

# Livret d'accueil du Patient



9 avenue du Pr Fleming 69700 Givors Tel : 04 78 07 30 30 Fax : 04 78 07 30 04 [www.ch-givors.fr](http://www.ch-givors.fr)

EDITION 2024





# BIENVENUE

L'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier de Givors vous souhaite la bienvenue au sein de l'établissement.

Depuis son inauguration le 25 octobre 1908, le Centre Hospitalier n'a cessé de se développer. Ces dernières années, il a accompli une profonde mutation en développant ses activités et en reconstruisant des bâtiments permettant d'améliorer les conditions d'accueil, gage d'un souci constant de s'adapter aux évolutions des besoins de la population.

Ce livret vous présente l'ensemble des informations pratiques et essentielles au bon déroulement de votre séjour.

Nous vous engageons donc à le conserver et à vous y reporter en cas de besoin. Il vous informe sur vos droits et devoirs afin qu'une relation de confiance s'établisse avec celles et ceux que vous allez rencontrer lors de votre prise en charge.

Le livret d'accueil est un des piliers de notre engagement qualité que nous nous attachons à promouvoir au quotidien dans nos missions respectives d'établissement de proximité.

Pour toute information complémentaire ou interrogation, nous vous invitons à solliciter le cadre de santé ou le praticien de votre service d'hospitalisation.

Nous vous prions de croire au dévouement des équipes du Centre Hospitalier de Givors.



**Monsieur le Président  
du conseil de  
surveillance**  
Dr Yannick Frezet



**Madame la Directrice  
du Centre hospitalier  
de Givors**  
Corinne Josephine

# SOMMAIRE



3	<b>Bienvenue</b> Le mot du directeur
5	<b>Présentation du Centre hospitalier</b> Autres partenaires / Partenaires associatifs Les structures « hébergées »
9	<b>Votre admission</b> Documents médicaux / Frais de séjour Sécurité des biens et objets de valeurs Personne de confiance
13	<b>Votre séjour</b> Règles de vie Le personnel pour vous accompagner Identité / Accueil dans l'unité/ Médicament /Service social /Vie quotidienne
17	<b>Votre sortie</b> Sortie médicale/ Sortie administrative Evaluation de votre satisfaction
19	<b>Vos droits et obligations</b> Secret professionnel et confidentialité Informations relatives à votre santé Directives anticipées / Accès au dossier médical Protection des données personnelles Dons d'organes et de tissus
25	<b>Qualité et sécurité des soins</b> Démarche qualité Vigilances et comités

## Annexes :

- Brochure de présentation de la Commission Des Usagers
- Annuaire des services de consultation et d'hospitalisation
- Indicateurs de qualité des soins

# PRESENTATION

## DU CENTRE HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier de Givors fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) **Val Rhône Centre** dont la convention constitutive a été signée en février 2023.

Le GHT réunit 9 établissements sanitaires public suivants avec pour établissement support les Hospices Civils de Lyon :

Le Centre Hospitalier du Pilat Rhodanien  
Le Centre Hospitalier de Beaurepaire  
Le Centre Hospitalier de Condrieu  
Le Centre Hospitalier de Givors  
Le Centre Hospitalier de Vienne  
les Hospices Civils de Lyon (HCL)  
Le Centre Hospitalier du Mont d'Or  
Hôpital intercommunal de Neuville/Fontaines sur Saône  
Le Centre Hospitalier de Sainte Foy-lès-Lyon



## AUTRES PARTENAIRES DE SANTE

**Hospices Civils de Lyon**  
(Hôpital Lyon Sud)

**Hôpital Saint-Jean-de-Dieu**  
avec une Unité Psychiatrique de Liaison (UPL) sur place

**Equipe Sectorielle de Prévention du Risque Infectieux** des Hospices Civils de Lyon pour les questions relatives à l'hygiène

**Réseau AURORE**, association des Utilisateurs du Réseau Obstétrico-pédiatrique REGIONAL

**Réseau Santé-Bucco-Dentaire et Handicap Rhône-Alpes**

## PARTENAIRES ASSOCIATIFS

**Jalmalv** (Jusqu'à la mort accompagner la vie) agit pour que chaque personne soit considérée comme vivante, digne, jusqu'à sa mort.

**Les Petits frères des Pauvres** œuvrent pour que chacun de nos aînés devrait pouvoir vivre pleinement sa vie jusqu'au bout en maintenant le lien social indispensable à son bien-être et à sa sérénité.

**Albatros** propose une approche éthique et spirituelle, non confessionnelle de l'accompagnement des malades et des familles dans l'esprit palliatif.

**Coucher de soleil** association de soignants qui grâce aux dons de particuliers et de professionnels, vise à améliorer le confort et la qualité de vie des patients hospitalisés sur des lits identifiés soins palliatifs du Centre Hospitalier de Givors.

**Association Mieux Vieillir à Montgelas** composée de bénévoles qui contribuent à l'organisation d'événements au profit de l'EHPAD en étroite collaboration avec l'équipe d'animation.

**« Bien être pour Bien naître »** association de sages-femmes qui propose des cours de préparation aquatique à la naissance aux patientes suivies ou non sur la maternité au centre nautique de Givors.

## LES STRUCTURES « HEBERGEES »

### L'association HESTIA AIDE ET SOINS

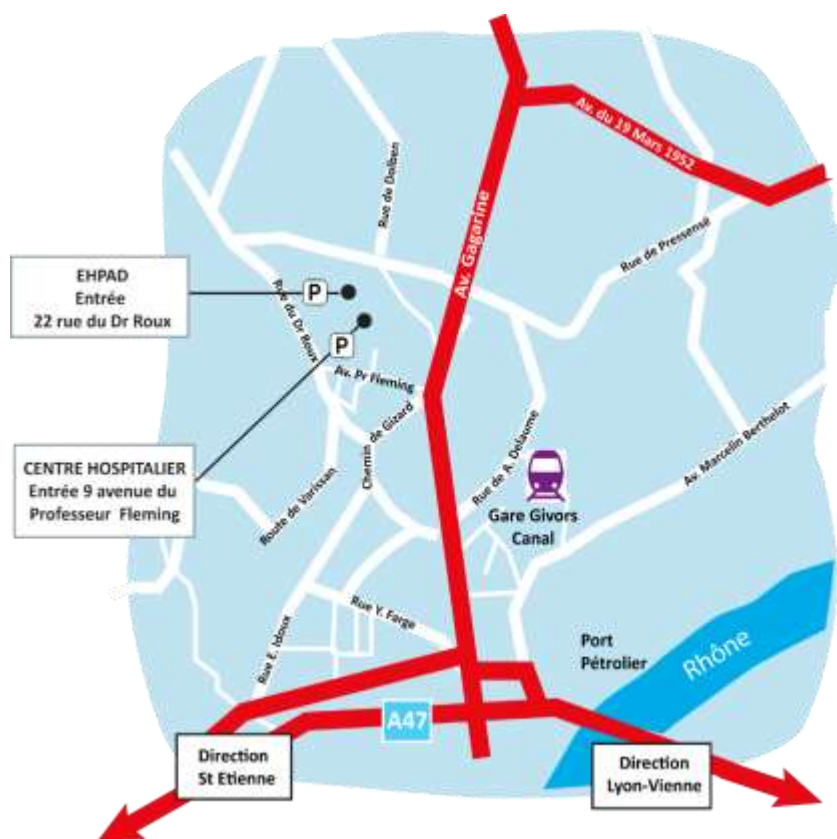
Point d'entrée unique pour un accompagnement adapté aux besoins de la personne au quotidien, cette association dispose d'un Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD), d'une Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile (ESAD), et d'un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD).

### L'association ADIHAM

Propose un accompagnement au domicile des familles en difficulté lors d'événements perturbant le rythme familial : grossesse, naissance, maladie d'un enfant, d'un parent ou autres événements (séparation, décès).

### LA FILIERE GERONTOLOGIQUE RHONE-SUD

Le Centre Hospitalier de Givors est le centre de référence de la filière gériatrique Rhône sud qui réunit l'ensemble des acteurs de la prise en charge des personnes âgées pour favoriser des parcours de soins coordonnés.



#### Accès en voiture

A 20 minutes de Lyon et de Saint-Etienne par l'autoroute A7



#### Desserte par le train depuis Lyon ou Saint-Etienne

- Gare SNCF de Givors-Canal (la plus proche du Centre hospitalier)
- Gare SNCF de Givors-Ville (la mieux desservie)



#### Desserte par le bus TCL

- Ligne TCL 78 : Arrêt Gare Givors canal
- Ligne TCL 80 : Arrêt Dr Roux ou arrêt Gare Givors canal
- Ligne TCL 81 : Arrêt Dr Roux ou arrêt Centre Hospitalier Mongelas

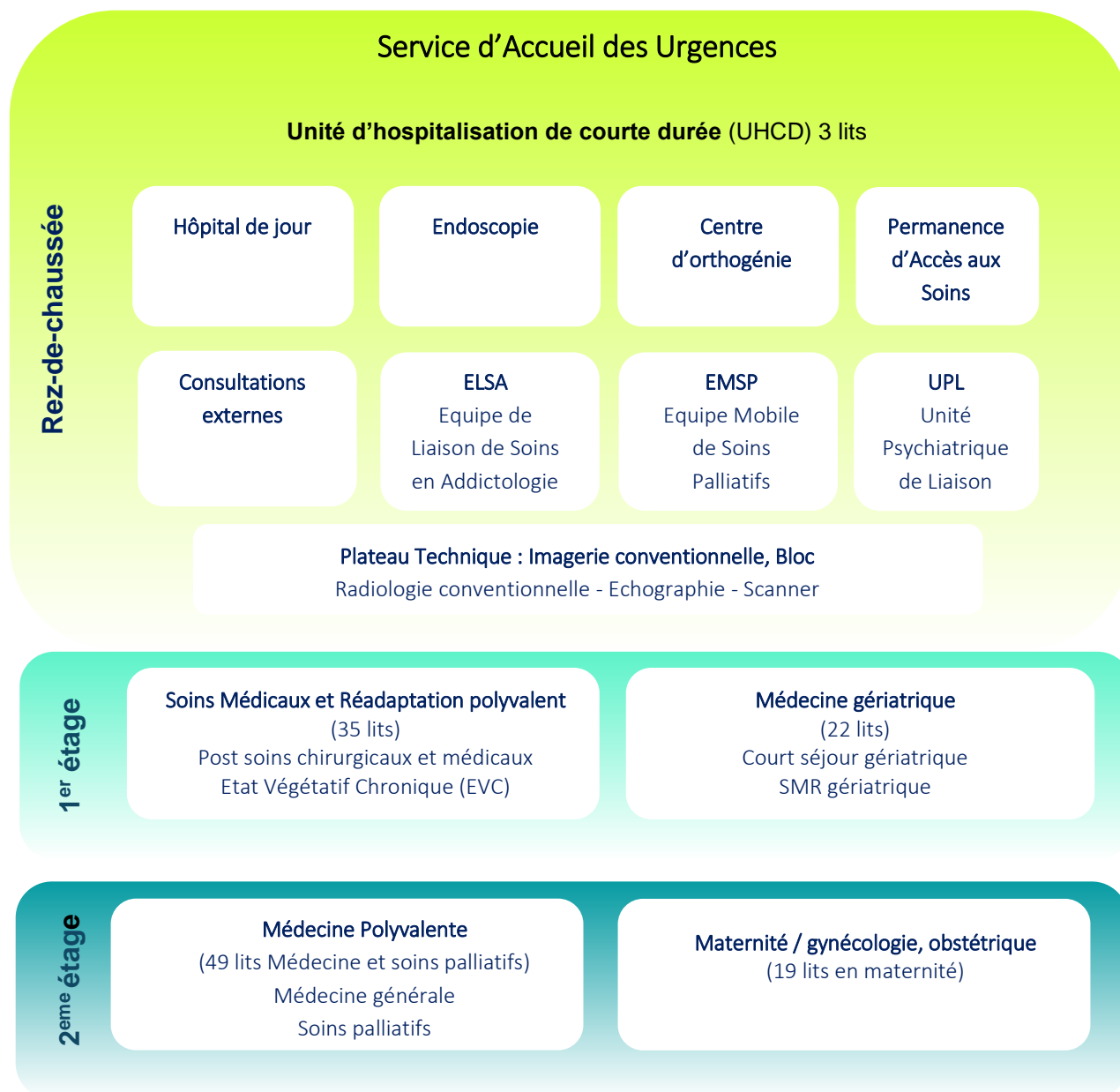
#### Desserte par les Cars du Rhône

- Ligne 120 : Départ Gare Perrache / Arrêt Centre Hospitalier

Le Centre Hospitalier de Givors a une capacité de **321 lits** qui se répartissent en 2 secteurs, sur deux bâtiments différenciés.

## LE SECTEUR SANITAIRE

**133 lits** et places (hospitalisations de moins de 24h)



## LE SECTEUR MEDICO-SOCIAL

**188 lits** d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

dont une Unité Hébergement Alzheimer (UHA : 24 lits)  
et un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA : 12 places)

22 rue du Docteur Roux 69700 Givors - Tél. : 04 26 68 43 20

Un livret d'accueil spécifique est disponible à l'accueil de l'EHPAD



# 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](http://www.sante.gouv.fr)

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



# VOTRE ADMISSION

**Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h**

Les soins dispensés par le Centre Hospitalier de Givors nécessitent de réaliser au préalable des formalités administratives indispensables à la couverture des frais d'hospitalisation et/ou de consultation.



## VOUS DEVEZ PRESENTER

- Votre pièce d'identité à jour avec photo (carte d'identité ou passeport avec visa en cours de validité ou titre de séjour)
- Votre carte vitale ou une attestation d'assurance maladie en cours de validité
- Votre carte de mutuelle en cours de validité
- L'attestation de prise en charge mutuelle pour les hospitalisations

### En cas d'accident de travail (AT)

- Le volet de déclaration de l'employeur

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée à un tiers, demandez dès votre arrivée une discrétion totale à l'agent d'accueil du bureau des admissions.

### Pour les ressortissants étrangers non résident en France

- Carte européenne d'assurance maladie (CEAM) et/ou formulaires S2/SP4
- Un justificatif de prise en charge délivré par un organisme étranger d'assurance.

### Si nécessaire

- Le justificatif de la Couverture Médicale Universelle Complémentaire (CMUC) ou d'Aide Médicale d'Etat (AME), Couverture maladie universelle (CMU)

### Pour les personnes sous tutelle

- La pièce d'identité à jour du tuteur
- La copie du jugement de tutelle

En cas d'absence de ces documents, les frais devront être réglés au moment de votre sortie.



## DOCUMENTS MEDICAUX

Pensez à vous munir des documents médicaux pouvant faciliter votre traitement et éviter des examens inutiles et une perte de temps (derniers résultats biologiques, carte de groupe sanguin, radiographies, ordonnances et/ou liste des médicaments).

## FRAIS DE SEJOUR

Les frais de séjour sont à régler le jour de votre sortie. Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du

séjour. Si vous êtes assuré social, vous devrez régler les frais qui restent à votre charge : partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant.

### La chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, manifestez votre souhait au moment de votre préadmission ou de votre admission.

La plupart des mutuelles la prennent en charge en totalité ou en partie. Renseignez-vous auprès de votre complémentaire santé.

**Pour effectuer vos demandes de prise en charge auprès de votre mutuelle, veuillez-vous munir des informations suivantes :**

**FINESS de l'établissement : 690780036/690000013**

**DMT (Discipline Médico-Tarifaire) :**

- Médecine/Hôpital de jour/Court séjour gériatrique : 174
- Maternité – Gynécologie – Obstétrique : 163
- Soins de Suite et de Réadaptation : 172

Contact admissions : Fax : 04 78 07 31 49 - Courriel : [admission@ch-givors.fr](mailto:admission@ch-givors.fr)

## SECURITE DES BIENS ET OBJETS DE VALEUR

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols peuvent se produire. Laissez à votre domicile ou à vos proches tout objet personnel non indispensable pendant la durée de votre séjour (bijoux, appareils multimédias, etc..).

Certaines chambres sont équipées d'un coffre que vous pouvez utiliser sous votre responsabilité. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre. Vous pouvez également réaliser un dépôt de vos biens et valeurs auprès du bureau des admissions.

L'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte ou de vols d'effets personnels conservés dans votre chambre.

## PERSONNE DE CONFIANCE

A votre arrivée, vous avez la possibilité de désigner une personne de votre choix pour vous accompagner et vous assister dans la prise de décision médicale lors de toute hospitalisation.

Cette personne peut, si vous le souhaitez, participer avec vous aux entretiens médicaux. Elle sera consultée en priorité pour exprimer votre volonté en l'absence de directives anticipées. Le formulaire de désignation de la personne de confiance est consigné dans votre dossier médical et ne concerne que le séjour en cours. Il est révocable à tout moment.

### Personne à prévenir

La personne à prévenir que vous identifiez à votre arrivée sera contactée en ce qui concerne l'organisation de votre séjour mais en aucun cas pour des informations couvertes par le secret médical.



©Prima Vista



**ICI**

votre établissement  
envoie vos comptes rendus  
et vos ordonnances  
directement dans l'espace.

**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

Rendez-vous  
sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)  
ou téléchargez l'application.



## MON ESPACE SANTE

Sauf contre-indication de votre part, les lettres de liaison, ordonnances, comptes-rendus de consultations externes et comptes-rendus opératoires alimenteront directement votre Espace santé si vous avez fait la démarche de l'activer.

# VOTRE SEJOUR

## REGLES DE VIE



Il est demandé de se laver les mains à l'entrée et à la sortie de la chambre avec la solution hydro alcoolique à disposition dans la chambre.



Il est interdit d'apporter dans les chambres des plantes ou des bouquets de fleurs en raison des règles d'hygiène du centre hospitalier.



Afin de respecter la quiétude de chacun, nous vous demandons d'éviter toute attitude bruyante et d'utiliser avec discrétion la télévision, ou les appareils audio.



Il est interdit de fumer et de vapoter dans tout l'établissement



Toutes les boissons alcoolisées et leur consommation sont interdites.



## LE PERSONNEL POUR VOUS ACCOMPAGNER

L'ensemble du personnel est soucieux de vous assurer le meilleur séjour. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter.

N'hésitez pas à lui demander son nom et sa fonction. Le cadre de service pourra vous recevoir pour toute question pendant votre séjour.

**Nous prions les visiteurs de quitter la chambre au moment des soins.**

Le médecin vous donnera les informations concernant votre état de santé lors d'entretien individuel. Ces informations vous permettront d'exercer votre droit de consentir aux soins. Cependant si vous le souhaitez, vous pouvez renoncer à l'information.



## IDENTITE

A votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification obligatoire sera positionné à votre poignet par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour.

## ACCUEIL DANS L'UNITE

Un membre de l'équipe vous accueillera, contrôlera votre identité, vous installera dans votre chambre et recueillera diverses informations nécessaires à votre prise en charge (habitudes de vie, sommeil, alimentation, traitement en cours...).

### Chambre

Le Centre Hospitalier dispose de chambres doubles et de chambres individuelles. Les tarifs des chambres individuelles sont affichés au bureau des admissions.



**Badge fond rouge**  
Praticien



**Badge fond jaune**  
Aide-soignante,  
Auxiliaire puériculture



**Badge fond vert**  
Sage-femme



**Badge fond blanc**  
ASH, personnel  
administratif, logistique



**Badge fond bleu**  
Cadre de santé,  
Diététicienne,  
Infirmière,  
Manipulateur Radio,  
Kinésithérapeute

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous devez vous acquitter de cette prestation au moment de votre sortie.

### Visites et accompagnants

Dans les chambres particulières et dans certains cas particuliers, vous pouvez séjourner auprès de votre proche et demander un repas accompagnant. Pour cela adressez-vous au cadre de santé avant 9h30 (les tarifs en vigueur sont affichés dans le hall et les règlements s'effectuent au bureau des admissions).



2 personnes  
autorisées par visite



Visites  
autorisées  
de 12h à 20h

### Permissions de sortie

Elles sont exceptionnelles. Une autorisation médicale est indispensable.

**Le personnel est reconnaissable à son badge précisant son nom et sa qualification.**



## MEDICAMENTS

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage interne.

A votre arrivée, vous devez signaler à l'infirmière si vous avez un traitement médicamenteux et le lui remettre.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie du Centre Hospitalier. Exceptionnellement, si nous ne disposons pas de vos traitements habituels, vos médicaments personnels pourront être utilisés jusqu'à réapprovisionnement.

## SERVICE SOCIAL

Il vous apporte son aide pour l'accès à vos droits, aux soins et à la préparation de votre sortie. Ses coordonnées sont affichées dans les services.



La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est un dispositif administratif qui permet aux patients sans couverture sociale l'accès aux soins ambulatoires, aux examens complémentaires et aux traitements médicamenteux. L'entrée dans le dispositif est soumise à une évaluation de l'assistante sociale.

## VIE QUOTIDIENNE

### Téléviseur

Contactez la société SOFRATEL pour mise en marche. Le n° d'appel est situé dessous le téléviseur.

### Accès wi-fi

L'accès à Internet est gratuit, demandez le code d'accès au bureau des admissions.

### Ligne téléphonique

L'ouverture de la ligne téléphonique est à souscrire au bureau des admissions.

Vous devrez vous acquitter d'un forfait d'ouverture de ligne et d'une provision (montant à votre convenance, selon vos besoins).

### Boutique et presse

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall d'accueil de l'établissement.



## Repas

Les repas sont préparés par le service restauration du Centre Hospitalier et sont servis dans votre chambre :

Petit-déjeuner : 7h30 8h00

Déjeuner : 12h00

Dîner : 18h00



## Effets personnels

Le linge personnel des patients et le nécessaire de toilette ne sont pas fournis par l'établissement. L'entretien du linge personnel reste à la charge de la famille ou de l'entourage.

**Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses (dentaire ou auditive), signalez-le à l'équipe soignante.**

**Prévoyez aussi les produits nécessaires à leur entretien et les moyens pour les ranger.**



## Culte

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

## Incendie

Votre chambre ainsi que la plupart des locaux sont équipés d'un détecteur de fumée relié à une centrale de surveillance afin d'assurer une sécurité optimale.



Si un début d'incendie survenait dans votre service, gardez votre calme, le personnel soignant vous donnera les instructions à respecter.

Un plan d'évacuation est affiché dans votre chambre ainsi que dans l'ensemble des locaux.

**Utilisez du matériel électrique conforme aux normes NF et / ou CE.  
Ne bloquez pas la porte de vos chambres (tables, chaises...).**

## Plan Vigipirate

L'étiquetage des bagages est obligatoire pour des questions de sécurité. Vous devez indiquer sur l'étiquette : vos noms, adresse et numéro de téléphone. Renseignez-vous au bureau des admissions si vous ne possédez pas d'étiquette.



En cas d'alerte attentat, vous devez impérativement suivre les consignes de sécurité affichées dans les services.

# VOTRE SORTIE



## SORTIE MEDICALE

La date de votre départ est décidée par votre médecin.

L'équipe soignante vous remettra les documents nécessaires : lettre de liaison, ordonnances, rendez-vous médicaux, résultats, relais au médecin traitant (un compte-rendu de votre hospitalisation lui sera adressé).

Vos médicaments remis à l'entrée vous seront restitués.

En cas de besoin il sera fait appel à une assistante sociale pour organiser votre départ dans les meilleures conditions.

### Sortie contre avis médical

Dans le cas où vous sortez contre avis médical, une décharge est exigée et assignée afin d'exonérer le Centre Hospitalier des responsabilités quant aux suites possibles.

### Décès

Le Centre Hospitalier ne dispose pas de chambre funéraire. Les familles ont le libre choix de l'opérateur funéraire.



## SORTIE ADMINISTRATIVE

Avant votre départ, vous devez passer au bureau des admissions pour faire le point sur votre dossier administratif et vous acquitter des frais d'hospitalisation et des prestations non comprises dans l'hospitalisation.

### Le tarif journalier d'hospitalisation

Il s'applique en fonction des spécialités et selon les tarifs d'hospitalisation en vigueur affichés au bureau des admissions.

### Le transport

Le transport est à votre charge sauf s'il doit faire l'objet d'une prescription médicale.



# EVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

Votre avis sur le déroulement de votre séjour est primordial pour nous, il permet à l'établissement d'améliorer la qualité de ses prestations. Il peut être recueilli de deux manières :

## Le questionnaire de sortie

Il vous est remis durant votre séjour et permet de recueillir vos impressions immédiates. Une fois rempli, vous pouvez le remettre aux professionnels du service ou au bureau des admissions lors de votre sortie. Il est analysé par l'établissement et les résultats sont communiqués en interne.

## Le dispositif national e-Satis

Mis en place par la Haute Autorité de Santé (HAS), il vous permet de donner vos appréciations sur le séjour si vous êtes hospitalisé plus de 48 h ou si vous avez subi une intervention en ambulatoire.

**Pour cela, pensez à communiquer votre adresse mail au bureau des admissions.**

2 à 10 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail sécurisé avec un questionnaire. Vous êtes libre d'y répondre ou non. Les résultats annuels de tous les établissements sont diffusés sur **QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques** (portail du site de la Haute Autorité de Santé : [has-sante.fr](http://has-sante.fr)).

[https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)



**e-Satis : LA SATISFACTION ET L'EXPERIENCE DES PATIENTS**

Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour.

**COMMENT DONNER MON AVIS ?**

- Je donne mon adresse e-mail ou celle d'un proche qui pourra m'aider à remplir le questionnaire durant mon séjour.
- 2 semaines après ma sortie de l'établissement, je reçois un e-mail pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

**SUR QUOI PUIS-JE M'EXPRIMER ?**

En 10 minutes, je peux donner mon avis sur :

- ✓ L'accueil dans l'établissement.
- ✓ Ma prise en charge.
- ✓ Mon confort durant mon séjour (chambre, repas).
- ✓ L'organisation de ma sortie et de mon retour chez moi.

**À QUOI SERT MON AVIS ?**

- Il aide l'établissement à connaître ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients.
- Il participe à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de santé.
- Il permet à chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients dans les établissements sur [scopesante.fr](http://scopesante.fr).

Logo: Avec le soutien de France Assur Santé

Logo: HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



# VOS DROITS & OBLIGATIONS

## Vos droits



### SECRET PROFESSIONNEL ET CONFIDENTIALITE

#### Le secret professionnel

Les informations que vous confiez aux médecins et à l'équipe hospitalière sont protégées par le secret professionnel en toutes circonstances. Une relation de confiance entre les professionnels et le patient est primordiale pour votre prise en charge.

#### La confidentialité

Si vous le souhaitez, et quelles qu'en soient les raisons, vous pouvez demander que toute mention de votre présence au Centre Hospitalier soit occultée. Dans ce cas, le personnel du service d'hospitalisation, du bureau des admissions et du standard téléphonique sera prévenu.

Vous pouvez également demander à ce que les visites soient interdites.



### INFORMATIONS RELATIVES A VOTRE SANTE

#### Votre information personnelle

Vous recevrez les informations relatives à votre état de santé au cours d'un entretien individuel avec le médecin.

Vous serez également informé des interventions qui seront réalisées par tous les professionnels de santé chargés de votre prise en charge.

#### L'information de votre médecin

Le médecin qui a demandé votre hospitalisation reçoit la communication des principales informations médicales vous concernant, sauf opposition de votre part.

Si vous souhaitez que votre médecin traitant soit informé de votre hospitalisation, indiquez-le au service d'hospitalisation en communiquant les coordonnées précises de ce médecin.



## Votre information en cas de transfert

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre service ou dans un autre établissement, le médecin responsable de votre traitement vous en donnera les raisons et sauf opposition de votre part, votre famille sera immédiatement prévenue.

## Votre information en cas de dommages associés aux soins

Il peut arriver qu'au cours d'une pratique professionnelle, vous subissiez un dommage lié directement à la réalisation d'un soin.

Vous aurez un échange en toute transparence avec les professionnels qui seront là pour vous accompagner.

## DIRECTIVES ANTICIPEES



« Les directives anticipées concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur ». *HAS – Guide pour le grand public.*

Les professionnels peuvent vous aider dans cette démarche

[https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023\\_04\\_modele\\_directives\\_anticipees.pdf](https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf)

## Accès au dossier médical

Vous pouvez à tout moment demander à prendre connaissance de votre dossier médical. Vous pouvez le consulter sur place avec l'aide d'un médecin.

Pour en obtenir une copie, vous devez effectuer une demande par courrier auprès du Directeur.

A réception de votre demande, vous recevez un formulaire à remplir et à

retourner à la Direction de l'hôpital complété d'un justificatif d'identité. Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge.



**Vous trouverez le formulaire de demande sur le site [www.ch-givors.fr](http://www.ch-givors.fr)**

Rubrique : acteur de santé/  
formulaire/dossier médical.

# PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

## Confidentialité et sécurité des données

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au Centre Hospitalier de Givors.

Le Centre Hospitalier de Givors s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de permettre votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier de Givors, ces informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier numérique) et / ou non automatisés (dossier papier).

Ces données font l'objet d'un stockage et d'un archivage (par exemple au sein du Dossier Patient Informatisé ou de l'Entrepôt de Données de Santé). Ces données sont réservées à l'équipe de soins qui vous prend en charge, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Le professionnel de santé qui vous suit peut partager des informations relatives à votre dossier avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés et faisant partie de l'équipe de soins, si ces informations sont nécessaires à la coordination et à la continuité des soins, à la prévention ou à votre suivi médico-social.

Certaines informations doivent être transmises aux organismes de l'Etat ou à l'Assurance Maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du Centre hospitalier de Givors et de facturation. La base légale est la nécessité pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique ou aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé et des médicaments ou des dispositifs médicaux. (Articles 9.2.i et 6.1.c du RGPD).

## La durée de conservation de votre dossier

La durée de conservation de votre dossier est au minimum de 20 ans (sauf exception), conformément à la réglementation actuelle, à partir du dernier séjour effectué.

A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit.

**Pour l'exercice de l'ensemble de vos droits, vous pouvez vous adresser directement au professionnel de santé qui vous suit et / ou au délégué à la protection des données, dont les coordonnées figurent ci-après :**

*Délégué à la protection des données  
Centre hospitalier de Givors  
9 av. du professeur Fleming  
69700 Givors  
E-mail : [DPD@ch-givors.fr](mailto:DPD@ch-givors.fr)*

*Vous pouvez également exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL via le site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)*

## DONS D'ORGANE ET DE TISSUS

Le prélèvement de tissus ou d'organes sur une personne décédée peut être effectué dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, son opposition au prélèvement.

L'opposition au prélèvement de tissus ou d'organes peut être consignée et être révoquée à tout moment sur le **Registre National Automatisé des Refus géré par l'Agence de la biomédecine** ou par

communication de sa décision à ses proches afin qu'ils puissent en témoigner.

La carte de donneur d'organes n'est pas obligatoire et n'a aucune valeur légale, mais elle facilite le don.

Les dons de tissus (cornées, épiderme et vaisseaux) sont réalisables à l'issue de tout décès alors que le don d'organe n'est possible que dans les circonstances particulières de décès en réanimation. Dans ce cas, la cellule de coordination des transplantations de l'Hôpital Edouard Herriot sera contactée.

## Vos obligations

### Respect du principe de laïcité

L'hôpital est un lieu recevant du public où chacun doit prendre en compte les droits élémentaires de tous. Courtoisie, politesse, respect mutuel, limitation des nuisances sonores permettent de vivre en harmonie pendant votre séjour d'hospitalisation.

En revanche, de nombreux espaces verts disposent de bancs qui vous permettent de retrouver vos proches, après en avoir informé l'équipe soignante.

**Toute violence verbale ou physique est prohibée, et donne lieu à un dépôt de plainte systématique.**

Notre principale préoccupation est de vous donner des soins de qualité et en toute sécurité.

Toutes les catégories de professionnels intervenant à chacune des étapes de votre prise en charge sont mixtes. Vous avez le libre choix de votre médecin lorsque plusieurs praticiens sont disponibles. Tout agent public a un devoir de stricte neutralité.

### Respect du matériel

Le matériel de l'hôpital mis à votre disposition est sous votre responsabilité. Prenez-en soin et évitez toute détérioration et gaspillage. Les dégradations volontaires sont à votre charge.

# L'EXPRESSION DES USAGERS

## La Commission Des Usagers

### Qui sont ses membres ?

- Le directeur du Centre Hospitalier ou son représentant ;
- Un **médiateur médecin** et un **médiateur non médecin** désignés par le directeur du Centre Hospitalier, ainsi que de leurs suppléants ;
- Deux **représentants des usagers** et leurs suppléants désignés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) ;
- La Commission Des Usagers peut également comporter d'autres membres choisis parmi les instances du Centre Hospitalier de Givors.

### Quelles sont leurs missions ?

- Veiller au respect de vos droits.
- Contribuer à l'amélioration de votre accueil
- Faciliter vos démarches lorsque vous souhaitez exprimer des griefs auprès des responsables de l'établissement.
- Entendre et permettre la prise en compte de vos griefs et de vos réclamations.
- Participer à l'élaboration de la politique menée en matière d'accueil, de la prise en charge, de l'information et les droits des usagers.
- Procéder à l'appréciation des pratiques de l'établissement dans ces domaines.
- Analyser les réclamations adressées à la direction du Centre hospitalier.

## Les Représentants des Usagers

### Qui sont-ils ?

Désignés par l'Agence Régionale de Santé, après avoir bénéficié d'une formation, ce sont des citoyens bénévoles, membres d'une association agréée du système de santé.

### Quelles sont leurs missions ?

Porte-parole des patients et de leurs proches :

- Ils veillent au respect de vos droits.
- Ils facilitent votre expression et vos démarches.
- Ils favorisent votre dialogue et votre échange avec les professionnels de santé.
- Ils contribuent à l'amélioration de votre accueil et de votre prise en charge dans l'établissement.



## Le médiateur médecin et le médiateur non médecin

### Qui sont-ils ?

Désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel, ils peuvent être saisis à votre demande ou sur proposition du directeur. Le **médiateur médecin** est compétent pour les réclamations ou pour les demandes d'informations qui mettent en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical.

Le **médiateur non médecin** est compétent pour toutes les autres questions. Si une plainte ou une réclamation concerne les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### Quelles sont leurs missions ?

- Vous écouter et vous accompagner dans votre réflexion.
- Rétablir une relation de confiance entre vous-même, l'établissement et son personnel.



## Réclamation et plaintes

Pour toute remarque concernant votre prise en charge, vous pouvez vous adresser directement au cadre de santé et/ou au médecin de votre service. Vous pouvez également envoyer un courrier à la direction qui pourra vous orienter si vous le souhaitez vers le médiateur.

Vous pouvez contacter un représentant des usagers. Il peut vous aider dans vos démarches et assurer le lien entre vous et l'établissement. Toutes les plaintes écrites font l'objet d'une information ou d'un traitement en Commission Des Usagers et d'une réponse formalisée de la Direction.

- Si vous manifestez le souhait de déposer plainte auprès de l'ARS, le mode de saisine est disponible sur **le site ARS Auvergne-Rhône-Alpes /comment déposer une réclamation ?** Vous devez compléter le formulaire type

[Formulaire de Réclamation \(ARS\)](#) .

[Dématérialisation des Démarches Sociales](#)

- **Point spécifique pour le médico-social :** une liste des personnes qualifiées est arrêtée pour la Métropole de Lyon et le Conseil départemental du Rhône.

[La personne qualifiée | Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes \(sante.fr\)](#)

## Déclaration des événements indésirables associés aux soins

Au cours de votre prise en charge vous pouvez alerter les professionnels de santé si vous repérez une situation qui pose problème (événement indésirable associé aux soins). Vous avez aussi la possibilité de déclarer cet événement sur **le portail des événements sanitaires indésirables** du ministère de la santé et de la prévention :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

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

## Contacteur un Représentant des Usagers (RU)

La secrétaire de direction assure la permanence téléphonique de 8h à 16h au **04 78 07 30 00**

## Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI)

La loi du 4 mars 2002 a institué dans chaque région une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI), présidée par un magistrat. En cas de dommage, susceptible d'être imputable à votre séjour hospitalier ou consécutif à une consultation, vous pouvez saisir cette commission, ce qui peut éviter un contentieux. La saisine de la CRCI est gratuite et son adresse est la suivante :

### CRCI Rhône-Alpes

235, Cours Lafayette - 69 451 LYON Cedex 06

Tél. : 04 72 84 45 60

## DEVELOPPEMENT DURABLE



Le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche de Développement Durable avec la participation active de son personnel : réduction des consommations énergétiques, mise en place de filières de recyclage des déchets (papier, verres, cartons, équipements électriques et électroniques, biodéchets, etc.)

Nous vous invitons à vous associer à cette pratique éco-responsable.

# QUALITE &

# SECURITE DES SOINS

## DEMARCHE QUALITE

Une politique qualité et sécurité des soins est mis en œuvre par le Centre Hospitalier et par les professionnels de santé au travers d'un plan d'action d'amélioration continue et d'un programme d'évaluation de pratiques professionnelles.

Les informations sur les résultats de la certification, évaluation externe obligatoire pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) ainsi que les résultats des indicateurs IQSS (Indicateur Qualité et Sécurité des Soins), sont accessibles sur Quali Scope et sont affichés au niveau du bureau des admissions.

Le déploiement de la politique qualité s'effectue à travers des documents supports (procédures, protocoles) et des éléments de communication interne (intranet, bulletin d'information, Flash Info Qualité) qui permettent d'informer les professionnels sur le suivi de la politique et sur l'avancement du programme qualité/évaluation / gestion des risques.

La gestion des risques passe par la déclaration par les professionnels des événements indésirables (incident ou dysfonctionnement), en vue de les analyser et de mettre en place des actions d'amélioration.



## VIGILANCE ET COMITES

### Contrat d'engagement de lutte contre la douleur

Votre participation est essentielle.

Vous avez peur d'avoir mal ou vous ressentez une douleur, exprimez-la auprès des professionnels. Ils sont spécifiquement formés. Après la mesure de l'intensité de votre douleur, ils mettront en œuvre les moyens les plus adaptés pour vous soulager.

Des méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent légalement vous être proposées comme par exemple l'hypnose conversationnelle, le soutien psychologique, la relaxation, les massages.



**Votre douleur, parlons-en**

**Contrat d'engagement**

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) travaille activement à l'amélioration de la prise en charge de votre douleur. Notre personnel suit régulièrement des formations et est sensibilisé au soulagement de votre douleur.

En cas de douleurs rebelles, une Equipe Mobile d'évaluation de la Douleur et des Soins Palliatifs se tient également à votre disposition.

**Reconnaître**

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée 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.

### Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Les professionnels suivent les recommandations établies par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Il organise et participe aux échanges inter hôpitaux de la région.

### Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Les infections nosocomiales, ou infections associées aux soins à l'hôpital sont des infections acquises à l'hôpital.

**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 (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

**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.

Cette mesure, qui doit être répétée, 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.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte... »

**Votre douleur, parlons-en**

www.santé.gouv.fr

L'Equipe d'hygiène est composée d'un médecin et d'une infirmière hygiéniste.

Elle met en œuvre la politique définie par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Le programme d'action annuel est destiné à renforcer les dispositifs de lutte contre ces infections et contre les bactéries résistantes aux antibiotiques.

Il comprend des actions de formation des professionnels, le suivi de l'application des bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, la surveillance des infections, de l'environnement hospitalier et l'évaluation des pratiques.

### Soyez acteur de prévention :

Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles.

Vous êtes vivement invités à signaler aux soignants dès votre entrée dans l'établissement si vous êtes atteints d'une infection simple ou porteur d'une bactérie multi résistante ou hautement résistante.



## **Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)**

Il a vocation à participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Il joue un rôle d'interface, de coordination entre les divers professionnels impliqués dans la nutrition des patients (directeur de soins, directeur des services économiques, médecins, diététiciennes, cadres de santé, Infirmières, aides-soignantes, membres du service restauration...).

Il identifie clairement la nutrition comme acte de soins et conduit ses actions en ce sens.

## **Le Comité d'identitovigilance (CIV)**

Il est en charge d'élaborer la politique d'identitovigilance afin de garantir la sécurité de votre prise en charge et prévenir les erreurs d'identité.

Ceci se traduit en pratique par la vérification d'identité à toutes les étapes des soins afin d'assurer le bon soin, au bon patient, au bon moment.

## **Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)**

Il décide des règles qui sont observées et mises en œuvre pour une bonne sécurité

transfusionnelle. Il contribue, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité des patients transfusés.

## **Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Il favorise la mise en place d'une organisation permettant de garantir la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse.

Pharmacovigilance : un responsable identifié est chargé de la surveillance des effets indésirables des médicaments résultant de leur utilisation. Le responsable déclare sans délai tout incident majeur à l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé.

## **Le Comité Local de Matérovigilance**

Il analyse tout dysfonctionnement mettant en cause des dispositifs médicaux, en prenant les mesures préventives et/ou correctives appropriées.

Il est en charge de déclarer sans délai tout incident majeur à l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé.

**Les équipes du Centre Hospitalier de Givors restent à votre disposition pour toute information complémentaire.**



# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

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

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

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

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

### des usagers du service public

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

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

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

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

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

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

# NOS VALEURS

## à l'hôpital

### Respect & Courtoisie

Politesse  
Dignité  
Gestes barrières  
Heures de visite  
Prévenir en cas d'annulation



Chuut !

### Bienveillance

Ecoute partagée  
Confort  
Soulagement de la douleur

### Information du patient

Consentement  
Confidentialité  
Secret professionnel

### Laïcité & Mixité

Respect des croyances des usagers  
Respect du fonctionnement du service public

Vous & Nous

Patient  
Accompagnant  
Famille

Paramédicaux  
Administratifs  
Médecins

### Liberté

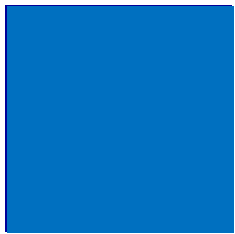
Choix d'établissement  
Accès au dossier médical

### Qualité & Sécurité

Accueil personnalisé  
Soins  
Non-violence







# NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

