



Admission d'un mineur



Pour la prise en charge d'un mineur, il convient d'attendre qu'un des parents soit joignable, **sauf en cas d'absolue nécessité**.

Le parent devra présenter au bureau des entrées la pièce d'identité de l'enfant ou le livret de famille, la carte vitale et la carte de mutuelle (ou attestation CMU).



Admission en urgence

Vous devez présenter vos papiers d'identité et de couverture sociale. Un agent d'accueil du BDE est présent aux urgences de 8h00 à 24h00, tous les jours. En cas d'extrême urgence, les formalités seront différées ou effectuées par l'un de vos proches. En l'absence des documents, votre séjour vous sera entièrement facturé lors de votre sortie.



Les frais d'hospitalisation

Ils comprennent les frais de séjour et le forfait journalier, ainsi que des prestations supplémentaires (ex : chambre particulière). En fonction de votre couverture sociale et mutualiste, certains de ces frais peuvent être à votre charge et vous seront facturés.

Les tarifs de l'ensemble de ces prestations sont affichés dans chaque service



Service social

Le service social a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leur famille. Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés liées à votre hospitalisation, ou pour vos démarches d'accès aux droits. En collaboration avec l'équipe soignante, l'assistante(e) sociale pourra vous apporter l'aide nécessaire à la préparation de votre sortie (renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre unité).



Service de la Protection des Majeurs

Conformément à la réglementation, l'établissement dispose d'un mandataire judiciaire à la Protection des majeurs (gérant de tutelle) désigné au cas par cas par le juge des Tutelles.

■ Votre ACCUEIL et votre SÉJOUR

Présentation de l'équipe soignante, vos interlocuteurs privilégiés

Chaque interlocuteur que vous serez amené à rencontrer au cours de votre séjour vous indiquera sa fonction, qui peut être médicale, soignante, sociale, administrative ou technique.



Equipe médicale

- **Chef de service** : médecin hospitalier spécialiste, responsable du fonctionnement médical et organisationnel du service où vous êtes hospitalisé.
- **Praticien hospitalier ou médecin hospitalier**
- **Interne** : médecin qui exerce sous la responsabilité d'un sénior
- **Sage-femme** qui prépare à la naissance et assure la surveillance médicale de la grossesse et de l'accouchement ainsi que les soins postnataux de la mère et de l'enfant.



Equipe soignante

- **Le cadre de santé** est responsable du fonctionnement de l'unité, de l'organisation des soins dispensés et de leur qualité. Il est votre interlocuteur privilégié pour tout renseignement relevant de votre prise en charge ou de votre séjour.
- **Les infirmiers et les infirmiers spécialisés** prodiguent les soins sur prescription médicale (soins techniques et relationnels nécessaires à votre état de santé).
- **Les aides-soignants et les auxiliaires de puériculture** travaillent en collaboration avec les infirmiers (nursing et tâches hôtelières).
- **Les agents de service hospitalier** assurent l'hygiène de votre chambre et de l'ensemble du service.



Psychologue

Dans certains services, vous pouvez rencontrer un psychologue. Pour toute information, adressez-vous au cadre de santé de votre unité.

Vous pouvez identifier les professionnels au moyen des mentions portées sur leur tenue ou sur le badge porté par le personnel ne disposant pas de tenue professionnelle.

De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre hospitalisation : brancardiers et ambulanciers, rééducateurs, éducateurs en activité physique adaptée, éducateurs de jeunes enfants, pharmaciens, préparateurs en pharmacie, psychologues, neuropsychologues, assistants sociaux, personnels du laboratoire, de l'imagerie, de la cuisine, de la blanchisserie, les personnels administratifs, techniques, de la sécurité...

Des élèves infirmier et aide-soignant sont présents dans les services.

Ensemble, ils veillent à la qualité de votre prise en charge et à votre confort.

Votre arrivée dans l'unité de soins

Vous serez accueilli dans le service par un professionnel de santé qui réalise votre entretien d'accueil au cours duquel un **bracelet d'identification** vous est proposé. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet. **Vous devez y vérifier l'exactitude de votre identité.**



Ce bracelet permet aux professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et particulièrement avant la réalisation d'un soin, d'un examen (en imagerie par exemple) ou d'une intervention. Vous serez régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels.



Vos médicaments

Dès votre arrivée, vous êtes invité à transmettre votre ordonnance en cours de validité. Si vous avez des médicaments avec vous, vous devez les confier à l'infirmier(e). Ils seront rangés dans la pharmacie du service et vous seront rendus à votre sortie. En effet, pour éviter tout risque d'erreur, d'interaction ou de redondance, il ne faut prendre que les médicaments prescrits et délivrés par l'hôpital.



Informations médicales

Les informations médicales sont données exclusivement par les médecins. Ils pourront vous recevoir en particulier, ainsi que votre famille proche, si vous le souhaitez. Le cadre de santé ou, en son absence, l'infirmière du service ou l'infirmier responsable est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant les soins. Par ailleurs, tout médecin extérieur à l'établissement, désigné par vos soins, peut prendre connaissance de votre dossier.

Pour certains examens, en complément de l'information orale, il vous sera remis un formulaire d'informations détaillées que vous êtes invité à signer (ex : gastroscopie, coloscopie, échographie trans-oesophagienne, épreuve cardiaque d'effort ...).

Merci de bien vouloir signaler aux professionnels du service le port de dispositifs médicaux spécifiques type lunettes, lentilles, prothèses dentaires et auditives.

Etat civil



Maternité

La déclaration de naissance est effectuée par le bureau des admissions. Un agent administratif de la Mairie de Vienne se rend auprès des mamans pour recueillir les informations nécessaires à cette déclaration et conseiller les parents sur leur future démarche.

Vous devez vous munir de votre livret de famille. Si vous n'en possédez pas, vous devez vous munir de votre carte d'identité ou d'une carte de séjour ou d'un passeport ou d'un extrait de naissance ainsi que de l'acte de reconnaissance antérieur délivré par le maire (si la reconnaissance a été faite avant la naissance de l'enfant).



Décès

Les déclarations de décès sont effectuées par l'établissement. Il existe un service funéraire sur le centre hospitalier. Le cadre de santé est à votre disposition pour tout renseignement concernant les horaires d'ouverture et la tarification des services proposés. Il appartient à la famille de choisir une société de pompes funèbres pour l'organisation des obsèques.

Activité libérale des praticiens hospitaliers

Certains praticiens de l'établissement bénéficient des dispositions du décret du 25/11/87 relatif à l'exercice d'une activité libérale. Ils pourront vous recevoir, après votre passage au bureau des entrées, au titre de leur activité du secteur public ou au titre de leur activité libérale, c'est-à-dire dans des conditions analogues à celles d'un cabinet privé. Les honoraires correspondants, dont le montant est affiché dans les salles d'attente des services concernés, seront à verser directement au praticien. Il vous remettra un devis pour tout acte médical supérieur à 70€ avec dépassement d'honoraire.

Confort hôtelier



Votre chambre

Vous avez la possibilité de solliciter et d'obtenir selon les disponibilités du service, une chambre individuelle. Le tarif journalier de cette chambre individuelle est fixé, chaque année par le directoire. Cette dépense est à votre charge ou facturée à votre mutuelle.



Linge

Seuls le linge de lit et les couvertures sont fournis par l'établissement. Vous êtes prié de vous munir de votre linge personnel (nécessaire de toilette, pyjama ou vêtements).



Vos repas

Les repas font partie intégrante de votre traitement. Il vous est proposé un menu adapté à votre état de santé. Les repas sont servis aux heures suivantes : 8h00 à 8h30 (petit déjeuner) / à partir de 12h00 (repas du midi) / de 18h00 à 19h00 (repas du soir).

Téléphone, télévision, Wifi, radio, courrier



Téléphone

Vous avez à votre disposition un téléphone dans votre chambre qui permet de recevoir des appels après ouverture de la ligne par le Bureau Des Entrées (BDE). Un forfait sera demandé pour appeler à l'extérieur. Pour respecter le repos des autres patients, les appels entrants sont bloqués dès 22h.



Télévision/Radio

Une société de location de télévision est à votre disposition pour mettre en service l'appareil de votre chambre. Pour vous renseigner, appelez le **1085** depuis votre chambre du lundi au samedi de 13h à 18h. La permanence de cette société se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment principal face à la cafétéria. Les téléviseurs personnels ne sont pas autorisés à l'exception des résidents de l'EHPAD. L'usage d'une radio doit être autorisé par le cadre de santé du service.



Courrier

Votre courrier est distribué les jours ouvrables. Recommandez à vos correspondants de préciser le service au sein duquel vous êtes hospitalisé. Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ.



Wifi

L'établissement propose un accès Wifi de type hotspot, respectant la législation au regard de la traçabilité et de la protection de la santé, dans certaines chambres. Il vous appartient de vérifier que vous recevez bien le signal. Si vous en bénéficiez, renseignez-vous auprès du bureau des entrées : il pourra vous proposer différents tarifs en fonction de votre utilisation prévue.

Attention ces services sont pré payés et non remboursables.

Vos effets personnels que vous souhaitez garder dans votre chambre sont sous votre responsabilité. La responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée en cas de perte ou de vol.

Visiteurs et accompagnateurs



Horaires de visites

Pour ne pas gêner les soins, les visites ont lieu entre 13h et 21h. Des dispositions spécifiques peuvent exister dans certains services, renseignez-vous auprès du cadre de santé.

L'entrée des enfants de moins de 15 ans est interdite dans certains services pour raison médicale. Soyez aimable de faire respecter la consigne et de veiller à ce que les enfants ne soient pas bruyants là où ils sont admis. Nous vous encourageons à limiter le nombre de visiteurs afin de respecter le repos de tous les patients.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que nous ne désirons pas recevoir. De même, vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et votre état de santé (si cela est le cas, faites le savoir au cadre de santé du service).

Afin de prévenir le risque de transmission des virus saisonniers, les visites peuvent être restreintes durant certaines périodes. Le confort, l'hygiène et la sécurité sont un souci constant du personnel. Si votre état de santé nécessite des précautions particulières, pour vous et vos visites, nous vous demandons de les respecter.



Hébergement et repas des accompagnateurs

Dans quelques cas particuliers, et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé. Les accompagnateurs peuvent prendre leur repas au self (muni d'un ticket acheté au bureau des entrées).

En pédiatrie, dans la limite des possibilités et avec participation financière, une chambre parent/enfant peut vous être proposée.



Dépôt de vos valeurs et objets précieux

Vous êtes invité lors de votre admission à effectuer contre reçu le dépôt des sommes d'argent et objets de valeur en votre possession. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets précieux qui n'auraient pas été confiés à sa garde. Votre dépôt vous sera restitué sur votre demande en cours de séjour ou à votre sortie, au bureau des entrées. A défaut, les valeurs et objets déposés seront transmis par le Centre Hospitalier au Trésor Public.



Autorisation de sortie

Elles peuvent être accordées après accord du médecin, compte tenu de la durée du séjour du patient et de son état de santé. Elles ne peuvent excéder 48h. Elles sont soumises à des formalités administratives.

Nos autres prestations



Bibliothèque

Vous pouvez emprunter un ou plusieurs livres à la bibliothèque. Des personnes bénévoles passent régulièrement dans chaque service et vous conseilleront pour le choix et la disponibilité des ouvrages. Merci de penser à rendre les ouvrages au moment de votre départ.



Le meuble-livres

Institué par le conseil municipal des enfants de Vienne, le meuble-livre permet de prendre, lire et rapporter les livres à disposition, son accès est libre. Vous le trouverez en face de la cafétéria.



Pratiques religieuses

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Renseignez-vous auprès de l'aumônerie de l'hôpital qui pourra vous donner les coordonnées souhaitées. Poste direct depuis votre chambre : 3528.



Cafétéria

Une cafétéria, située à l'entrée du bâtiment principal (accueil), est à votre disposition et vous propose des revues, livres, cadeaux, boissons et un service de restauration rapide. Des distributeurs de boissons sont également à disposition dans le hall d'entrée principal, vers le service des urgences et au pôle de gériatrie.



Associations et culture à l'hôpital



Vous pouvez bénéficier des actions menées par les associations de bénévoles qui œuvrent au sein de l'hôpital : les bénévoles sont présents pour vous soutenir durant votre hospitalisation.

Les associations conventionnées avec l'établissement sont : Jusqu'à la Mort accompagner La Vie (JALMAV), Les blouses roses, Une vie un arbre, Association entraide et dialogue en faveur des personnes âgées de la Bâtie, association Eveil Animation.

L'établissement développe également des actions culturelles ponctuelles (exposition, concert, ...)

Mise en place d'actions de prévention



Les équipes du Centre Hospitalier de Vienne s'impliquent dans différentes campagnes de prévention (Mars bleu, Octobre Rose, prévention des hépatites, Journée sans tabac, ...) visant à sensibiliser les professionnels et le grand public sur des thématiques santé.

■ Votre SORTIE

La date de sortie est fixée par le médecin au regard de votre état de santé. Tout au long de votre séjour, les conditions de votre sortie sont évaluées afin de vous aider à mettre en place toutes les aides ou services dont vous pourriez avoir besoin pour votre retour à domicile.

FRAIS

Les frais d'hospitalisations

Ils sont à régler le jour de votre départ, selon votre couverture sociale et mutualiste. Ils comprennent les frais de séjour, le forfait journalier et les prestations supplémentaires éventuelles. Les démarches se font au bureau des entrées



Votre retour à domicile (en ambulance, VSL ou taxi)

Le transport pour vous rendre à votre domicile est à votre charge. Vous avez le libre choix du transporteur que vous contacterez vous-même. Éventuellement, le bon de transport, rédigé par le médecin en fonction de votre état de santé, vous permettra de vous faire rembourser par votre organisme d'assurance maladie.



Sortie contre avis médical

Vous devrez préalablement signer un document par lequel vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus.



Sortie des mineurs

Elle ne peut se faire qu'avec le représentant légal (père, mère, tuteur ou toute personne ayant procuration écrite du représentant légal, sur photocopie recto/verso de sa pièce d'identité et de celle du représentant légal). Pour les enfants confiés à la garde d'un parent, il est nécessaire de fournir le justificatif identifiant la personne ayant reçu la garde de l'enfant.

Vos DROITS



Information et consentement

Tout au long de votre prise en charge médicale, votre accord est recueilli, en particulier avant chaque examen ou proposition de traitement, après une information adaptée.

Pour faire connaître vos préférences mais aussi vos questions ou vos inquiétudes éventuelles, le médecin et l'équipe de soins sont disponibles pour en discuter avec vous. Vous pouvez être accompagné pour cela d'une personne de confiance ou de votre famille.

Même si votre état de santé ne permettait pas de recueillir votre consentement, l'équipe médicale aurait le souci de vous soigner dans le respect de votre personne et de votre volonté, éclairée le cas échéant par votre personne de confiance.

Pour favoriser la participation des mineurs et des majeurs sous tutelle à la prise de décision les concernant, ils sont informés des actes et examens nécessaires à la prise en charge de leur état de santé, en fonction de leur âge et de leurs capacités de compréhension, indépendamment de l'indispensable information donnée à leurs représentants légaux.

Des dispositifs sont également à votre disposition pour faire savoir à l'avance ce que vous accepteriez ou non comme soins médicaux, si vous n'étiez pas en état de vous exprimer, y compris pour des soins concernant la fin de la vie :

- ⇒ **Transmission de vos souhaits à une personne de confiance désignée en début de séjour, qui serait consultée prioritairement avant toute décision. (Cf. formulaire de désignation d'une personne de confiance)**
- ⇒ Rédaction de directives anticipées vous permettant de préciser ce qui vous paraît important : vos valeurs, vos préoccupations, votre avis sur d'éventuels soins et traitements dans des circonstances éventuelles à préciser. (Cf. fiche « information médicale/consentement »)
- ⇒ Ces démarches ne sont évidemment pas une obligation. Dans tous les cas, l'équipe de soin recherchera toujours les options apparaissant les plus appropriées à votre situation.



Personne à prévenir

Elle peut être différente de la personne de confiance. Il vous sera proposé de communiquer les coordonnées de ces deux personnes.



Le secret médical

Il est institué pour protéger la personne malade, s'impose au médecin mais peut-être partagé au sein de l'équipe soignante dans l'intérêt de votre prise en charge. Vous pouvez désigner les personnes à qui vous acceptez que des informations médicales soient transmises.



Intimité

Vous avez le droit au respect de votre intimité, de vos convictions et vos croyances, dans les limites du fonctionnement du service et des règles d'hygiène.



L'accès à votre dossier médical

Les informations médicales vous concernant (pathologies présentes ou diagnostiquées et traitées et les soins prodigués pendant votre hospitalisation) vous sont accessibles en application de l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique. Vous devez en faire personnellement la demande car vous êtes seul titulaire de ce droit. Avant toute demande de dossier, vous pouvez demander à rencontrer le médecin hospitalier responsable de votre séjour. Pour obtenir communication des données vous concernant, vous devez adresser un courrier au secrétariat de direction de l'établissement.

CDU

La Commission des Usagers (CDU)

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer, par ses avis et ses propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil des personnes malades et de leurs proches et à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. La commission examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La CDU est actuellement présidée par le représentant légal de l'établissement et est composée au minimum de 2 médiateurs (1 médecin et 1 non médecin) et leurs suppléants désignés par le président et 2 représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé.

Vous pouvez être mis en relation avec les représentants des usagers siégeant à la CDU en vous adressant au secrétariat de direction direction@ch-venne.fr

CNIL

CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Le service hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et conformément à la législation en cours, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

*Conformément à l'article R. 1112-2, le dossier médical est conservé pendant une durée de **vingt ans à compter de la date du dernier séjour** de son titulaire dans l'établissement.*

Notre établissement utilise le dossier patient régional informatisé. Sauf opposition de votre part, les informations vous concernant recueillies au cours de votre séjour pourront faire l'objet d'un enregistrement dans votre dossier patient régional informatisé. La consultation de ce dossier est réservée aux équipes médicales et paramédicales qui participent à votre prise en charge. Pour plus de renseignements, voir sur le site www.sante-ra.fr

Examen des plaintes et réclamations

(Extrait du Code de la Santé Publique – Partie réglementaire)

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

BRUN AMBULANCES
TAXI
SCRAMBULANCES

1, rue de la Croix- 69420 CONDRIEU
65 ZA de Varambon - 38370 ST CLAIR DU RHÔNE

7j/7 - 24h/24

Les patients conservent le libre choix de la société d'ambulances pour les transports à leur charge

Réservation :
AMBULANCES :
04 74 584 584
TAXI/VSL
04 74 540 540
Facturation :
04 74 580 444

Vos DEVOIRS

Toute personne admise dans l'établissement doit se conformer à un certain nombre de règles afin de préserver le confort, la sécurité et le bien être des patients et du personnel.

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de prendre en compte les droits élémentaires de tous, des autres patients comme du personnel.

Courtoisie, politesse, respect mutuel, limitation des nuisances sonores permettent de vivre en harmonie pendant votre séjour d'hospitalisation.

Vous devez impérativement

- ⇒ Respecter l'ensemble du personnel ainsi que les autres patients
- ⇒ Ne pas fumer à l'intérieur des bâtiments et de votre chambre
- ⇒ Ne pas introduire, ni consommer de boissons alcoolisées ou de produits illicites
- ⇒ Ne pas troubler le repos des autres patients, de jour comme de nuit
- ⇒ Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- ⇒ Prendre soin du matériel mis à votre disposition
- ⇒ Ne pas introduire d'animaux dans l'établissement

Conformément à la réglementation, le directeur de l'établissement peut procéder à l'exclusion d'un patient ou d'un visiteur en cas de non-respect manifeste de ces règles

QUALITÉ ET SÉCURITÉ des soins

Démarche qualité et certification

Depuis 2003, les professionnels de l'établissement sont engagés dans une démarche d'amélioration de la qualité des soins, de gestion des risques et d'évaluation des pratiques professionnelles. La certification 2010 de la Haute Autorité de Santé (HAS) a été obtenue en décembre 2017 avec recommandations à l'issue d'un rapport de suivi.

Les résultats de certification disponibles sur le site internet de l'établissement www.ch.vienne.fr et sur www.scope.sante.fr

Mesure de la satisfaction des patients et indicateurs de qualité des soins

Votre satisfaction est évaluée au travers :

- D'un questionnaire de sortie qui vous est remis avec ce livret
- De notre participation au dispositif national d'évaluation e-satis, piloté par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour les séjours en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO) de +48h et en unité de chirurgie ambulatoire.

Nous participons également au recueil national d'indicateurs relatifs à la sécurité du patient et au parcours du patient.

Vous trouverez en fin de livret, les résultats de notre établissement.

Nos scores sont comparés à la moyenne nationale et donnent lieu à un classement. Des actions sont en cours dans tous nos services afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Votre avis nous intéresse :

Un questionnaire de sortie est inséré dans le livret d'accueil. La direction de l'hôpital est très attentive aux réponses qui lui parviennent. Vous pouvez remettre ce questionnaire au personnel du service ou dans la boîte prévue à cet effet.

La politique et le programme Qualité et Sécurité des Soins

Une démarche de gestion des risques a pour but d'assurer la sécurité des patients, et en particulier de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins.

Cette démarche est guidée au moyen d'une politique institutionnelle et d'un programme d'actions évolutifs établis selon les risques spécifiques et les priorités retenues.

La maîtrise du risque associé aux soins relève d'une démarche globale, collective, organisée et suivie. Les priorités définies dans le programme sont les suivantes :

- ⇒ Améliorer la qualité des soins et promouvoir un engagement pérenne dans l'évaluation des pratiques professionnelles
- ⇒ Garantir la sécurité des soins et de l'environnement et développer la gestion des risques
- ⇒ Promouvoir la connaissance et le respect des droits des patients

Lutte contre les infections associées aux soins

De nombreuses maladies vous exposent au risque d'infection. L'hygiène représente la barrière contre ce risque à l'hôpital. Nous vous invitons à respecter une hygiène corporelle soignée tout au long de votre séjour. L'hygiène des mains, fréquente et rigoureuse, constitue un moyen efficace. Les professionnels de santé sont sensibilisés au respect des protocoles dans ce domaine. L'efficacité dépend également de votre participation et de celle de vos proches. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition ainsi que des points de lavage des mains.

Lutte contre la douleur

L'hôpital de Vienne dispose d'une équipe mobile pluridisciplinaire (médecins, infirmières, psychologue), qui intervient de manière transversale dans l'hôpital, à la demande des services de soins. Elle collabore avec les médecins et soignants pour conseils et soutien pour des patients atteints de **pathologies graves, évolutives ou terminales** :

- ⇒ **Conseils** de prise en charge pour la douleur, les soins de support, les soins palliatifs.
- ⇒ **Concertation** et aide à la décision lors de situations éthiques difficiles.
- ⇒ **Accompagnement** des patients et de leurs familles.
- ⇒ **Soins infirmiers** avec des techniques médicamenteuses et/ou non médicamenteuses
- ⇒ **Consultation ambulatoire médicale et psychologique** pour douleur et soins de support dans le cadre de maladie grave et de cancer.

L'équipe mobile collabore de façon rapprochée avec les services de soins bénéficiant de **lits identifiés de soins palliatifs** (pneumologie, SSR gériatrique). L'établissement ne dispose pas à ce jour d'unité fixe de soins palliatifs.

Dans le cadre du groupement hospitalier de territoire ValRhôneSanté, l'équipe mobile intervient également dans les différents hôpitaux et EHPAD des cantons de Beaurepaire, Condrieu, Heyrieux, Pélussin, Roussillon, Saint Jean de Bournay, Vienne.

Pour soutenir les prises en charge de soins palliatifs à domicile, l'équipe collabore également avec le service d'**hospitalisation à domicile de l'hôpital** (HAD) de Vienne et avec le **Réseau de santé VISage**.

- **Pour tout contact ou renseignement** : soins.palliatifs@ch-vienne.fr Tel : 04 74 31 30 70

Lutte contre la douleur

Si vous avez mal, n'hésitez pas à en parler au personnel soignant. Les douleurs peuvent être provoquées par certains soins ou examens (piqûres, sondes, perfusions...) ou même une toilette ou un transfert. Les douleurs aiguës en lien avec une pathologie ou une intervention chirurgicale nécessitent une prise en charge spécifique.



Les personnels médicaux, en lien avec **l'équipe mobile douleur-soins de support-soins palliatifs**, pourront mettre en œuvre les moyens les plus adaptés à votre situation pour vous soulager.

Pour les situations de douleur chronique rebelle (évoluant depuis plus de 3 mois malgré une première prise en charge médicale), les patients sont invités à être adressés par leur médecin traitant, avec un courrier, à **l'unité de consultation douleur** de l'établissement.

Secrétariat : 04.74.31.33.53

Des sous commissions favorisent par leur action la qualité et la sécurité des soins

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

- les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins
- l'information du patient et la formation du personnel
- la surveillance des infections, de l'environnement hospitalier et l'évaluation des pratiques.

Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)

Evaluation de la prise en charge et du risque nutritionnel

Travaux relatifs à l'alimentation pour élaborer la politique nutritionnelle de l'établissement

Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux stériles

Définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles au sein de l'établissement

DISTRI CLUB MEDICAL
"l'important c'est vous... le reste n'est que matériel !"

Vente & Location de MATÉRIEL MÉDICAL

1526, Porte des Alpes - 38780 ESTRABLIN
Tél. 09 52 216 276 / E-mail : contact@dcm38.fr

axeo SERVICES
Particuliers & Professionnels

50% de Réduction Fixe!

N° Tél 04 74 83 37 76

maison/nettoyage - jardin-espaces verts - petits travaux nounou - sécurité & économies - services additionnels
68 Montée Lucien Magnat - 38780 PONT EVEQUE
vienne@axeoservices.fr



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Centre hospitalier de Vienne

BP 127 - 38209 VIENNE Cedex

Tél. 04 74 31 33 33 - direction@ch-vienne.fr

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site internet de l'établissement

www.ch-vienne.fr

Accessible par la ligne de bus L'VA N° 5 (départ gare de Vienne)



Places de Parking gratuit

Merci de respecter la vitesse limitée à 20 Km au sein de l'établissement



 **Centre
HOSPITALIER
Vienne** Lucien Hussel

