
Pneumologie	04.66.79.79.14
Rhumatologie	04.66.79.79.63
Tabacologie	04.66.79.79.14
Urologie	04.34.47.30.03
Soins Médicaux Réadaptation	04.66.90.60.10
Chirurgie ambulatoire	04.66.79.78.82

PLATEAU TECHNIQUE

(sur rendez-vous)

Radiologie
04.66.79.10.08

IRM public
04.66.79.11.10

Scanner public
04.66.79.11.94

(SANS rendez-vous)

Laboratoire
04.66.79.10.10
*(prise de sang du lundi au
vendredi de 8h à 18h)*



Centre Hospitalier de Bagnols-sur-Cèze
Avenue Alphonse Daudet
BP 75163
30205 Bagnols-sur-Cèze Cedex
Tél : 04.66.79.10.11
Fax : 04.66.79.11.92

www.ch-bagnolssurceze.fr