

# BIENVENUE

*dans votre établissement*



**LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT ET DU RÉSIDENT**



**CH de la HAUTE CÔTE-D'OR**  
Châtillon-Montbard-Saulieu-Alise-Vitteaux

**EDITO**

## **Vous êtes accueilli dans un hôpital public faisant partie du Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or.**

### **La proximité comme la pierre angulaire de l'égalité d'accès aux soins !**

Le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or est constitué de trois hôpitaux de proximité (Châtillon-sur-Seine, Montbard et Saulieu) et de deux établissements strictement Médico-sociaux (Alise-Sainte-Reine et Vitteaux).

Le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or assure des missions de soins, de prévention, d'éducation à la santé, d'aide médicale urgente et de formation des étudiants.

Sur le plan du sanitaire, le Centre Hospitalier couvre des disciplines de médecine et accueille chaque année plus de 30 000 patients de tous les âges. Notre établissement propose différents type de prise en charge : urgences, consultations, hospitalisation (de jour, de courte ou longue durée), soins médicaux et de réadaptation et services de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

### **De la proximité pour ajouter de la vie aux années, pas des années à la vie !**

Sur le plan médico-social, le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or couvre le champ de l'hébergement pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD) et le champ du handicap avec une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS à Vitteaux) et deux Établissements d'Accueil Médicalisés

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune.

**Docteur Samuel FOTCHUONT**  
**Président de la CME**

## 01

### L'établissement

L'établissement en quelques chiffres

La proximité au cœur de l'établissement

P6

P8

P9

## 02

### Votre séjour

Accueil et admission

Des équipes pour prendre soin de vous

Confort hôtelier

Sécurité et précautions à respecter

Les frais d'hospitalisation

Organiser votre sortie

Accompagnement du retour à domicile

P10

P12

P14

P16

P18

P20

P22

P25



## 03

### Qualité et sécurité des soins

P26

Une démarche d'amélioration continue

P28

Prise en charge de la douleur

P30

Lutte contre les infections associées aux soins

P30

Soins palliatifs

P30

Dons d'organes et tissus

P32

Dons du sang

P33

La sécurité de votre identité

P34

La réglementation générale sur  
la protection des données

P36

## 04

### Vos droits, vos devoirs

P38

Votre dossier médical

P40

Personne de confiance et directives anticipées

P41

Vos obligations et celles de vos proches

P44

Les représentants des usagers

P45

## 05

### Nos engagements

P46



# SOMMAIRE



03 80 91 21 21



[contact@ch-hco.fr](mailto:contact@ch-hco.fr)



Hôpital de proximité /  
EHPAD  
2 rue Claude Petiet  
21400 Châtillon-sur-Seine



Hôpital de proximité USLD /  
EHPAD  
24 rue Auguste Carré  
21500 Montbard



Hôpital de proximité /  
EHPAD  
2 rue Courtépée  
21210 Saulieu



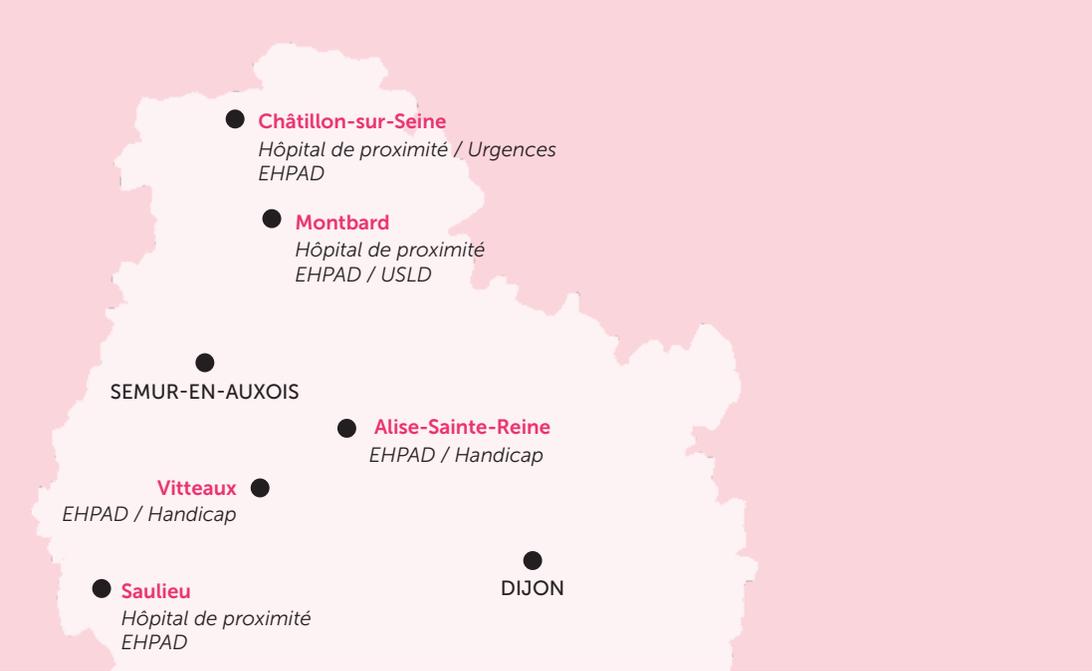
Établissement Médico-Social  
EHPAD / EAM  
1 Chemin les Bains  
21150 Alise-Ste-Reine



Établissement Médico-Social  
EHPAD / EAM / MAS  
7 rue Guéniot  
21350 Vitteaux

01

L'ÉTABLISSEMENT



## Contexte territorial

En lien étroit avec le Centre Hospitalier de Semur-en-Auxois, plateau technique du nord Côte-d'Or, et avec le CHU de Dijon Bourgogne dans le cadre du GHT 21-52, le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or porte notamment la filière gériatrique et dispose de différentes unités qui concourent au maintien à domicile.

## La qualité : un engagement

Les 1100 professionnels du Centre Hospitalier s'impliquent au quotidien dans une démarche d'amélioration continue visant à garantir aux patients une offre de soins de qualité. Le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or s'adapte aux exigences en matière de qualité et de sécurité des soins, afin d'apporter une réponse pertinente aux attentes des usagers et des professionnels mais aussi des pouvoirs publics.

## Une offre de soins articulée sur 5 sites

Le Centre Hospitalier de la Haute Côte d'Or, riche de 3 hôpitaux de proximité labellisés (Châtillon-sur-Seine, Montbard et Saulieu) et de 2 établissements strictement Médico-sociaux (Alise-Sainte-Reine et Vitteaux), dispose d'une filière gériatrique complète avec plusieurs EHPAD, d'une filière handicap, de soins à domicile, de services de médecine polyvalente et de soins de suite et réadaptation ainsi que d'un plateau technique d'urgences et d'imagerie.

# L'ÉTABLISSEMENT EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffres 2021

**1 023**  
lits et places

**11 377**  
passages  
aux urgences

**1 100**  
professionnels

**719 436**  
repas servis

**23 041**  
consultations  
*(hors médico-technique)*

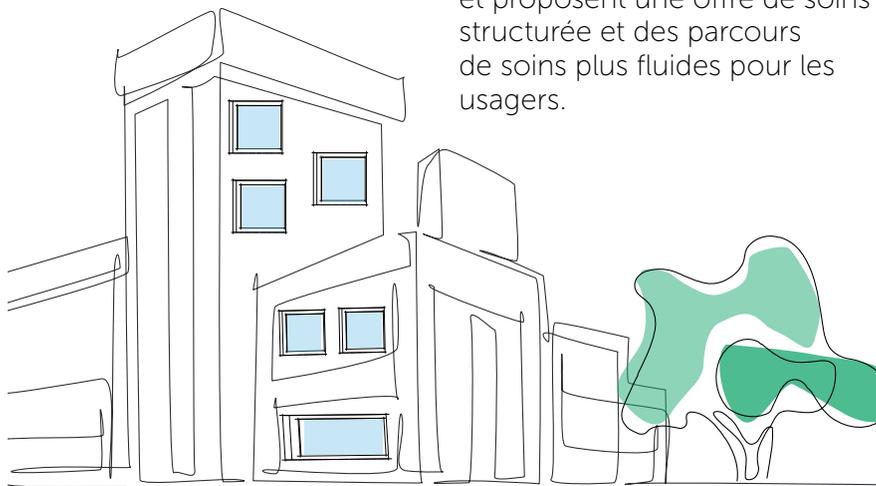
**248**  
grossesses  
suivies au CPP  
*(Centre Périnatal  
de Proximité)*

**5 190**  
séjours  
MCO et SSR  
*(hors médico-social)*

## LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier dessert l'ensemble du bassin du nord du département de la Côte-d'Or à partir de Châtillon-sur-Seine jusqu'à Saulieu, en passant par Montbard, Vitteaux et Alise-Sainte-Reine. L'ampleur de son offre sur le champ médico-social, couvrant la totalité de la filière gériatrique, dans les hôpitaux de proximité ancrés dans leurs bassins de vie ruraux, font du Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or un élément essentiel du service public de santé à la population dont l'organisation a pour essence même de maintenir une médecine de proximité et de garantir à chacune et à chacun un égal accès aux soins. En effet, les missions des hôpitaux de proximité, constituent le premier niveau de la gradation des soins hospitaliers.

Ainsi, ces établissements exercent des missions communes avec d'autres acteurs de leurs territoires : appui aux professionnels du premier recours (médecins, infirmiers, kinés...), maintien à domicile en lien avec les médecins traitants, prévention, continuité des soins. Au travers de son offre médico-social (EHPAD, SSIAD, Accueil de jour, consultation mémoire, Plateforme d'accompagnement et de répit, équipe spécialisée Alzheimer, SPASAD, hébergement temporaire...) mais également de son offre sanitaire (médecine polyvalente, médecine gériatrique, Soins de Suite et Réadaptation, Centre Périnatal de Proximité, Unité Mobile Gériatrique, Unité Mobile de Soins Palliatifs...), les équipes du Centre Hospitalier apportent une réponse adaptée et proposent une offre de soins structurée et des parcours de soins plus fluides pour les usagers.



**02**

**VOTRE SÉJOUR**



## **Votre identité : votre sécurité.**

Lors de votre séjour, afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, vous devez vous munir d'une pièce d'identité valide (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou permis de conduire) de manière à vous créer un numéro unique d'identification. Celui-ci est à conserver tout au long de votre prise en charge et lors de venues ultérieures au Centre Hospitalier.

Un bracelet d'identification vous sera remis, il vous sera demandé de le porter au poignet. Vous devrez vérifier l'exactitude des données saisies sur le bracelet (nom, prénom, date de naissance, numéro unique d'identification) ainsi que sur les documents qui vous seront remis.

Tout au long de votre séjour les professionnels du Centre Hospitalier vérifieront de manière répétée votre identité pour une prise en charge en toute sécurité.

## **Votre admission**

Il est important d'accomplir les différentes formalités administratives préalables à votre hospitalisation afin de vous permettre de bénéficier d'une prise en charge directe des frais de séjour grâce au tiers-payant.

## **Le parcours de soins coordonné**

Pensez à confirmer au cours de votre séjour les coordonnées du médecin traitant que vous avez déclaré à la Sécurité Sociale.

## **Les informations médicales à fournir**

Si vous pouvez fournir des documents médicaux en rapport avec votre hospitalisation, ils seront utiles à l'équipe médicale.

Pensez à prendre :

- votre carnet de santé
- le(s) courrier(s) de votre médecin traitant
- toutes vos ordonnances en cours
- les résultats d'analyses, les radios...

# ACCUEIL ET ADMISSION

---

## Les démarches administratives en tant que patient

Dès votre arrivée à l'hôpital, présentez-vous au bureau des admissions qui procédera à l'enregistrement de votre dossier. Vous devez fournir votre carte vitale et votre attestation de droit, votre carte ou attestation de complémentaire santé ou de mutuelle si vous en avez une ou l'attestation de vos droits à la complémentaire santé solidaire si vous en bénéficiez.

## Cas particuliers

### Admissions en urgence

Elle se fait dans le service des urgences\*. Votre dossier administratif est constitué sur place. Les soins vous sont donnés en priorité. Nous devons cependant recueillir certains renseignements indispensables, tels que votre identité, votre adresse, votre personne à prévenir, votre personne de confiance, etc. Vous devrez présenter un justificatif d'identité.

## Les démarches administratives en tant que résident

Le dossier de demande d'admission en EHPAD, EAM ou MAS comporte un volet administratif et un volet médical. La partie administrative est à compléter par vous-même ou par une personne de votre entourage. La partie médicale doit être remplie par votre médecin traitant.

### PASS - Dispositif d'accompagnement aux soins des personnes vulnérables

Les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) sont des cellules de prise en charge médico-sociale, qui doivent faciliter l'accès des personnes démunies non seulement au système hospitalier mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

*\* Uniquement à l'hôpital de proximité de Châtillon-sur-Seine*



## Votre trousseau

Tout au long de votre séjour, le linge de lit et de table sera fourni et entretenu par l'établissement. Il vous appartient d'apporter un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice...), ainsi que des vêtements d'intérieur confortables. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., informez l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.



*Précaution : Dans la mesure du possible, nous vous conseillons de laisser à votre domicile, bijoux, objets de valeur et papiers non utiles à votre hospitalisation. Pendant votre séjour à l'hôpital, vos prothèses comme vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité.*



*Vous devez apporter vos dernières ordonnances. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.). Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou d'incompatibilité entre votre traitement habituel et ceux prescrits par les médecins de l'hôpital.*

# DES ÉQUIPES POUR PRENDRE SOIN DE VOUS

---

Au Centre Hospitalier, nous mettons tout en œuvre pour votre santé. L'établissement est composé de professionnels exerçant différents métiers. Ils sont tous guidés par la volonté de vous apporter des soins et des prestations de qualité.

## Équipe médicale

### Les médecins

Ils posent le diagnostic, prescrivent votre traitement et vous informent de votre état de santé. Dans chaque unité de soins, un médecin est responsable de votre prise en charge et du lien avec votre médecin traitant. Il vous donnera les informations que vous désirez sur votre état de santé.

### Les sages-femmes

Elles assurent les suivis gynécologiques et accompagnent les femmes tout au long de leur grossesse au Centre Périnatal de Proximité\*.

### Les pharmaciens

En lien étroit avec les équipes médicales et paramédicales, les pharmaciens veillent au bon fonctionnement du circuit du médicament au sein de l'établissement.



\* Uniquement à l'hôpital de proximité de Châtillon-sur-Seine



Durant votre séjour, vous rencontrerez de nombreux professionnels que vous pourrez identifier grâce à une étiquette ou un badge placé sur leur tenue indiquant leur prénom, nom et fonction.



## Équipe paramédicale

### Les cadres de santé

Ils sont chargés de l'organisation et du fonctionnement du service. Ils seront vos interlocuteurs privilégiés pour tout renseignement.

### Les aides-soignants

Ils participent avec les infirmiers à la dispensation des soins d'hygiène et de confort.

### Kiné / APA

Ces professionnels travaillent de concert pour vous accompagner dans des exercices de renforcement musculaire et de réentraînement à l'effort.

### Les infirmiers

Ils dispensent les soins prescrits par le médecin et assurent ceux qui relèvent de leur rôle propre.

### Les agents des services hospitaliers qualifiés

Ils sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

### Les assistants sociaux

Ils peuvent vous aider à faire face aux difficultés générées par votre situation : démarches administratives, aides financières, aides à domicile, les orientations vers les structures médico-sociales...

### À noter

D'autres professionnels participent également à votre prise en charge et à votre confort, tels que les secrétaires médicales, psychologues, équipe de rééducation et socio-éducatifs, animateurs, manipulateurs en électro-radiologie, préparateurs en pharmacie, assistants sociaux, brancardiers, diététiciennes, agents des cuisines, personnels des services administratifs, techniques et logistiques, prestataires et fournisseurs extérieurs...

# CONFORT HÔTELIER



## Chambre

Vous êtes hospitalisé ou hébergé dans une chambre à un ou deux lits, disposant d'une salle d'eau



## Repas

Un menu du jour vous est proposé. Pour les horaires et les demandes de repas "accompagnant", veuillez faire la demande au cadre du service.



## Accès Internet / Wifi

Vous pouvez bénéficier gratuitement d'un accès au Wifi. Sur simple demande, le standard vous donnera un code et un identifiant vous permettant de vous connecter.



## Visite

Les visites autorisées aux horaires fixés sont liées à l'organisation du service.



## Hébergement des proches

Dans la mesure des possibilités d'accueil, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit et à prendre ses repas auprès de vous, après en avoir convenu avec les équipes de soins.



## Distributeurs

Plusieurs distributeurs de boissons et de nourriture sont à votre disposition. Vous trouverez également une boutique sur l'hôpital de proximité de Châtillon-sur-Seine.



### Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone et un numéro direct vous est attribué. Vous pouvez le communiquer à votre entourage qui aura ainsi la possibilité de vous joindre directement. Pour obtenir ce numéro, adressez-vous à l'encadrement du service.  
Prestation payante.



### Télévision

Durant votre hospitalisation, vous avez la possibilité d'utiliser la télévision installée dans votre chambre sur simple information au service clientèle. Cette prestation est payante. Si vous êtes résident, vous pouvez équiper votre chambre avec votre propre télévision.



### Linge

Il vous appartient d'emmener les vêtements et accessoires utiles à votre séjour (serviettes et gants de toilette, mouchoirs, brosse à dents, peigne, rasoir, pantoufles...).



### Prestations de confort

Diverses prestations payantes sont proposées comme la pédicure, la coiffure... Vous pouvez également recevoir votre courrier. Pour plus d'information, veuillez vous référer à votre contrat de séjour.



### Culte

Sur votre demande, les ministres du culte de différentes confessions peuvent venir vous rendre visite.

# SÉCURITÉ ET PRÉCAUTIONS À RESPECTER



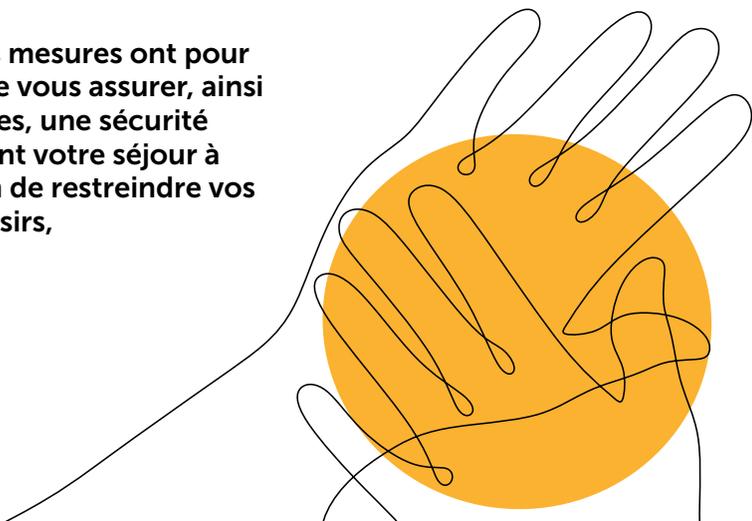
## Les précautions à respecter

Les patients hospitalisés et les résidents pris en charge sont, du fait de leur état de santé, particulièrement exposés à diverses infections. Il est donc nécessaire de respecter strictement des règles d'hygiène simples : les visites en groupe et les visites de personnes présentant un état grippal ou un état infectieux sont déconseillées.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement des armes, des objets contondants, des outils, des substances toxiques et illicites, des boissons alcoolisées. Il n'est pas autorisé d'apporter des fleurs en pot et des animaux dans les unités de soins (hors EHPAD, EAM et MAS). Par ailleurs, nos établissements sont non fumeur : il est donc interdit d'y fumer ou d'y vapoter.

Il vous est demandé de ne pas troubler le repos des autres patients et résidents (volume radio, TV, visites...)

**Ces différentes mesures ont pour unique objet de vous assurer, ainsi qu'à vos proches, une sécurité maximale durant votre séjour à l'hôpital et non de restreindre vos choix et vos désirs,**





## Votre sécurité

L'ensemble des personnels du Centre Hospitalier a pour mission de veiller sur votre sécurité. Les services de soins sont équipés de dispositifs modernes de lutte contre l'incendie (détecteurs de fumées, désenfumage, etc.).

### • En cas de début d'incendie :

- Ne cédez pas à l'affolement
- Alerte le personnel soignant
- Restez dans votre chambre
- Suivez les consignes données

### • En cas d'évacuation des locaux :

- Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité(e) par le personnel
- Ne revenez jamais dans votre chambre sans y avoir été invité(e) par le personnel

*Les consignes de sécurité et les plans d'évacuation sont affichés dans chaque unité. N'hésitez pas à les consulter.*



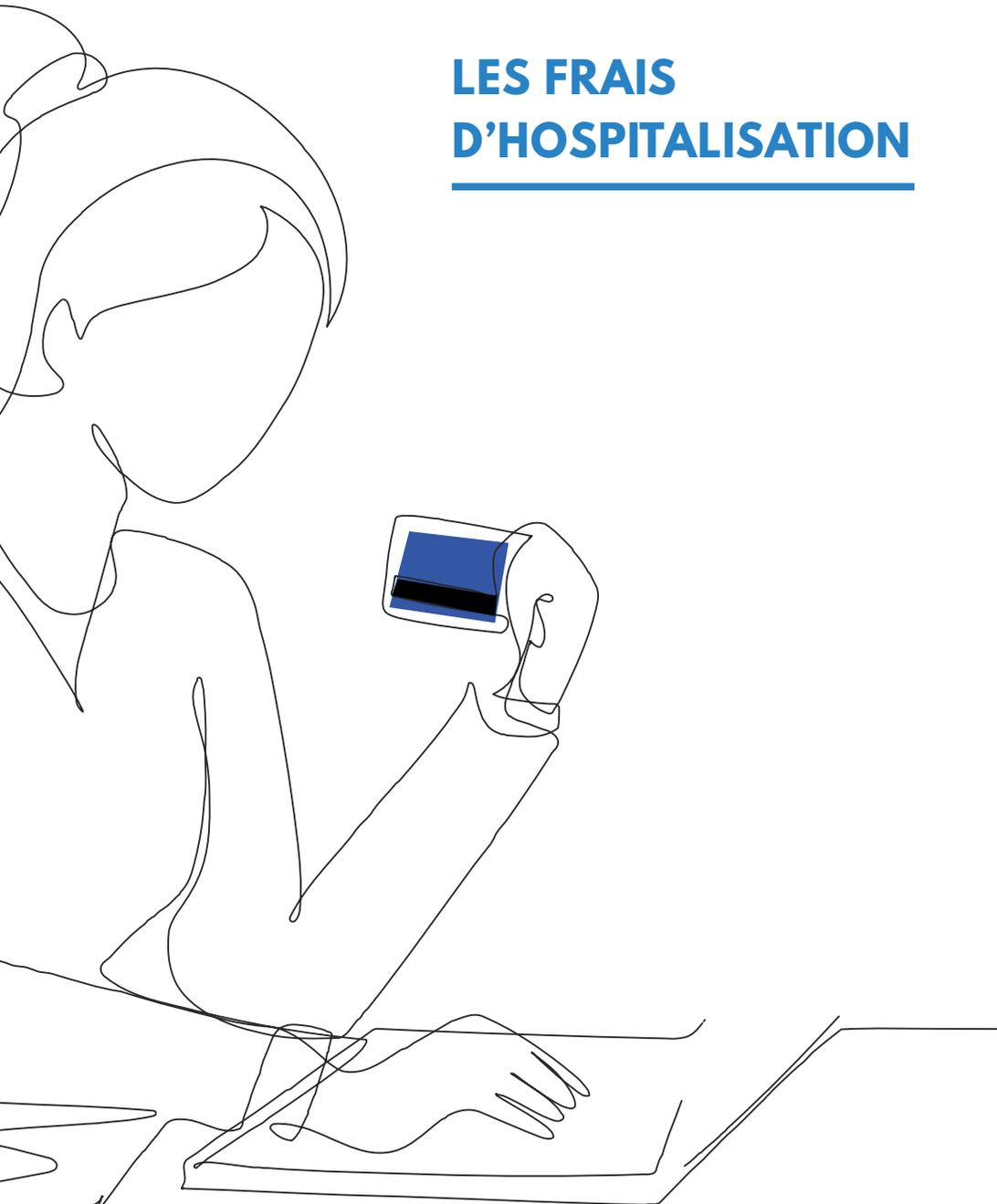
## Confidentialité

L'ensemble du personnel hospitalier - et tout intervenant au sein du Centre Hospitalier - est tenu au secret professionnel et à la discrétion\*. Sans votre accord, aucune indication ne sera donnée sur votre présence au Centre Hospitalier ou sur votre état de santé.

*\*En dehors de cas prévus par la loi.*

# LES FRAIS D'HOSPITALISATION

---



***Pour les résidents, veuillez-vous reporter à votre contrat de séjour.***



## Les frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier. Ce tarif varie suivant le service d'hospitalisation. Il est fixé par arrêté de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et est affiché au bureau des admissions, ainsi que dans les différentes unités de soins.

Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins, etc.), mais ne comprend pas les éventuels suppléments pour votre confort personnel (chambre particulière, frais d'accompagnement, téléphone).

L'assurance maladie rembourse ces frais à hauteur de 80 %. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut prendre en charge les 20% restant. Il s'agit du ticket modérateur.

## Le forfait hospitalier journalier

Le forfait hospitalier journalier représente votre participation financière aux frais d'hébergement entraînés par votre hospitalisation. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures. Il est fixé par arrêté ministériel. L'Assurance Maladie ne rembourse pas ce forfait. Il est parfois pris en charge par les mutuelles ou les complémentaires santé.

Toutefois, certains motifs d'hospitalisation peuvent vous permettre d'en être exonéré si :

- vous bénéficiez d'une Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ou de l'Aide Médicale de l'État (AME), votre hospitalisation est due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle,
- votre enfant handicapé de moins de 20 ans est hébergé dans un établissement d'éducation spécialisée ou professionnelle.
- vous êtes titulaire d'une pension militaire.

## Le supplément régime particulier

Dans certains services, vous pouvez demander dans la limite des places disponibles, une chambre individuelle. Un supplément vous sera facturé ; celui-ci n'est pas couvert par les organismes d'assurance maladie, mais certaines mutuelles ou complémentaires santé le prennent en charge, en totalité ou partiellement.



## Consultations publiques ou libérales

Certains médecins sont autorisés à exercer à titre libéral au sein de l'établissement en dehors de leur activité de service public et ce, dans des conditions strictement réglementées. En cas de dépassement d'honoraire, le remboursement des honoraires par vos organismes de protection sociale peut n'être que partiel.

# ORGANISER VOTRE SORTIE

---

## Vous rentrez à domicile

Lorsque votre état de santé ne requiert plus votre maintien dans l'établissement, la sortie est prononcée sur avis médical.

Avant de partir, n'oubliez pas de vous présenter au bureau des entrées pour signaler votre sortie. Il vous sera remis les bulletins de situation dont vous avez besoin pour justifier de votre hospitalisation et à envoyer à votre caisse d'assurance maladie pour votre arrêt de travail. Le paiement des frais restant à votre charge pourra également vous être demandé.



## Vous êtes transféré dans un autre établissement

Le transfert est prescrit par le médecin. Notre établissement se charge des formalités de votre transfert.

## Vous sortez contre avis médical

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après l'avis favorable de l'équipe médicale. Cependant, si vous décidez de ne pas tenir compte de cet avis et que vous envisagez une sortie prématurée, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus (imprimé remis par le médecin).



### **Vous bénéficiez d'une permission de sortie**

Si votre état de santé le permet et sous réserve d'un avis médical favorable. Dans la limite des 48 heures autorisées, la chambre est gardée en votre absence.

### **Vous sortez à l'insu du service**

Vous sortez sans prévenir l'équipe de soin, cette sortie à l'insu du service peut engager la responsabilité de l'établissement. Des recherches au sein du service et dans son environnement proche sont alors engagées. Votre famille peut être avertie. Lorsqu'il existe un danger grave et imminent pour votre santé et que votre disparition apparaît inquiétante, la gendarmerie est contactée.

### **Vous êtes mineur**

La sortie d'un mineur ne peut s'effectuer qu'en présence des parents, d'un adulte accompagnant connu du service, du tuteur légal ou d'une autorisation écrite des parents.

### **Vous êtes résident et vous souhaitez sortir**

Pour les résidents des établissements médicaux sociaux, les sorties sont organisées selon les modalités définies dans le contrat de séjour.



### **La lettre de liaison à la sortie**

Suite à votre hospitalisation, la lettre de liaison à la sortie est un élément clé de la continuité des soins. Elle vous est remise le jour de votre sortie et est adressée à votre médecin traitant, sauf avis contraire de votre part. Elle résume les conclusions de votre hospitalisation et établit des préconisations pour votre prise en charge après votre sortie afin d'assurer une bonne coordination "hôpital/ville".

# ORGANISER VOTRE SORTIE

---



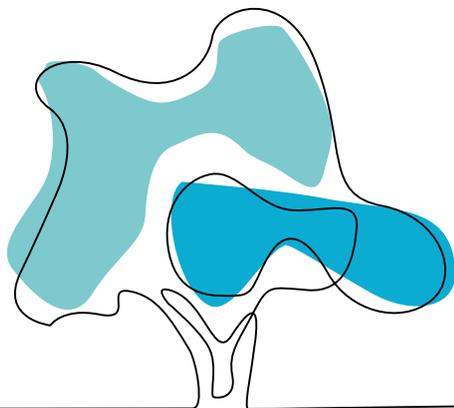
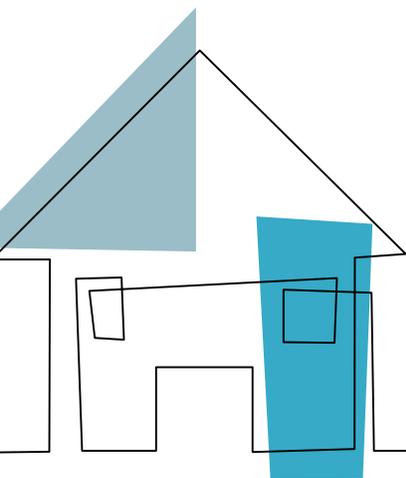
## ● La prise en charge du transport

### **Votre transport est subordonné à une prescription médicale.**

Le médecin détermine le mode de transport adapté en fonction de votre état de santé (ambulance, taxi, transport en commun, voiture particulière...). Vous pouvez faire appel à la société d'ambulance de votre choix, sauf dans le cas où le transport est à charge de notre établissement (transport à destination d'un autre établissement sauf d'un EHPAD). Attention, les transports qui ne sont pas à la charge de notre établissement ne sont pas systématiquement remboursables ou partiellement. Ils nécessitent parfois une procédure d'accord préalable auprès de votre caisse d'Assurance-maladie qui donnera ou non un accord selon les cas.

*Pour plus d'informations :* **[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)**

Selon votre situation, le cadre de santé du service vous donnera les informations nécessaires pour l'organisation et la prise en charge de votre transport.





# ACCOMPAGNEMENT DU RETOUR À DOMICILE

## Programme d'Accompagnement de Retour à Domicile

Selon votre situation médicale, votre sortie d'hospitalisation peut être anticipée avant même le début de votre séjour à l'hôpital. Vous pouvez bénéficier de l'accompagnement d'un conseiller de l'Assurance-maladie qui organisera vos rendez-vous avec les professionnels de santé et préparera votre retour à domicile. Ce service proposé par l'Assurance-maladie est baptisé "PRADO".

Pour plus d'informations :  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

## Services de Soins Infirmiers À Domicile

Les SSIAD interviennent à domicile pour dispenser des soins aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. Ils contribuent à accompagner les personnes à leur domicile. Leurs interventions sont prises en charge par l'Assurance maladie. Elles se font sur prescription médicale.

## Dispositifs d'Appui à la Coordination

Le DAC répond aux demandes des personnes et de leurs aidants en apportant une réponse coordonnée à l'ensemble de leurs besoins (écoute, conseils, informations sur les dispositifs et ressources existants, accès aux aides pour favoriser le maintien à domicile...). Plusieurs dispositifs se déclinent : réseaux de santé, Plateformes Territoriales d'Appui (PTA) et Coordinations Territoriales d'Appui (CTA).

Contact sur notre territoire :  
[Coordination.ouest@dac21.fr](mailto:Coordination.ouest@dac21.fr)

## Hospitalisation À Domicile

L'HAD est une forme d'hospitalisation. Elle permet d'assurer à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux importants pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé. L'HAD intervient exclusivement sur prescription médicale et avec l'accord de votre médecin traitant. C'est lui qui assure la prise en charge médicale tout au long du séjour. L'HAD est remboursée par l'Assurance maladie.

**03**

**QUALITÉ ET  
SÉCURITÉ DES SOINS**



**Le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or s'est engagé depuis plusieurs années déjà dans une politique qualité et de sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient / résident.**

**Cette politique se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des patients/ résidents.**

La direction de l'établissement, la commission médicale d'établissement et toutes les équipes du centre hospitalier, ainsi que les représentants des usagers s'impliquent dans cette politique qualité.

Le service qualité a pour mission de suivre la mise en œuvre de ces mesures, au travers notamment d'un programme annuel d'amélioration de la qualité. Il assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins.

Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

# UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

---

**Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leur pratique de soins**



**Le Centre Hospitalier suit un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge, dont les résultats sont diffusés sur le site Internet de l'HAS, via le service en ligne QualiScope.**

Pour cela, lors de votre hospitalisation, le bureau des admissions a besoin de recueillir une adresse mail afin que vous receviez de manière automatique, une fois de retour à domicile, un mail vous donnant accès à un questionnaire de satisfaction national (E-satis). Vous aurez ainsi la possibilité de vous exprimer sur la qualité des soins et les informations délivrées.

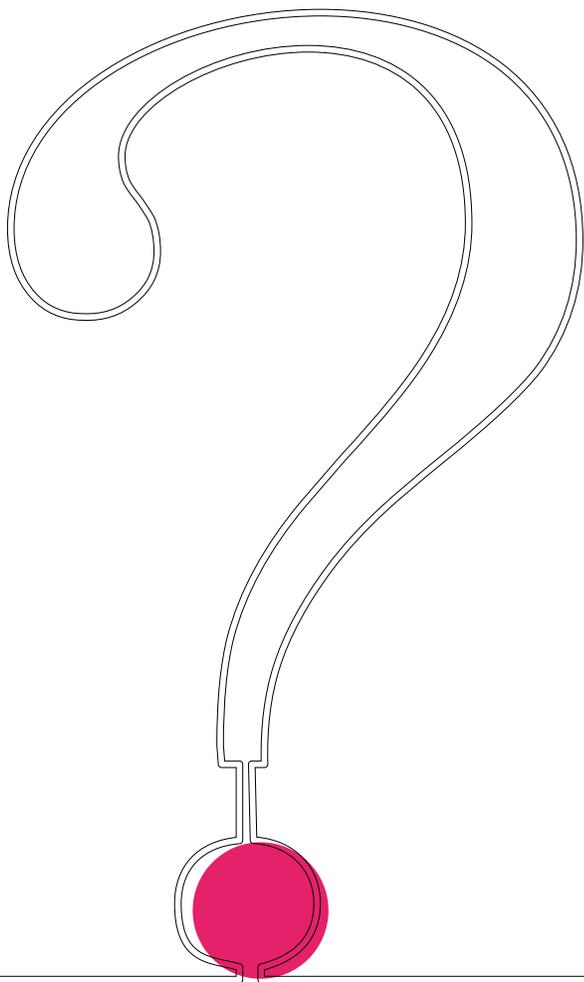
Vous serez également sollicité à votre sortie pour compléter le questionnaire de sortie de l'établissement. Vous pourrez le déposer dans les boîtes prévues à cet effet ou auprès de l'équipe.

**La mesure et le suivi de la qualité des soins**

Le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), qui atteste d'une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement. L'intégralité du rapport de certification est disponible sur le site Internet de la HAS : **[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)**.

La même démarche de certification est en cours sur les secteurs médico-sociaux du centre hospitalier : EHPAD, EAM, MAS et SSIAD.

---



Qualité des Soins  
**VOTRE**   
**AVIS**  
 **EST**   
**PRÉCIEUX!**

**e-Satis** Renseignez votre email à l'admission  
et répondez à e-Satis, l'enquête  
nationale de la Haute Autorité de santé.

 Votre expérience  
est utile à tous ?



HAS



# PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

---

**Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur**

La prise en charge de la douleur est une priorité de santé publique, et le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or veille à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur :

les professionnels de santé évaluent et soulagent au mieux votre douleur quelque soit votre âge et votre pathologie. Pour cela, ils disposent d'outils :

- L'Échelle Numérique (EM) permet d'évaluer l'intensité de la douleur.
- Des échelles spécifiques destinées aux personnes non communicantes ou aux enfants permettent aux soignants d'évaluer la douleur et d'adapter la prise en charge de manière personnalisée.

Un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) est proposé par l'équipe soignante.

# LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

---

La maîtrise du risque infectieux est une priorité des équipes soignantes, qui appliquent des règles d'hygiène pour vous assurer des soins de qualité. Certaines recommandations peuvent s'appliquer à vos proches, elles leur seront signalées et expliquées. Pour participer activement à la prévention des infections, vous devrez respecter certaines préconisations (hygiène des mains, port du masque...).

# SOINS PALLIATIFS

---



L'accès aux soins palliatifs est un droit, selon la loi n° 99-447 du 09 juin 1999. Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire, en institution ou à domicile et concernent les patients atteints de maladie grave, évolutive ou terminale, quel que soit leur âge. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Les soins palliatifs, comme les soins

de support, proposent une prise en soin globale de la personne au delà de la maladie seule.

Les soins palliatifs comprennent également une dimension de formation et de soutien des professionnels et des bénévoles.

Les professionnels de santé peuvent solliciter l'Équipes Mobile de Soins Palliatifs adultes (EMSP) pour évaluer la situation du patient, aider à l'élaboration du projet de soins, soutenir la réflexion d'équipe.

# DONS D'ORGANES ET TISSUS

---

## Pourquoi donner ses organes et ses tissus ?

Il existe plusieurs maladies pour lesquelles la seule solution de traitement consiste à remplacer l'organe atteint : c'est la greffe. Les possibilités de transplantation sont malheureusement très insuffisantes au regard du nombre de patients inscrits sur liste d'attente de greffe. Le don est un geste de générosité et de solidarité.

## Que dit la loi ?

Nous sommes tous donateurs sauf si nous faisons savoir de notre vivant que nous ne voulons pas être donneur. C'est ce qu'on appelle le consentement présumé. L'absence d'expression du refus vaut acceptation. Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes et tissus (cornées, peau, vaisseaux, valves cardiaques) en totalité ou en partie après votre mort, vous devez le faire savoir.

Ce refus peut être exprimé selon trois modalités :

- Principalement par inscription sur le registre national des refus ; cette inscription peut se faire soit sur papier libre, soit en téléchargeant le formulaire sur le site :

[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr),

soit en ligne sur le site : [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr). Cette demande doit être adressée à l'Agence de la Biomédecine accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.

- Par écrit sur papier libre : ce document doit comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance et doit être daté et signé par vos soins. Ce document doit être confié à un proche.

- Par oral auprès de l'un de vos proches ; dans ce cas votre proche averti devra retranscrire par écrit le contexte et les circonstances de l'expression du refus.

Avant d'envisager tout prélèvement, l'équipe médicale consulte le registre national des refus. Si le défunt n'est pas inscrit, l'équipe médicale vérifie auprès des proches que le défunt n'avait pas de son vivant fait valoir un refus.



Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser auprès de l'équipe de la Coordination hospitalière de prélèvement du CHU Dijon-Bourgogne au **03 80 29 36 20**.

# DONS DU SANG

**Un don de sang est un processus par lequel un donneur de sang est volontaire pour se voir prélever du sang qui sera gardé dans une banque du sang avant de transfuser une personne malade lors d'une transfusion sanguine. En France, le don de sang est bénévole et gratuit : autrement dit, les donneurs ne sont pas rémunérés.**

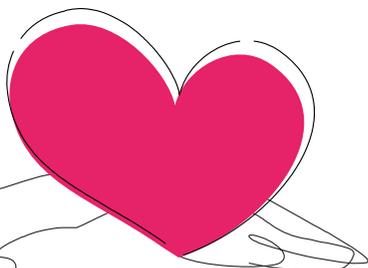


Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site internet de l'Établissement Français du Sang :

<https://dondesang.efs.sante.fr>

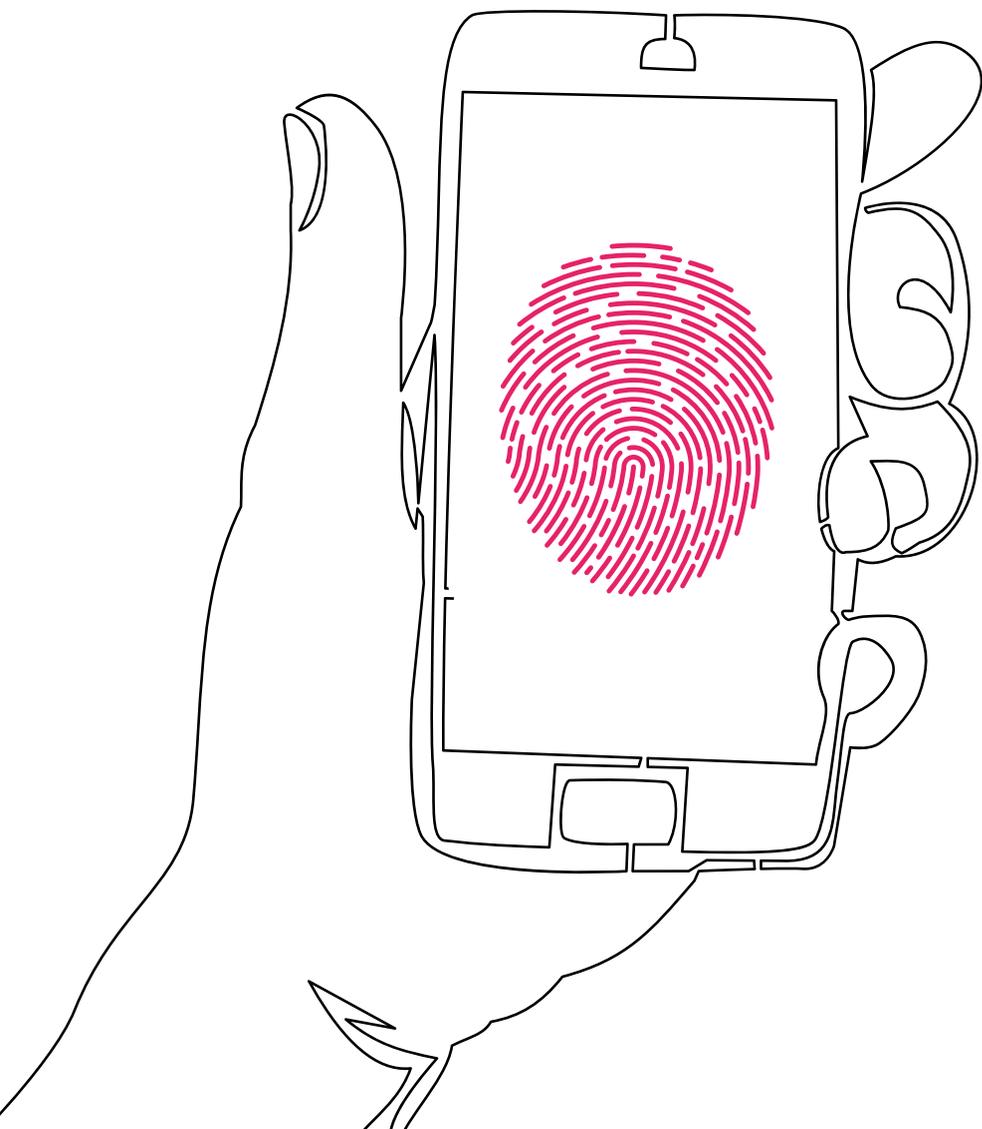
## Comment se passe un don de sang ?

La collecte de sang commence par un questionnaire médical dans lequel le donneur précise son âge, son poids, la date du dernier don, son état de santé, et divers facteurs de risque. Les réponses sont associées au sang donné, mais l'anonymat reste garanti. Une fois l'entretien terminé, et après validation de votre entretien par le médecin, la collecte peut commencer et dure environ une dizaine de minute. Elle est suivie d'un temps de repos / surveillance.



# LA SÉCURITÉ DE VOTRE IDENTITÉ

---





## Le bracelet d'identification des patients hospitalisés ou de passage aux Urgences

Pour votre sécurité, dès votre admission à l'hôpital, un bracelet d'identification sera posé, généralement à votre poignet. Il comporte uniquement les informations liées à votre identité. Soyez attentif à l'exactitude de ces informations.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'une prise de médicament, d'un examen ou d'une intervention.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité : ce contrôle fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge. Vous porterez ce bracelet jusqu'à votre sortie.

Vous avez la possibilité de refuser le port de ce bracelet en informant le personnel soignant de l'unité qui vous le propose. Ce refus sera consigné dans votre dossier.



## CONFIDENTIALITÉ

### Confidentialité

Les professionnels de santé du Centre Hospitalier assurent l'information à votre famille, dans le respect des règles déontologiques et du secret professionnel. Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au Centre Hospitalier ou sur votre état de santé ; dans ce cas, signalez-le, dès le début de votre séjour afin que cette information soit consignée dans votre dossier.

### Anonymat

Vous avez la possibilité de demander le secret de votre identité. Lors d'une hospitalisation sous X, les frais sont à la charge du patient.

# LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES



Toutes les informations concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et désormais par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 applicable en France depuis le 25 mai 2018. Dans le domaine médical, les données relatives à la santé des personnes ont un niveau de sensibilité particulier justifiant une utilisation plus encadrée. Il s'agit de «données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne» (définition issue de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

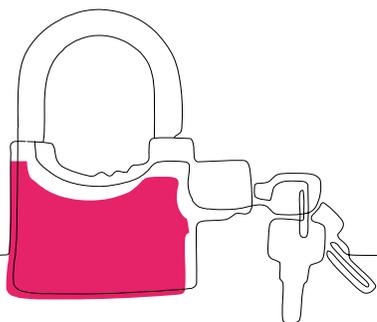
## Utilisation de vos données pour les soins

Vos données servent à organiser et piloter votre parcours de soins afin de garantir la sécurité et la qualité de vos soins. Leur collecte permet la gestion administrative de votre dossier médical, votre prise en charge et la communication avec votre médecin traitant.

Vos données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans lequel vous avez reçu des soins ou du praticien qui a constitué le dossier médical. Toutes ces données sont protégées par le secret professionnel.

## Vos données collectées

En arrivant au Centre Hospitalier, diverses données personnelles peuvent être collectées : nom, prénom, sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, coordonnées, antécédents médicaux et chirurgicaux, suivi de votre état de santé ainsi que l'ensemble des données pertinentes relatives à votre prise en charge.





## Utilisation de vos données pour la recherche et les études

Vos données peuvent être utilisées pour la recherche, l'analyse d'activité, ou des études dans le domaine de la santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Ces études s'inscrivent dans un cadre réglementaire précis que le Centre Hospitalier s'engage à respecter. Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette utilisation des données.

## Conservation de vos données

Vos données seront conservées pendant 20 ans à compter du dernier passage (séjour ou consultation externe au sein de l'établissement). Toutefois, si la durée de conservation de votre dossier s'achève avant votre 28<sup>ème</sup> anniversaire, votre dossier est conservé jusqu'à cette date (le 28<sup>ème</sup> anniversaire). En cas de décès du patient son dossier est conservé 10 ans à compter de cette date. Dans le cadre d'une politique régionale de coopération entre les établissements hospitaliers, les identités des patients sont hébergées sur un serveur d'identité régional, afin de permettre un meilleur suivi tout au long du parcours de soin. Le reste de vos données personnelles, notamment vos données de santé, sont hébergées dans le système d'information du Centre Hospitalier.

## Vos droits

Chaque patient dispose de droits sur ses données à caractère personnel, en particulier d'un droit d'accès à vos données personnelles (art.15 RGPD). Sous certaines conditions réglementaires vous disposez d'un droit de rectification des données vous concernant et étant inexactes (art.16 RGPD), d'un droit à l'effacement de vos données (ou «droit à l'oubli») (art.17 RGPD), d'un droit à la limitation du traitement (art.18 RGPD) et d'un droit d'opposition pour refuser l'utilisation de vos données (art.21 RGPD). Ces droits peuvent être exercés auprès du médecin qui vous prend en charge ou par voie postale en vous adressant à la Direction générale, Droit des Patients, 1 Boulevard Jeanne-d'Arc, BP 77908, 21079 Dijon cedex . Pour toute question relative à la protection de vos données à caractère personnel ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du GHT 21-52 à l'adresse suivante : Direction générale, Délégué à la Protection des Données, 1 Boulevard Jeanne-d'Arc, BP 77908, 21079 Dijon cedex ou par email : [dpo@chu-dijon.fr](mailto:dpo@chu-dijon.fr)

## Information

Depuis 2018, la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie assure la conception, la mise en œuvre et l'administration de votre Dossier Médical Partagé (DMP). Ce carnet de santé numérique est gratuit. Il facilite l'accès à votre historique de soin, à vos résultats d'examen ainsi qu'à vos antécédents, et favorise la prévention, la coordination, la qualité et la continuité des soins dans le respect du secret médical. Vous bénéficiez d'un droit d'opposition que vous pouvez exercer auprès de la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Pour plus d'informations, consultez : [www.dmp.fr](http://www.dmp.fr)

**04**

**VOS DROITS,  
VOS DEVOIRS**



## **Vos informations personnelles et médicales**

Les informations personnelles et médicales vous concernant sont protégées par le secret médical. Elles font l'objet d'un traitement informatisé, sous la responsabilité du praticien responsable de l'information médicale. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'information aux fichiers et aux libertés, ces traitements informatiques sont soumis à l'avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et sont protégés par le secret professionnel. Il vous est possible d'exercer vos droits d'accès et de rectification concernant ces informations.

### **Droits à l'information**

Toute personne a le droit d'être informée de son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

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

Pour le patient mineur, ses droits sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale, sous réserve de certaines dispositions prévues par la loi :

- En fonction de son degré de maturité, il reçoit lui-même une information et participe à la prise de décision
- S'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Veuillez prévenir votre entourage.

### **Droits à l'image**

Le respect de l'image et de l'intimité s'applique à tous : patients, proches, visiteurs et équipes soignantes. Il est donc interdit de filmer ou photographier au sein du Centre Hospitalier, à l'exception d'images strictement personnelles. La diffusion d'informations et de photos relevant de l'activité du CH, de ses équipes et de ses patients sur les réseaux sociaux et autres médias n'est pas admise.

# VOTRE DOSSIER MÉDICAL

---

Votre dossier médical et les informations relatives à votre état de santé sont conservés conformément à la réglementation en vigueur. Votre dossier médical sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

## L'accès à votre dossier

Vous pouvez, sous certaines conditions, accéder aux informations médicales vous concernant. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Afin de répondre aussi efficacement que possible à vos éventuelles demandes, le Centre Hospitalier a mis en place l'organisation suivante :

- Toute demande de communication d'un dossier médical doit être adressée par écrit, à l'aide du formulaire sur le site internet de l'établissement ([www.ch-hco.fr](http://www.ch-hco.fr)),

à l'adresse suivante :

**Monsieur le Directeur du Centre  
Hospitalier de la Haute Côte-d'Or  
7 rue Guéniot  
21350 Vitteaux**

- Conformément au RGPD, la consultation sur place et la première copie est gratuite. Si vous souhaitez obtenir des copies supplémentaires de tout ou partie de votre dossier, l'établissement vous demandera le remboursement des frais correspondants conformément à l'article L.1117-7 du Code de la Santé Publique.
- Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande. Elles vous seront communiquées au plus tard dans un délai de huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.



# PERSONNE DE CONFIANCE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

## Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne majeure de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne désignée **devra co-signer le formulaire**. Elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire afin de participer aux prises de décision vous concernant. Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.

*Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance.*

*En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.*

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle ne serait pas en capacité d'exprimer ses volontés. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

# 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 :



**Toutes les chartes qui régissent les droits des patients et des résidents sont disponibles sur le site internet du Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes Handicapées et consultables depuis le QR code ci-après.**

*Flashez-moi !*



<https://solidarites-sante.gouv.fr>

Vous pouvez également accéder directement aux chartes suivantes :



Charte de la laïcité



Charte des droits et libertés de la personne accueillie



Charte Romain Jacob - accès à la santé pour les personnes en situation de handicap



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

# VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES

---

## Pour préserver votre repos et celui de votre voisinage

- d'évitez les visites en groupe,
- de modérez le son de vos appareils radio et télévision

## Informez vos visiteurs qu'il est interdit

- de fumer ou de vapoter
- d'apporter des boissons alcoolisées et des aliments contraires à votre régime
- de venir muni d'une arme, d'un objet contondant, d'outils...

## Demandez à vos visiteurs

- de prendre connaissance des modalités (nombre de personnes autorisées) et des horaires de visites
- de se renseigner auprès du cadre de santé du service avant d'apporter des fleurs ou des plantes.

Pour faciliter le travail quotidien des personnels du Centre Hospitalier, il peut être demandé à vos visiteurs de bien vouloir quitter la chambre. Dans votre intérêt, respectez les consignes d'hygiène (lavage des mains, port du masque).



En cas de situation sanitaire exceptionnelle, le Centre Hospitalier se réserve la possibilité de modifier son règlement et de déclencher un Plan de situation sanitaire exceptionnelle.





# LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

## La Commission des Usagers (CDU)

Instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, elle veille au respect des droits des usagers, contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs, participe à l'élaboration de la politique menée par l'établissement. Elle se réunit une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire suivant un ordre du jour arrêté par le président en relation avec les membres de la commission.

## Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Institué par la loi du 2 mars 2002 (article L311-6 du code de l'action sociale et des familles), il est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement des établissements sociaux et médico-sociaux. Il rend des avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service.

## Les associations des usagers

Des associations sont présentes sur les différents sites du Centre Hospitalier. Chaque association a signé une convention de partenariat avec l'établissement et apporte des réponses spécifiques aux attentes des personnes accueillies dans l'établissement, en complémentarité du personnel. Vous trouverez en annexe de ce livret les différentes associations.



## Réclamations et médiations

Si vous souhaitez nous faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service où vous êtes hospitalisé ou logé en première intention.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction générale de l'établissement.

**Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or  
7 rue Guéniot 21350 Vitteaux**

Vous pouvez également demander la saisine d'un médiateur par l'intermédiaire de la Commission Des Usagers.

Tous vos témoignages ou réclamations relatifs à votre séjour sont pris en compte par l'hôpital, sans impact sur votre prise en charge.

**05**

**NOS  
ENGAGEMENTS**



## **Le centre hospitalier de la Haute Côte d'or est un acteur de proximité de la prise en soin de son territoire.**

Le renforcement de l'hôpital de proximité constitue une des réponses à l'enjeu majeur du système de santé. Point de rencontre avec la médecine de ville, il offre le degré de technicité supplémentaire permettant de maintenir les prises en charge au plus proche du domicile des patients, en articulation étroite avec les acteurs du domicile, du médico-social et du social.

Les trois hôpitaux de proximité sont les lieux de consultations avancés de spécialités offertes par les hôpitaux du GHT : CH-Semur en Auxois ou CHU Dijon. Le centre hospitalier a développé la filière gériatrique avec un panel de prise en charge en hospitalier et au domicile des personnes.

Ces équipes mobiles concourent au choix des personnes à rester le plus longtemps possible à leur domicile. Des professionnels interviennent au domicile soit dans l'aide pour les soins quotidiens avec les SSIAD, soit sur des actions de préventions ou pour lutter contre l'isolement et l'aide aux aidants. Les rapprochements avec les accueils de jour des EHPAD sont également favorisés.

L'hôpital s'engage aussi à dispenser le juste soin pour garantir à ses patients une prise en charge pertinente. Il soutient la formation continue de son personnel.

Vous souhaitez soutenir les équipes et les projets de votre hôpital ? Le Centre Hospitalier de la Haute Côte-d'Or est habilité à recevoir vos dons et legs. Il n'existe pas de petit don, chaque contribution est une aide précieuse.

### **LEXIQUE**

- AME** : Aide Médicale d'État
- APA** : Activité Physique Adaptée
- ARS** : Agence Régionale de Santé
- CDU** : Commission des Usagers
- CMUC** : Couverture Maladie Universelle Complémentaire
- CPP** : Centre Périnatal de Proximité
- CVS** : Conseil de la Vie Sociale
- DAC** : Dispositif d'Appui à la Coordination
- EAM** : Établissement d'Accueil Médicalisée
- EHPAD** : Établissement d'Hébergement pour les Personnes Âgées Dépendantes
- EM** : Échelle Numérique
- EMSP** : Équipe Mobile de Soins Palliatifs
- GHT** : Groupement Hospitalier de Territoire
- HAD** : Hospitalisation À Domicile
- HAS** : Haute Autorité de Santé
- MAS** : Maison d'Accueil Spécialisée
- MCO** : Médecine Chirurgie Obstétrique
- PASS** : Permanences d'Accès aux Soins de Santé
- SPASAD** : Services Polyvalents d'Aide et de Soins À Domicile
- SSIAD** : Service de Soins À Domicile
- SSR** : Soins de Suite et Réadaptation
- UMG** : Unité Mobile Gériatrique



**Centre Hospitalier** de la Haute Côte-d'Or

**03 80 91 21 21**

**[www.ch-hco.fr](http://www.ch-hco.fr)**