



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
Hôpital Pierre Bérégovoy
1 Avenue Patrick Guillot – BP 649 – 58033 NEVERS

pub

LE MOT DU DIRECTEUR

Vous avez choisi de faire confiance à notre hôpital et nous vous en remercions.

Avec près de 2000 professionnels, le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers est à la fois un établissement de proximité et de référence du département de la Nièvre.

Aujourd'hui, vous, patient ou patiente, êtes sur le point de commencer ce que l'on appelle « un parcours de soin ». Cela signifie que vous n'êtes plus seul mais vous devenez partenaire de nos équipes.

Ce livret, conçu à votre intention, vous apportera une meilleure lisibilité de l'hôpital et vous servira de support dans ce parcours de soins.

Tous les professionnels, qu'ils soient médicaux, paramédicaux, logistiques ou administratifs sont vos interlocuteurs privilégiés. N'hésitez pas à faire appel à eux.

Les équipes sont à votre écoute et à celle de vos proches pour vous accompagner, vous informer, vous rassurer ou vous soulager.

L'ensemble des équipes vous souhaite un bon séjour au sein du Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers.

Le Directeur

SOMMAIRE



LE SITE PIERRE BÉRÉGOVOY DU CENTRE HOSPITALIER DE L'AGGLOMÉRATION DE NEVERS (CHAN)

7

Chiffres clés
Nos valeurs
Nous contacter
Plan de situation du Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
- Site Pierre Bérégovoy
Venir à l'Hôpital Pierre Bérégovoy
Se repérer au sein du Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
- Site Pierre Bérégovoy
L'offre de soins sur le site Pierre Bérégovoy



PREMIERS CONTACTS

17

L'accueil en toute fluidité
Le respect des règles de vie au sein de l'établissement
Je viens en consultation
Je viens dans le cadre d'une hospitalisation



VOTRE SÉJOUR

21

Préparer votre séjour
Vos interlocuteurs
Vos frais de soins
Vos médicaments
Vos proches



LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

25

Bien manger pour votre santé
Cafétéria – Boutique
Téléphone
TV et Wifi
Le courrier
Espace Lecture
L'aumônerie
La Maison du Don (don du sang)



VOTRE SORTIE

29

Les formalités de sortie



VOS DROITS

33

Charte de la personne hospitalisée
Charte de la laïcité dans les services publics
Pour vous exprimer
Recueillir votre satisfaction
La Commission des Usagers (CDU)
La Maison des Usagers et des associations
Le Service Social
Mon consentement éclairé
La personne de confiance
Les directives anticipées
Don d'organes et de tissus
Don du corps à la science
Transfusion et Hémovigilance
Participer à une recherche clinique
Droits à l'image
Droits civiques
La protection des données personnelles
Accès au dossier médical
Chambre mortuaire



LA QUALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

45

Qualité et sécurité des soins
Lutter contre la douleur
Prévenir et combattre les infections
La bientraitance



**SITE PIERRE
BÉRÉGOVOY
DU CENTRE
HOSPITALIER DE
L'AGGLOMÉRATION
DE NEVERS (CHAN)**

pub

CHIFFRES CLÉS

Issus du rapport d'activité de 2021



851
lits et places



72 800 m²
de surface



1 991,5
professionnels (équivalent temps plein)



Plateau technique

9 salles de bloc opératoire

4 salles de travail en maternité

15 places de chimiothérapie

28 postes de dialyse

1 IRM

1 Scanner

10 appareils de radiographie

24 échographes

2 Gamma-Caméra

1 TEP (Tomographie par Emission de Positons)



42 176
passages aux urgences



22 461
journées d'hospitalisation

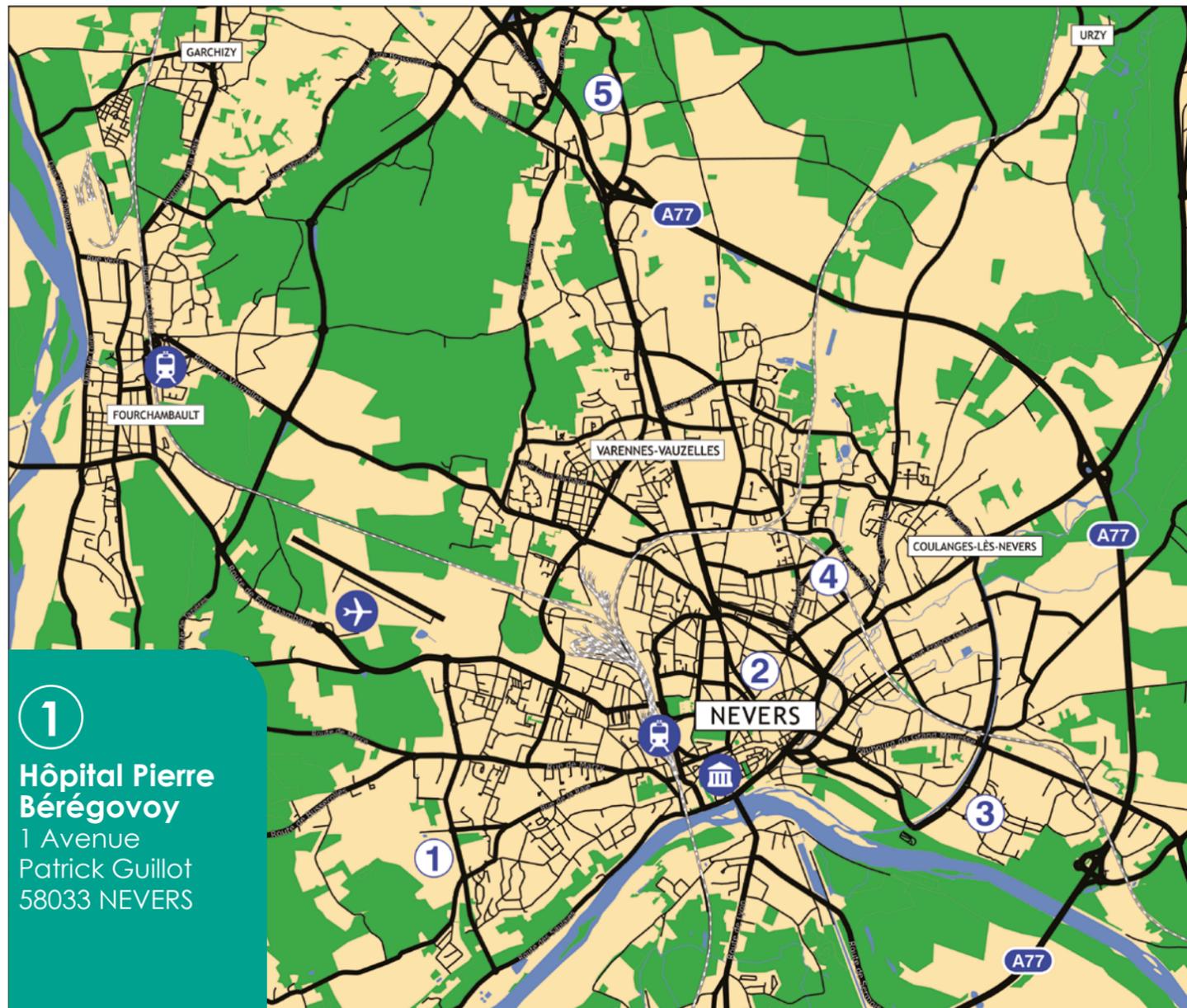


1 184
naissances



Sorties SMUR : **1 867**
et **412** HéliSMUR

OÙ NOUS SITUER



1

Hôpital Pierre Bérégovoy
1 Avenue
Patrick Guillot
58033 NEVERS

2

Centre de gérontologie Colbert
4 rue Etienne
Litaud
58033 NEVERS

3

C.A.T.T.P & C.M.P Courlis
26 place du
Grand Courlis
58033 NEVERS

4

E.H.P.A.D Émile Clerget
68 rue de la Pique
58033 NEVERS

5

E.H.P.A.D de Pignelin
5 route de la
Guesse
58640 VARENNES-
VAUZELLES

VENIR À L'HÔPITAL



• Accès en transports en commun (bus) :

Le site de l'hôpital est desservi par le réseau des transports urbains de l'Agglomération de Nevers, Tanéo

Ligne T1 : arrêt Romain Baron

Ligne 4 : arrêt Hôpital Bérégovoy

Ligne 13 : arrêt Romain Baron

Attention, ces informations sont susceptibles d'être modifiées, nous vous recommandons de vous en assurer auprès de Tanéo, par téléphone 03 86 71 94 20 ou sur le site internet www.taneo-bus.fr

Un écran avec les horaires en temps réel est à votre disposition à l'accueil.



• Accès en voiture

Le parking visiteur est accessible depuis l'avenue Patrick Guillot.



• Accès pour personnes à mobilité réduite

Des places de parking réservées sont à votre disposition devant l'entrée du niveau -1 (urgences/maternité).

Un dépose minute est accessible devant l'entrée au niveau 0.



Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur des sites hospitaliers. Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.

Les places spécifiques aux titulaires du macaron GIC-GIG sont disponibles au niveau -1, sur présentation de celui-ci.

Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers n'est pas responsable du vol et/ou de la dégradation des véhicules.

NOS VALEURS

- L'humanisme et le respect des personnes
- La bientraitance
- La détermination à prendre en charge au mieux nos patients

NOUS CONTACTER :



Par téléphone :
n° standard : 03 86 93 70 00



Nous écrire :
Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
1 Avenue Patrick Guillot – BP 649
58033 NEVERS Cedex



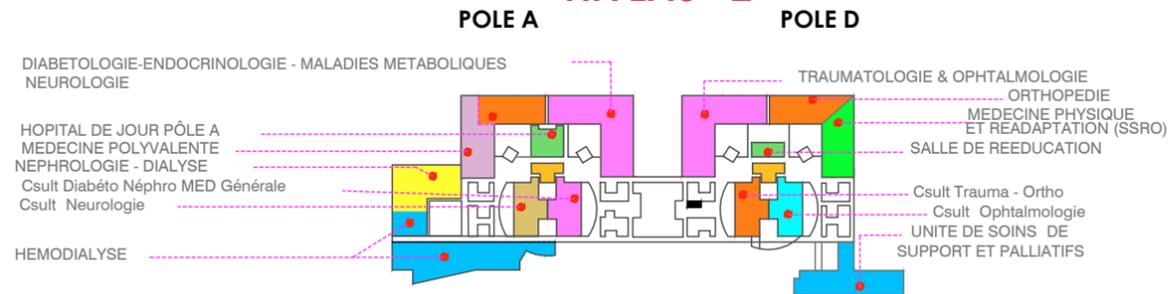
Suivre nos actualités :
Site internet : www.ghtnièvre.fr

Réseaux sociaux :

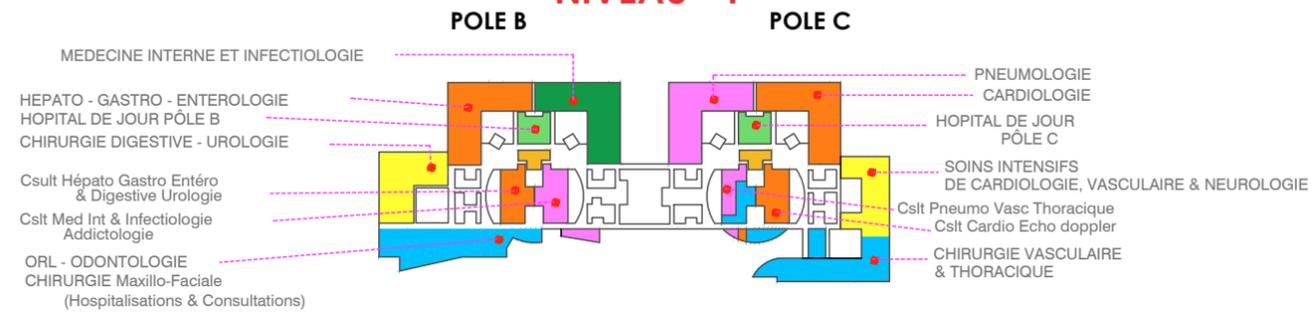
Facebook - Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
Instagram – Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers @ch.nevers
Linkedin – Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers

SE REPÉRER AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER DE L'AGGLOMÉRATION DE NEVERS - SITE PIERRE BÉRÉGOVOY

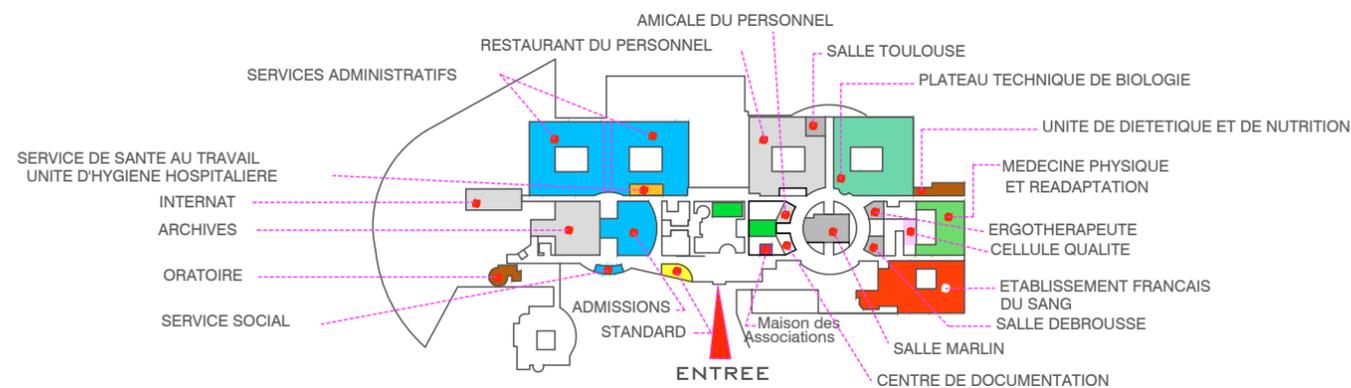
NIVEAU +2



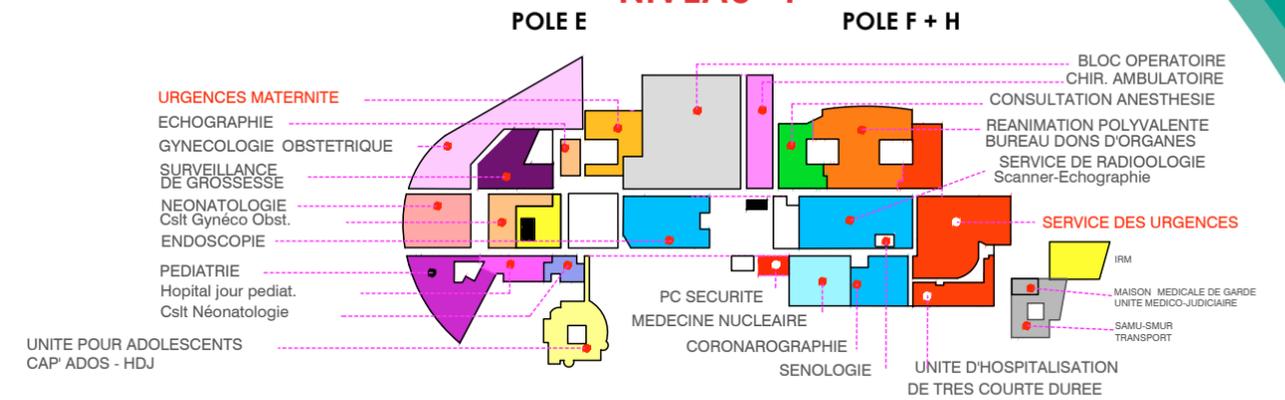
NIVEAU +1



NIVEAU 0



NIVEAU -1



NIVEAU -2





L'OFFRE DE SOINS SUR LE SITE PIERRE BÉRÉGOVOY

L'hôpital vous propose une offre de soins complète et diversifiée pour répondre au mieux à vos besoins, avec des prises en charge variées :

- Hospitalisation complète
- Chirurgie ambulatoire
- Consultations externes
- Laboratoire de biologie médicale
- Imagerie médicale et Médecine nucléaire
- Service d'Accueil des Urgences (24h/24, 7j/7)

Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers est composé de 9 pôles inter-établissements.

Sur le site Pierre Bérégovoy se trouvent les services suivants :



Pôle A / Médecine de spécialités

Diabétologie, Endocrinologie et Maladies métaboliques ; Néphrologie et dialyse ; Neurologie ; Unité de médecine générale ; Unité de médecine physique et réadaptation ; Unité de Soins de Support et Palliatifs ; Hôpital de jour d'oncologie ; Unité de prévention et d'éducation thérapeutique ; Unité de Kinésithérapie ; Unité Diététique et Nutrition ; Unité de médecine polyvalente



Pôle B / Spécialité médico-chirurgicale

Médecine interne et infectiologie ; Hépatogastroentérologie ; Urologie ; Chirurgie générale et digestive ; Endoscopies ; ORL et Odontologie ; Unité d'Addictologie



Pôle C / Cœur, Vaisseaux, Poumons

Cardiologie ; Chirurgie thoracique et vasculaire ; Pneumologie



Pôle D / Chirurgie-bloc

Bloc opératoire ; Chirurgie Ambulatoire ; Anesthésie ; Chirurgie orthopédique et traumatologie ; Ophtalmologie



Pôle E / Femme Mère Enfant

Gynécologie ; Maternité ; Néonatalogie ; Pédiatrie ; Orthogénie



Pôle F / Urgences

Service d'Accueil des Urgences - SMUR - UHTCD ; Réanimation polyvalente ; Permanence d'accès aux soins de santé ; Coordination Hospitalière de prélèvements organes et tissus



Pôle H / Médico-technique

Imagerie médicale ; Médecine nucléaire ; Laboratoire de biologie médicale ; Hémostase ; Pharmacie Stérilisation ; Département de l'information médicale ; Unité départementale d'hygiène hospitalière ; Archives médicales ; Service Mortuaire



Pôle I / Psychiatrie

Centre thérapeutique pour adolescents (Cap'ados - 11-18 ans) ; Unité rapide d'intervention et de crise pour les adolescents de la Nièvre (URICAN - 11-18 ans) ; CMP/CATTP adolescents

Sur les sites annexes se trouvent :



Pôle G / Gériatrie

Centre de gérontologie de Colbert (Médecine, Hôpital de jour, Soins de Suite et Réadaptation, Unité de Soins de Longue Durée) ; EHPAD Emile Clerget ; EHPAD de Pignelin



Pôle I / Psychiatrie

Site des Courlis ; Unité Mobile de Maternologie et Périnatalité (0-2ans) ; Hôpital de jour la passerelle (2-11 ans) ; CMPEA/CATTP ; Dispositif d'approche transculturel



L'HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Ce mode d'hospitalisation de quelques heures, sans nuit passée à l'hôpital, peut vous être proposé pour des interventions chirurgicales, des endoscopies ou des bilans médicaux.

LES SERVICES DE SANTÉ SPÉCIFIQUES :

Dispositif d'annonce – Plan Cancer

Suite à l'annonce d'un cancer, des infirmiers sont à la disposition des patients pour les accompagner et les soutenir dans leur parcours de soins

Les équipes dites « mobile » ou de liaison :

• **L'équipe mobile de gériatrie de territoire (EMGT)** intervient en intra hospitalier et en extra hospitalier sur tout le territoire de la Nièvre et une partie limitrophe du Cher (18). C'est une équipe pluriprofessionnelle composée de médecins, infirmières, assistantes sociales, secrétaires.

L'EMGT contribue à l'évaluation gériatrique des personnes âgées de plus de 75 ans présentant des situations complexes quel que soit leur lieu de vie. Elle est aussi un outil de maintien à domicile et de continuité du parcours de soins, en lien avec les équipes médico-sociales et le Dispositif d'Appui à la Coordination du département.

En intra hospitalier, elle est présente au Service d'accueil des Urgences (SAU) et en Unité d'Hébergement de Très Courte Durée (UHTCD) en lien avec le service social de l'hôpital (évaluation, orientation, prévention des passages itératifs au SAU) et peut répondre à des sollicitations par des services de spécialités du CHAN, pour des conseils à l'orientation des personnes âgées, en lien avec la filière gériatrique.

En extra hospitalier, elle réalise des évaluations médico-psycho-sociales au domicile pour des situations complexes ne nécessitant pas le recours au SAU, en lien avec tous les intervenants professionnels et les aidants familiaux.

• **L'équipe mobile de soins de support et palliatifs** travaille en pluridisciplinarité et en étroite collaboration avec les services hospitaliers et se décline en deux missions principales :

Les soins de support : les soins de support proposent une approche globale de la personne et visent à assurer la meilleure qualité de vie possible pour les personnes malades tant sur le plan physique, psychologique et social. Ils prennent en compte la diversité des besoins des malades ainsi que ceux de leur entourage.

Les soins palliatifs : il s'agit de soins d'accompagnement délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave évolutive ou terminale. Ils s'adressent aux malades et à leur entourage. Ils s'efforcent de préserver la meilleure qualité de vie possible jusqu'au décès et proposent un soutien aux proches en deuil.

• **L'Unité Rapide d'Intervention et de Crise pour Adolescents de la Nièvre (URICAN)**, intervient sous 24h, sur demande, dans des situations de crise chez des adolescents du département. Les situations de crise peuvent concerner des comportements d'isolement, des décrochages scolaires, des comportements agressifs, du harcèlement...

L'URICAN a pour rôle d'évaluer, sur le terrain (domicile, milieu scolaire...), les besoins de soins des adolescents en souffrance psychique, de traiter la crise et de faciliter leur orientation vers le secteur pédopsychiatrique. Elle assure aussi leur suivi en post-hospitalisation et accompagne les familles et professionnels.

• **L'Unité Mobile de Maternologie et Périnatalité (UMMAP 58)** est composée d'une équipe pluridisciplinaire de médecin, infirmière puéricultrice, IDE, psychologue et psychomotricienne. Elle assure un accompagnement de proximité auprès des familles, femmes enceintes, futurs pères, parents et bébés jusqu'à 24 mois et se déplace si besoin à domicile. Ses activités sont les suivantes : prise en charge en psy périnatalité pré et post-natale de la parentalité ; prévention et traitement des troubles des interactions précoces ; prise en soin du développement précoce du nouveau-né et de l'enfant ; suivi et évaluation régulière du développement de l'enfant jusqu'à 2 ans. Après une première consultation individuelle avec des professionnels de l'unité (sur place ou à domicile) elle propose selon le besoin un accompagnement, une prise en charge individuelle ou des ateliers de groupe.

• **L'Unité d'Addictologie (UA)** a deux activités : une Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) et la réalisation de consultations externes pluridisciplinaires.

Les missions de l'ELSA sont réalisées dans tous les services auprès des patients et des soignants et avec les spécialistes intra et extrahospitaliers en addictologie. L'objectif est de soutenir le patient et les équipes soignantes, d'informer, d'évaluer, de prévenir des risques, de former les équipes, et d'orienter si nécessaire vers les acteurs intra ou extrahospitaliers. Les consultations externes pluridisciplinaires quant à elles, sont réalisées par deux médecins addictologues, une psychologue, deux infirmières, une diététicienne, une assistante sociale et une sage-femme.

Les addictions prises en soins sont les addictions aux substances ou les addictions comportementales.

L'accès aux consultations se fait sur RDV, à la demande du patient auprès du secrétariat d'addictologie ou à la demande de l'entourage ou du médecin traitant.



PREMIERS CONTACTS

L'ACCUEIL EN TOUTE FLUIDITÉ

A votre arrivée, l'accueil se trouve au niveau 0, sur votre gauche.



• Je ne parle pas français :

Nous pouvons faire appel à des interprètes pour vous assister dans vos démarches et dans la compréhension de votre prise en charge.

LE RESPECT DES RÈGLES DE VIE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

1) La vie en communauté

Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers vous accueille dans le respect de vos droits et attend de votre part un comportement et une tenue adaptés, conciliables avec la vie du service de soins.

Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

Aucune violence verbale ou à fortiori physique ne peut être tolérée. Nous vous rappelons que le Code pénal prévoit des sanctions en termes d'amendes assorties éventuellement de peines d'emprisonnement selon la gravité des comportements. L'établissement se porte partie civile pour son personnel, dès lors que celui-ci est agressé ou atteint dans son intégrité.

Il est interdit de consommer de l'alcool ou des drogues dans les locaux de l'établissement sous peine de sanctions pénales.



2) Consignes de sécurité



Tabac

Il est formellement interdit de fumer (cigarette électronique et/ou tabac) dans les locaux. La présence de gaz médicaux dans les prises murales est un facteur de risque d'explosion.

Des cendriers sont à votre disposition à l'extérieur des bâtiments.



Incendie

En cas de départ de feu ou de feu déclaré, merci de respecter les consignes des soignants et du service de sécurité incendie ou des pompiers.



Vidéo-surveillance

Pour votre sécurité, l'établissement est placé sous vidéo-surveillance.



Plan Vigipirate

L'étiquetage des bagages avec vos coordonnées est obligatoire pour des questions de sécurité. En cas d'alerte attentat, vous devez impérativement suivre les consignes de sécurité communiquées par le personnel de l'hôpital.

JE VIENS EN CONSULTATION

Prendre rendez-vous

Les médecins du Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers pratiquent des consultations publiques ou privées. Les horaires des plages publiques et privées sont affichés et il vous sera toujours indiqué si vous consultez sur une plage de consultation libérale. Un annuaire des consultations est disponible à la fin de livret.

Un rappel de rendez-vous sera envoyé automatiquement par SMS quelques jours avant votre consultation.

Arrivée à l'hôpital

Présentez-vous à la régie des consultations correspondante, au moins 15 min avant l'horaire de votre rendez-vous :

- Au niveau +2 pour les services orthopédie et ophtalmologie
- Au niveau -1 côté gauche du bâtiment (pôle E) pour les services de gynécologie/obstétrique, pédiatrie et néonatalogie
- Au niveau -1 (régie des soins externes) pour toute autre consultation.

L'agent d'accueil procédera à votre enregistrement et vous remettra une fiche de circulation.

Si vous avez plusieurs rendez-vous le même jour, un seul passage au guichet par jour est nécessaire. Une fiche de circulation différente vous sera remise pour chaque rendez-vous.

Bien vous identifier, pourquoi ?

Pour sécuriser votre dossier médical et votre acte de soin :
Des étiquettes nominatives seront remises à l'équipe soignante. Elles permettent votre identification tout au long de votre parcours de soin. Les équipes vous demanderont régulièrement de vérifier les informations présentes sur ces étiquettes.

A chaque RDV

N'oubliez pas d'apporter :

1. Votre convocation et les potentiels documents indiqués sur celle-ci
2. Vos documents d'identité, carte vitale et carte de mutuelle ou CSS (anciennement CMU) en cours de validité
3. Vos documents médicaux (radiographies, résultats d'analyses biologiques, ordonnance de médicaments, ...)

JE VIENS DANS LE CADRE D'UNE HOSPITALISATION

Vous êtes attendu(e) en hospitalisation

Vous vous présentez au Bureau des Admissions avec les documents suivants :

1. Votre convocation et les potentiels documents indiqués sur celle-ci
2. Vos documents d'identité, carte vitale et carte de mutuelle ou CSS (anciennement CMU) en cours de validité
3. Vos documents médicaux (radiographies, résultats d'analyses biologiques, ordonnance de médicaments, ...)

Cas particuliers :

- Bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions : Vous devez fournir également votre carnet de soins gratuits
- Accident du travail : Vous devez apporter le volet de votre déclaration d'accident remis par votre employeur
- Ressortissant de l'UE : Vous devez présenter votre carte vitale européenne
- Ressortissant hors UE : Vous devez présenter un accord de prise en charge de votre sécurité sociale

▲ Pré-admission : vous pouvez venir avant votre entrée à l'hôpital (suite à votre consultation préopératoire en anesthésie par exemple) pour effectuer à l'avance les formalités au Bureau des Admissions, afin d'éviter de vous y rendre le jour de votre hospitalisation.

Vous êtes hospitalisé(e) en urgence

En cas d'urgence, vous serez accueilli(e) à toute heure du jour et de la nuit et les soins vous seront donnés dans un délai adapté à votre état de santé. Les formalités administratives pourront être réalisées par vous ou l'un de vos proches au Bureau des Admissions dans un second temps.

Vous êtes un mineur

Dans le service de soin, il pourra vous être demandé de fournir une autorisation d'opération signée par les détenteurs de l'autorité parentale

Vous êtes un majeur protégé

En complément des documents administratifs précédemment cités, vous devez vous munir de :

1. Cas de la sauvegarde de justice : pas de formalités complémentaires
2. Cas de la tutelle : une copie du jugement du juge des tutelles par l'intermédiaire du tuteur



Bureau des admissions

Il se situe au niveau 0
Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h30
et le samedi de 8h à 17h



VOTRE SÉJOUR

Vos frais de soins

Le ticket modérateur forfaitaire

Cette participation de 24€ est due dès lors qu'un acte d'un coût supérieur à 120€ est effectué.

Cette participation peut être remboursée par votre mutuelle.

Dans certains cas, vous serez exonéré du ticket modérateur :

- Affection longue durée
- Accident du travail ou maladie professionnelle
- Bénéficiaire de l'assurance maternité
- Titulaire d'une pension d'invalidité

Secteur public / privé

Dans le cadre d'une consultation en secteur public :

- si vous n'avez pas de mutuelle, il vous sera demandé d'avancer le montant de la consultation
- de même, certains actes de rhumatologie, certaines injections d'orthopédie ou les vaccins réalisés dans le cadre de voyage ne sont pas remboursés par la sécurité sociale et vous seront donc facturés.

En cas de consultation ou d'hospitalisation en secteur privé, vous réglerez directement au praticien les honoraires qui lui sont dus. Votre assurance maladie procédera au remboursement ultérieurement.

En cas d'hospitalisation en urgence, vous serez toujours admis en secteur public.

Le forfait journalier en cas d'hospitalisation

Un prix de journée est fixé pour chaque service. Toutes les prestations soignantes, sanitaires et hôtelières sont comprises dans le prix de journée.

Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie inclus, quelle que soit l'heure d'entrée ou de sortie.

En règle générale, vous serez pris en charge au taux de 80 % - 20 % restent à votre charge
- Le ticket modérateur pourra être réglé par votre mutuelle en tiers-payant

Dans certains cas, vous serez pris à 100%

- Affection longue durée
- Acte d'une valeur supérieure à 120€ dans le cadre d'une intervention chirurgicale
- Accident du travail ou maladie professionnelle
- Bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions si l'hospitalisation est en rapport avec l'invalidité
- Femme enceinte à partir du 6ème mois de grossesse, accouchement
- Enfant prématuré ou enfant hospitalisé dans les 30 jours suivant la naissance
- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation.



Adresse de la Trésorerie :

19 Rue Camille Baynac – 58000 NEVERS
Horaires d'ouverture : 8h30-12h, 13h30-16h
Numéro téléphone : 03 86 36 83 20



Chambre particulière

Vous séjournez dans la plupart des cas en chambre double. Si vous souhaitez être hébergé en chambre particulière, sachez qu'elle est attribuée en fonction des disponibilités et facturée. Ces frais peuvent être pris en charge par votre caisse complémentaire. Le cas échéant, ces frais restent à votre charge.

Vous pouvez effectuer la demande au moment de votre pré-admission. Néanmoins, cette réservation est acquise sous réserve de la disponibilité en lits au jour de votre admission.

Dans certains cas, un accompagnant peut aussi séjourner avec vous en chambre particulière. Pour cela, il faut faire une demande auprès du service qui vous informera de la faisabilité. Cette prestation vous sera facturée.



Vos bagages

Apportez votre linge personnel : vêtements de nuit, linge et nécessaire de toilette, chaussons et robe de chambre.

Si votre état de santé le permet, vous pourrez circuler dans l'hôpital, aussi prévoyez une tenue adaptée.

Si vous entrez en urgence, le linge dont vous aurez besoin vous sera fourni temporairement par l'hôpital.



Vos objets de valeurs

• En cas d'hospitalisation programmée

Évitez d'apporter des sommes d'argent, des bijoux et autres objets de valeur.

Seuls les moyens de paiement pourront être déposés à la Trésorerie du CHAN, où vous pourrez les récupérer après votre sortie, aux horaires d'ouverture de la Trésorerie.

⚠ N'oubliez pas de vous présenter avec une pièce d'identité et la fiche inventaire qui vous aura été fournie par le personnel soignant.

• En cas d'hospitalisation en urgence

Vous aurez la possibilité de faire un dépôt qui sera sécurisé au sein du CHAN avant que ce dernier ne soit transféré à la Trésorerie. En fonction de la durée de votre séjour, le CHAN vous restituera votre dépôt ou vous pourrez contacter la Trésorerie pour organiser le retrait.

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols ne sont pas exceptionnels. La responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée en cas de perte ou de vol des objets de valeurs que vous décidez de garder avec vous.

• Vos prothèses

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter toute perte accidentelle.

⚠ Nous vous recommandons vivement d'apporter une boîte identifiée à votre nom pour les conserver.



Vos médicaments

Il vous est demandé d'amener la ou les dernières ordonnances qui correspondent à votre traitement, c'est-à-dire l'ensemble des médicaments que vous prenez au moment de votre admission.

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et ceux prescrits par les médecins de l'hôpital. Pour votre sécurité, vous ne devez conserver et ne prendre aucun médicament personnel au cours de votre hospitalisation.

Ainsi, si vous êtes venu avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre au personnel infirmier ; ils seront isolés et identifiés, en toute sécurité, à votre nom dans le service. Ils vous seront remis à votre sortie.

S'il est nécessaire de continuer votre traitement habituel lors de votre hospitalisation, il vous sera distribué par le personnel infirmier. Ces médicaments peuvent avoir un aspect différent de ceux que vous prenez habituellement (médicament générique ou autre forme galénique (comprimé à la place de gélule par exemple).

A la fin de votre hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Ce traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Il est important de suivre ce nouveau traitement, adapté à votre état de santé.

Devoir de transparence des informations :

Pour votre sécurité et afin d'assurer une bonne prise en charge, vous devez nous indiquer tous antécédents médicaux, addictions et traitements en cours.



Vos interlocuteurs

Les professionnels de santé, médecins, infirmier(e)s et aides-soignant(e)s se relaient 24h/24, 7j/7 pour assurer la continuité des soins.

Les professionnels mettent en commun leurs compétences pour vous délivrer les meilleurs soins.

Le médecin chef de service et le cadre de santé sont chargés de l'organisation du service, du travail de l'équipe et du développement des compétences. L'équipe médicale placée sous la responsabilité d'un médecin-chef de service, peut être composée de médecins de spécialités différentes, de médecins en cours de formation et de sages-femmes à la maternité. Les autres professionnels du service, les infirmier(e)s, les aides-soignant(e)s, les secrétaires, sont placés(e)s sous la responsabilité du cadre de santé, qui coordonne l'organisation et la mise en œuvre des soins infirmiers et paramédicaux.



Vos proches

Votre entourage est le bienvenu pour vous soutenir et vous accompagner. Ils doivent cependant :

- Respecter les horaires de visite du service,
- Respecter les consignes d'hygiène,
- Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
- Éviter les visites trop longues,
- Respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,
- Limiter le nombre de visiteurs dans la chambre.

La présence d'enfants en bas âge est déconseillée dans les unités de soins pour adultes. Les moins de 15 ans ne seront pas acceptés dans certains services.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité).

Les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.

En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles affichées au moment de votre hospitalisation.

D'autres professionnels interviennent aussi selon vos besoins : manipulateurs d'électroradiologie, techniciens de laboratoire, diététiciennes, psychologues, assistant(e)s sociales, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, secrétaires médicales, étudiant(e)s en santé, équipes de transport... Au total, plus de 120 métiers !

Comment les identifier ?

Vous pouvez identifier les différents professionnels de l'établissement grâce à une bande de couleur présente sur leur blouse, au-dessus de leur nom.

Le code couleur est le suivant :

Médecin	Bleu	
Infirmier	Vert	
Aide-soignant	Rouge	
Professionnels de rééducation	Jaune	
Etudiant	Marron	
ASH	Orange	
Administratif - secrétariat	Blanc	
Sage-femme	Rose	
Cadre de santé	Gris	



LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION



Horaires :

- Petit déjeuner : à partir de 08h00
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner : à partir de 18h30

A votre arrivée, le menu du jour vous sera servi. Ensuite, vos menus seront élaborés selon votre pathologie et vos allergies en excluant les aliments que vous n'aimez pas. Les repas sont contrôlés par des diététiciennes, sont conditionnés sous barquettes alimentaires et servis par l'équipe soignante. Les patients et résidents de tous âges ont des besoins différents et, à ce titre, les repas fournis par le service restauration du CHAN répondent à ces besoins. Une partie de l'approvisionnement des matières premières est locale. Certaines pathologies peuvent entraîner une altération provisoire du goût. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante.



CAFÉTÉRIA – BOUTIQUE



Une cafétéria et une boutique sont à votre disposition dans le hall du niveau 0 de l'hôpital Pierre Bérégovoy. Ces commerces vous proposent : journaux, revues, boissons chaudes et fraîches, viennoiseries, restauration rapide, livres, cadeaux, produits d'hygiène et autres... Un espace restauration avec tables et chaises pour votre détente est à votre disposition à proximité.

Les horaires d'ouverture sont les suivants :

- Du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00
- Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

Il est cependant rappelé que les régimes et règles diététiques doivent être respectés par les patients.

TÉLÉPHONE



Les chambres sont équipées de téléphones placés sur les tables de nuit. Cependant, la gestion de la téléphonie est concédée à une société privée.

Pour en connaître les coûts et les modalités d'utilisation, veuillez-vous adresser au guichet d'accueil spécifique de la boutique multiservices, située au niveau 0 de l'hôpital Pierre Bérégovoy, aux horaires d'ouvertures :

- Du lundi au vendredi de 09h30 à 18h30
- Le samedi de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00
- Les dimanches et jours fériés de 14h00 à 18h00.

TV & WIFI



Chaque lit est équipé de son propre téléviseur à écran plat avec télécommande, disposant de **l'ensemble des chaînes de la TNT et d'un bouquet Canal + composé de 9 chaînes**. Cette prestation est assurée par une société privée qui se trouve à la boutique multiservices située au niveau 0 de l'hôpital Pierre Bérégovoy.

Pour s'abonner, il existe trois solutions :

1. Se rendre au guichet d'accueil spécifique de la boutique aux horaires d'ouverture, à savoir :
 - Du Lundi au vendredi de 9h30 à 13h et de 14h à 18h
 - Le samedi de 10h à 13h et de 14h à 18h
 - Le dimanche et les jours fériés de 14h à 18h.

2. Joindre par téléphone les hôtesse au 24350 (appel gratuit) pendant les horaires d'ouverture depuis votre chambre

3. Télécharger l'application mobile MyMediaRelax ou scanner le QR Code suivant :



En dehors de ces horaires, une borne est à votre disposition pour une prolongation.

⚠ Dans les chambres à deux lits, l'utilisation d'un casque individuel d'écoute est obligatoire, pour respecter la tranquillité de votre voisin. Ce casque d'écoute est payant.



LE COURRIER



Le courrier est distribué chaque jour. Pour toute correspondance, nous vous prions de bien vouloir faire précéder l'adresse suivante de votre nom/prénom et du service :

Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
1 Avenue Patrick Guillot – BP 649
58033 Nevers Cedex

Un vaguemestre assure chaque jour l'acheminement du courrier. Il est habilité à recevoir les mandats qui vous sont destinés. Pour expédier votre courrier, vous pouvez le lui remettre affranchi.

Une boîte aux lettres est disponible dans le hall d'accueil au niveau 0 à côté du standard.

La levée s'effectue à 10h du lundi au samedi.

LA MAISON DU DON (don du sang)



L'Hôpital Pierre Bérégovoy héberge La Maison du Don de Nevers, structure de l'Etablissement Français du Sang, qui recueille les dons de sang, plasma ou plaquettes.

La Maison du don est ouverte :
le Mercredi et Vendredi, de 10h30 à 18h30.

Vous pouvez prendre RDV par téléphone au 03.86.61.82.00 ou sur le site internet :
<https://mon-rdv-dondesang.efs.sante.fr/>

ESPACE LECTURE



L'Hôpital Pierre Bérégovoy s'associe avec la médiathèque de Nevers afin d'offrir aux usagers de l'hôpital un moment de lecture. L'Espace Lecture accueille gratuitement les patients de l'hôpital et les accompagnants, enfants ou adultes.

Il vous est possible de lire sur place mais également d'emprunter les livres pour toute la durée de votre séjour. Il est ouvert du lundi au vendredi de 13h à 16h.

L'espace lecture se trouve au niveau 0 de l'hôpital.



L'AUMÔNERIE



L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses, à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres usagers.

L'équipe d'aumônerie a pour mission d'être présente auprès de chaque personne : patient, famille et soignant, qui en fait la demande. Cette équipe est composée de 2 laïcs aumôniers, de bénévoles et d'un prêtre référent.

L'aumônier relaie auprès des autres responsables de culte présents à l'hôpital les demandes des patients, afin que les besoins soient pris en charge de la même façon. Sur le site de l'hôpital Pierre Bérégovoy, un lieu de recueillement est à votre disposition au niveau 0, 24 heures sur 24.

Les responsables de l'aumônerie peuvent être contactés :

- Soit directement à leur bureau, près du lieu de recueillement
- Soit par téléphone au 03.86.93.71.39 ou au 2.71.39
- Soit par l'intermédiaire du cadre du service d'hospitalisation
- En cas d'urgence en appelant le standard au 03.86.93.70.00



VOTRE SORTIE

pub

LES FORMALITÉS DE SORTIE



Le médecin qui vous suit est le seul à décider de votre sortie.

Que vous rentriez chez vous ou que vous soyez orienté vers une autre structure, l'équipe soignante et, si besoin l'assistante sociale, vous accompagnent, vous et vos proches, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

Le médecin du service vous délivrera tous les documents nécessaires à la continuité de vos soins. Si vous avez besoin d'une consultation de suivi d'hospitalisation, un rendez-vous vous sera donné.

Votre médecin traitant recevra toutes les informations nécessaires à votre suivi, ainsi que le compte-rendu de votre hospitalisation.

Avant de quitter l'hôpital, vous devez vous présenter au bureau des admissions pour effectuer les formalités administratives liées à votre départ. Votre dossier sera complété et l'on vous remettra des bulletins de situation pour votre employeur et votre caisse d'assurance-maladie.

Vous devez récupérer les affaires que vous avez déposées au coffre si tel est le cas. Pour ce faire, vous devez présenter le reçu qui vous a été remis lors de votre enregistrement.



Si vous quittez l'hôpital contre avis médical, vous devez compléter et signer une attestation établissant que vous avez connaissances des dangers et conséquences qu'engendre votre sortie prématurée.



Transport médicalisé

Si votre état de santé le nécessite, une prescription médicale de transport peut vous être prescrite. Le mode de transport est décidé selon votre degré d'autonomie (taxi, véhicule sanitaire léger ou ambulance).

Pour un retour à domicile, quel que soit le mode de transport, vous avez libre choix de votre transporteur, mais vous devez l'indiquer clairement au cadre de santé de votre service. A défaut de choix de votre part, le transporteur de garde sera demandé par le Bureau des Admissions.

POUR VOUS EXPRIMER



Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous avez pu rencontrer lors de votre séjour au Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers, faire des suggestions et échanger. Plusieurs voies d'expression vous sont offertes.

Equipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels des unités où vous êtes hospitalisé(e), en particulier le cadre de santé et le chef de service. Ils sont à votre écoute et c'est à eux qu'il convient de s'adresser d'abord en cas d'insatisfaction.

Direction des Affaires Générales, de la Qualité, des Relations avec les Usagers et de la Communication

Si vous souhaitez remercier les équipes de l'hôpital, ou si, malgré toute l'attention que nous portons à vous prodiguer des soins de qualité, vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée ou que vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez contacter la Direction des Affaires Générales, de la Qualité, des Relations avec les Usagers et de la Communication à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
Direction des Affaires Générales, de la Qualité,
des Relations avec les Usagers et de la Communication
1 Avenue Patrick Guillot – BP 649
58033 Nevers Cedex**

Ou par mail, à l'adresse : chan.usagers@ght58.fr

Médiateurs

Vous avez la possibilité de saisir un médiateur si, suite à une réclamation écrite adressée à l'établissement, la réponse apportée ne vous satisfait pas.

RECUEILLIR VOTRE SATISFACTION



Plusieurs dispositifs sont mis en place pour recueillir votre avis sur votre prise en charge :

- Le questionnaire de satisfaction que vous trouverez à la fin de ce livret et qui sera à mettre dans la boîte aux lettres prévue à cet effet
- Des enquêtes ponctuelles pour lesquelles un questionnaire spécifique pourra vous être remis
- L'enquête nationale e-SATIS qui nécessite de recueillir votre adresse électronique

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, la commission des usagers veille au respect des droits des usagers. Elle facilite vos démarches pour faire valoir vos droits. La CDU contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle se réunit à minima 4 fois par an et suivant un ordre du jour arrêté par le Président en relation avec les membres de la commission.

Elle est composée :

- Du directeur de l'établissement ou son représentant
- De deux médiateurs et de leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement (un médiateur médecin et un médiateur non-médecin)
- De deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'Agence régionale de la santé
- D'un représentant de la Commission de Soins Infirmiers de Rééducation et Médico Technique (CSIRMT)
- Du président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) ou de son représentant

Les membres de la CDU sont tenus par le secret médical. Pour saisir la CDU, vous pouvez écrire à :

**Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
Direction des Affaires Générales, de la Qualité,
des Relations avec les Usagers et de la Communication
1 Avenue Patrick Guillot – BP 649
58033 Nevers Cedex**

Ou par mail, à l'adresse : chan.usagers@ght58.fr

MON CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ



Pendant votre hospitalisation, vous êtes informé(e) sur votre état de santé et les conditions de votre hospitalisation. Les équipes se tiennent à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

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.



Enfants mineurs et majeurs protégés

Le consentement du patient mineur ou du majeur protégé doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision.

Le consentement express et écrit pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur légal.

Dans le cas où une personne mineure s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé, elle doit se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

LA PERSONNE DE CONFIANCE



La personne de confiance est une personne que vous pouvez désigner dans votre entourage pour, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches de santé (y compris lors des consultations médicales) et transmettre à l'équipe soignante vos volontés au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

C'est un droit et non une obligation. Mais nous vous encourageons à désigner cette personne de confiance. Cette désignation est faite par écrit en remplissant le formulaire que vous trouverez joint à ce livret. Elle peut être annulée ou modifiée à tout moment. La personne de confiance désignée doit être prévenue par vos soins et donner son accord. Le formulaire daté est à remettre à l'équipe soignante qui le conservera dans votre dossier médical.

La désignation n'est valable que pour la durée de votre hospitalisation. Si vous souhaitez qu'elle soit prolongée après votre sortie, il suffit d'en informer l'équipe soignante ou votre médecin.

La personne de confiance ne prend pas de décision médicale. Elle est le référent auprès de l'équipe médicale, qui doit être informée de sa désignation pour la consulter en priorité si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté. Elle sera votre porte-parole pour refléter vos souhaits et vos convictions.

LA MAISON DES USAGERS & DES ASSOCIATIONS



La Maison des Usagers est un espace d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers de l'établissement et les associations.

Ce n'est ni un lieu de soins ni un lieu de règlement institutionnel des conflits. C'est avant tout un lieu d'expression de la parole individuelle et collective des usagers. Une permanence est assurée par des bénévoles associatifs permettant à chacun, patients, proches et visiteurs de trouver l'information, l'écoute et le soutien nécessaires.

La Maison des Usagers est située au sein de l'Hôpital Pierre Bérégovoy au niveau 0. Certaines associations interviennent aussi auprès des patients dans les services de soins.



Qu'est-ce que c'est

Il s'agit d'un document qui précise vos souhaits concernant une éventuelle sédation profonde et continue jusqu'au décès, selon des modalités précises, dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, ou encore dans une situation de fin de vie.

Elles s'appliquent lorsqu'une décision doit être prise en ce qui concerne la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitement ou d'actes médicaux. Elles s'imposent au médecin qui doit les appliquer (sauf dans les cas exceptionnels prévus par l'article L.111-11 du Code de la Santé Publique).

Il n'y a aucune obligation à rédiger des directives anticipées, mais il faut savoir que leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de votre personne de confiance.

Qui peut rédiger des directives anticipées et quand ?

Toute personne majeure capable d'exprimer sa volonté peut rédiger, si elle le souhaite, à tout moment, des directives anticipées. Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre.

Le document écrit doit mentionner votre nom, prénom, date et lieu de naissance. Il doit être daté et signé de votre main. Si vous êtes dans l'impossibilité de l'écrire ou de le signer vous-même, vous pouvez demander à deux témoins, dont la personne de confiance si vous l'avez désignée, d'attester que le document exprime votre volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Vous pouvez aussi utiliser l'un des deux modèles proposés à la fin de ce livret, selon que vous soyez bien-portant ou atteint d'une maladie grave.

Il n'est pas obligatoire de remplir tous les items du modèle ni de désigner une personne de confiance. Il est possible de joindre d'autres pages si le document n'offre pas assez d'espace.

Où les conserver ?

Elles peuvent être conservées par votre médecin traitant, par votre personne de confiance, par un proche ou sur votre espace numérique www.monespacesanté.fr

Dans tous les cas, elles doivent être facilement accessibles et il est indispensable de faire connaître leur existence et les coordonnées du professionnel ou de la personne à qui vous les avez confiées.

Et si on change d'avis ?

Les directives anticipées peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment. Si vous avez oublié de supprimer les directives précédentes, c'est le document le plus récent qui est valide.

Les professionnels de santé et sociaux peuvent vous accompagner dans cette démarche.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à en avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant, ainsi que les professionnels qui vous prennent en charge.



L'équipe d'assistant(e)s de service social travaille au quotidien avec les équipes soignantes et les partenaires extérieurs à l'hôpital. Elle a pour mission, dans le respect de la personne, de ses droits, du secret professionnel et selon ses besoins :

- L'aide aux démarches administratives liées à l'hospitalisation, la maladie, le vieillissement et le handicap
- L'aide au retour à domicile : recherche des possibilités de financement face à la perte d'autonomie, mise en place de services d'aide au domicile (entretien, portage de repas, aide à la toilette...)
- L'information et l'aide aux démarches pour l'entrée en établissements médico-sociaux (EHPAD, USLD, Foyer Logement, accueil familial...) ou en structures d'hébergement d'urgence
- L'information et l'aide à l'accès aux droits et aux soins, en matière de législation sociale, en cas d'absence de couverture sociale ou de mutuelle
- La protection des publics vulnérables (enfants, femmes enceintes, personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes victimes de violence)



Le service social est situé au niveau 0 de l'Hôpital Pierre Bérégovoy, il est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Les rendez-vous sont à prendre auprès du secrétariat du service social au 03 86 93 73 05.

Qu'est-ce que la PASS ?

Les assistantes sociales interviennent également dans le cadre de la Permanence d'accès aux soins de santé (PASS), qui concerne le soutien aux personnes en situation de précarité dans les démarches de reconnaissance de leurs droits sociaux et les consultations médicales gratuites.

DON D'ORGANES & DE TISSUS



Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers est engagé en faveur du don d'organes et de tissus. En cas de décès, un membre de l'équipe de coordination des prélèvements d'organes et de tissus prendra contact avec vos proches pour organiser, si cela est possible et conformément à votre volonté, un don à une personne dont l'état de santé nécessite une greffe.

En France, nous sommes tous présumés donateurs d'organes et de tissus, parce que nous pouvons tous un jour être receveurs d'organes et de tissus. Au nom de la solidarité nationale, c'est donc le principe du consentement présumé qui a été choisi.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, le principal moyen pour vous opposer à ce prélèvement, est de vous inscrire sur le registre national des refus :

www.refusnationaldesrefus.fr

Sinon, vous pouvez faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à vos proches ou à votre personne de confiance. Vous pouvez aussi communiquer votre opposition oralement à vos proches. Ils devront alors attester auprès de l'équipe médicale de votre refus et retranscrire, par écrit, les circonstances de l'expression de votre refus.

Il est possible de donner certains organes et tissus, mais de s'opposer à en donner certains autres.

DON DU CORPS À LA SCIENCE



Toute personne ayant fait don de son corps à la science doit posséder une carte de donneur (celle-ci s'obtient sur demande auprès de la faculté de médecine la plus proche de votre domicile)

Cette carte est à garder en permanence sur soi.

Le nécessaire sera mis en œuvre pour que la volonté du donneur soit respectée.

Toutefois, la faculté de médecine se réserve le droit de refuser le don. Si tel est le cas, il revient à la famille d'organiser les obsèques et de s'acquitter des frais qui en découlent.

TRANSFUSION & HÉMOVIGILANCE



Au cours de votre prise en charge, si votre état de santé le justifie, le médecin qui vous suit peut vous prescrire une transfusion sanguine. Elle ne sera envisagée que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus.

Si des produits sanguins ou des dérivés de produits sanguins doivent vous être administrés, vous en serez informé. Votre consentement sera tracé et vous devrez avoir reçu au préalable une information claire et éclairée.

Le prescripteur hospitalier vous informera, ainsi que votre médecin traitant, sur le suivi à envisager après votre sortie.

DROITS CIVIQUES



Nous vous donnons la possibilité, en application des dispositions du code électoral, si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer le jour d'un scrutin, d'exercer au sein du Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers votre droit de vote par procuration.

Une demande doit être effectuée à cet effet, par l'intermédiaire du cadre de santé de l'unité pour chaque procuration demandée, auprès d'un officier de police judiciaire.

DROITS À L'IMAGE



Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers reçoit parfois des demandes de reportages de la part des médias. La presse est libre, mais l'hôpital est un lieu de nature spécifique, la réalisation d'un reportage est soumise à autorisation préalable de la part de l'administration.

La Direction de la Communication est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'hôpital, de manière écrite ou verbale. Cette autorisation doit être complétée de l'autorisation individuelle écrite de chaque patient de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer.

Pour les enfants mineurs et, dans certains cas, les majeurs protégés, l'accord du représentant légal du patient doit être demandé. Cette autorisation doit également être écrite.

La Direction de la Communication dispose d'un formulaire « Autorisation de prise de vue » facilitant cet accord.

Rapprochez-vous du cadre de santé du service si vous êtes sollicité(e). Les images des patients réalisées restent sous l'entière responsabilité des journalistes. Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers ne saurait en aucune manière être appelé en garantie en cas de litige consécutif à une autorisation.

Nous attirons également votre attention sur l'usage des réseaux sociaux. Il est nécessaire de veiller au respect de l'intimité, de la vie privée des patients et des professionnels de l'établissement, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales.

Dans ce contexte, l'établissement invite les patients, familles et professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un patient ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique par quelque moyen que ce soit, sous peine de poursuites.

PARTICIPER À UNE RECHERCHE CLINIQUE



Au cours de votre hospitalisation, vous serez peut-être sollicité(e) par un médecin ou un personnel soignant pour participer à une étude de « recherche clinique ». Ces études peuvent avoir différents objectifs, par exemple, étudier l'efficacité d'un médicament, d'une méthode de diagnostic, l'évolution d'une maladie ou d'une prise en charge, ...

Tous les ans, des patients sont inclus dans des protocoles de recherche et peuvent aussi bénéficier d'une thérapie innovante. La recherche clinique est un gage de qualité

des soins et permet d'accéder à des thérapeutiques de pointe, avec une surveillance accrue. C'est grâce à elle que les connaissances médicales progressent.

Si votre médecin vous propose de participer à un protocole de recherche clinique, il a l'obligation légale de vous informer personnellement et individuellement. Un consentement ou un accord de participation vous sera demandé (ou à vos représentants légaux si vous êtes dans l'incapacité de le donner) avant de pouvoir débuter toute recherche.





Tous les personnels sont tenus de respecter le secret sur toutes les informations, médicales ou non-médicales, vous concernant. Aucun renseignement sur votre état de santé ne sera communiqué par téléphone.

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

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet d'un traitement informatique ou papier. Dans le cadre de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'établissement sont strictement réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi qu'au service de facturation.

Les informations médicales vous concernant pourront être communiquées avec votre accord à d'autres professionnels

de santé, afin d'assurer la continuité de votre prise en charge.

De même, vos données cliniques collectées au cours de votre séjour peuvent être utilisées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, en conformité avec la réglementation applicable. Elles seront alors intégralement anonymes.

En cas de « situations sanitaires exceptionnelles », à savoir un grave accident sur la voie publique, un incendie, un attentat ou un grand événement susceptible de conduire à un nombre important de victimes, l'application SI-VIC peut être déclenché à la demande de l'Agence régionale de santé. SI-VIC est un dispositif national, qui a pour objectif d'aider les autorités sanitaires à anticiper le nombre de blessés d'un événement et ses conséquences pour l'organisation des hôpitaux, pour répondre aux besoins des patients. Certaines de vos données peuvent être collectés dans le cadre de ce dispositif.

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles et un droit d'opposition à l'utilisation, à la rectification et l'effacement de celles-ci.

Pour exercer ces droits ou pour toute autre question sur le traitement de vos données, vous pouvez en informer le médecin responsable de votre prise en charge, afin que cette opposition soit notée dans votre dossier ou contacter le Délégué à la Protection des Données du CHAN.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



L'établissement doit conserver votre dossier médical :

- Pendant 20 ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement
- Pendant 10 ans pour les patients décédés
- Jusqu'à l'âge de 28 ans pour les mineurs

Modalités de conservation :

Les dossiers peuvent être conservés au sein de l'établissement, mais également auprès d'un hébergeur agréé. Vous pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical.

Obtenir des informations sur votre prise en charge :

Pour disposer d'informations sur votre état de santé, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin qui vous a suivi pendant votre hospitalisation.

Si ces informations ne vous suffisent pas ou que vous avez besoin de consulter votre dossier médical, vous pouvez en faire la demande. L'accès à votre dossier médical est réservé à :

- Vous-même,
- Vos ayants droit en cas de décès,
- La personne ayant l'autorité parentale, tant que l'enfant est mineur (à noter qu'à partir de 15 ans, le patient peut s'opposer à la communication de son dossier),
- Le tuteur, dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée et selon les mentions indiquées sur la décision du juge,
- Un médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

A joindre à la demande :

Une photocopie de votre carte d'identité.
Ou, si vous n'êtes pas le patient, la copie du document prouvant votre qualité d'ayant droit, de représentant légal ou de tuteur et une copie de votre carte d'identité et de celle du patient.

Il est à préciser sur la demande :

- Les principaux documents souhaités
- La date des soins
- Le motif de votre demande dans le cas d'un ayant-droit,
- La modalité d'accès souhaitée : envoi postal au domicile (des frais de reprographie et d'envoi pourront vous être demandés), envoi à un médecin désigné, consultation du dossier sur place dans le service de soins, en présence d'un médecin hospitalier (sur rendez-vous).

Il est possible de votre vivant de vous opposer à la communication de votre dossier médical post mortem. Pour cela, **vous devez remplir le formulaire que vous trouverez à la fin de ce livret.**



L'imprimé de demande se situe à la fin de votre livret et sur le site internet de l'établissement.

A réception de toute demande complète, le Service des Affaires Générales dispose d'un délai réglementaire de 8 jours ouvrés pour vous répondre, si les informations médicales datent de moins de 5 ans. Ce délai est porté à 2 mois pour les dossiers constitués depuis plus de 5 ans.

Pour faire votre demande :

Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
Direction des Affaires Générales, de la Qualité,
des Relations avec les Usagers et de la Communication
1 Avenue Patrick Guillot – BP 649
58033 Nevers Cedex

Ou à l'adresse mail : chan.usagers@ght58.fr



CHAMBRE MORTUAIRE



La chambre mortuaire est un service de l'hôpital où sont accueillis les corps des personnes décédées au CHAN et qui permet aux familles de disposer du temps nécessaire à l'organisation des obsèques.

Le corps du défunt pourra également être transporté vers une chambre funéraire, ou vers le domicile de ce dernier ou un membre de sa famille.

Les trois premiers jours à la chambre mortuaire sont gratuits. Les jours suivants font l'objet d'une facturation par l'établissement.

Pour tout transport de corps sans mise en bière, les opérations de transport doivent être achevées dans un délai de 48h

maximum à compter du décès.

Sauf exception, le délai entre le décès et l'inhumation ou la crémation, doit être d'au moins 24 heures et ne pas excéder 6 jours ouvrables.

Vous êtes libre de choisir le prestataire de votre choix pour organiser les obsèques. Pour vous aider dans vos démarches, la liste des opérateurs de pompes funèbres agréés dans le département de la Nièvre est disponible sur simple demande.

Les professionnels du CHAN peuvent vous accueillir au niveau -2, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h et le samedi de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 16h45.



LA QUALITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



Améliorer la qualité et la sécurité des soins est une préoccupation permanente.

Nos équipes sont formées régulièrement pour développer leurs compétences. Elles réalisent également des évaluations de pratiques professionnelles, afin de vérifier que les prises en charges sont bien organisées et les soins correctement dispensés.

Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers est engagé dans une démarche de certification. L'établissement met annuellement à disposition du public ses indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Vous pouvez les retrouver sur le site has-sante.fr, rubrique Etablissements et Services, onglet Qualité des Hôpitaux et des cliniques.

LA BIENTRAITANCE



Notre établissement est engagé dans une démarche de bientraitance.

La Bientraitance est une démarche globale dans la prise en soins du patient et dans l'accueil de l'entourage, visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins.

ATTENTE D'UNE PHOTO

PRÉVENIR ET COMBATTRE LES INFECTIONS



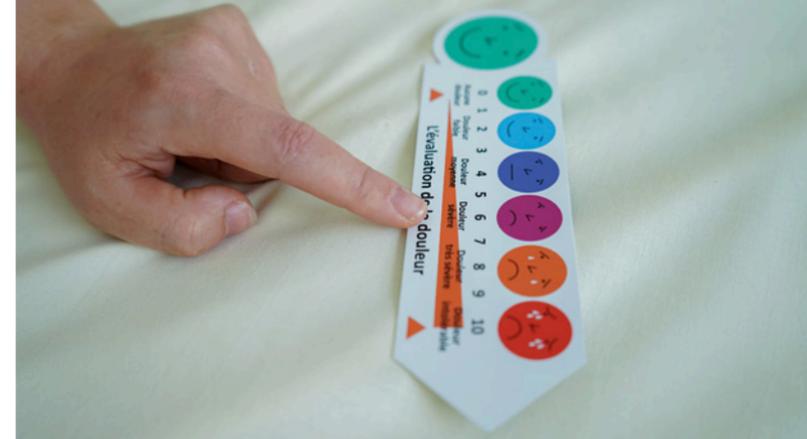
Une infection nosocomiale est une infection associée aux soins.

Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers développe un programme d'actions contre ces infections :

- Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de professionnels de l'établissement qui élabore un programme pluriannuel
- Une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales

Quelques conseils pour prévenir ces infections :

- Veillez à avoir une bonne hygiène corporelle
- En cas d'intervention chirurgicale, respectez les instructions sur la douche préopératoire qui vous seront données
- Lavez-vous les mains en sortant des toilettes à l'eau et au savon et avant de manger
- Pensez à vous désinfecter régulièrement les mains avec des solutions hydro-alcooliques
- Évitez le contact avec un membre de votre entourage atteint d'une infection transmissible : rhume, grippe, gastro-entérite, ...
- Faites toujours appel au personnel soignant pour la manipulation des perfuseurs, drains, sondes urinaires, ...
- Ne décollez pas vous-même les pansements de cathéters ou de cicatrices opératoires, ...
- Si vous êtes passagèrement atteint(e) d'une infection contagieuse ou si vous êtes particulièrement fragile, respectez les précautions spécifiques qui vous seront expliquées. Le port d'un masque pourra, par exemple, vous être demandé.



LUTTER CONTRE LA DOULEUR



La douleur n'a pas à être une fatalité et elle est en permanence au centre de nos préoccupations. Au Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur durant votre hospitalisation et à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet.

Nous pouvons prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens (injection, prélèvement, pansements...), les douleurs liées à un geste quotidien, ou soulager les douleurs aiguës (suite d'une intervention chirurgicale, douleurs chroniques ...)

La douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, et vous seul(e) pouvez la décrire, personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Il est possible d'en mesurer l'intensité et pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur selon l'échelle proposée par le service qui vous accueille. Plus vous donnerez d'informations à l'équipe soignante et mieux elle sera en mesure de vous aider.

Pour la prise en charge de votre douleur, des antalgiques vous seront proposés. Il en existe plusieurs. Pour certaines douleurs, une prise en charge associant plusieurs médicaments vous sera dispensée.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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.

CHARTE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

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

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

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

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

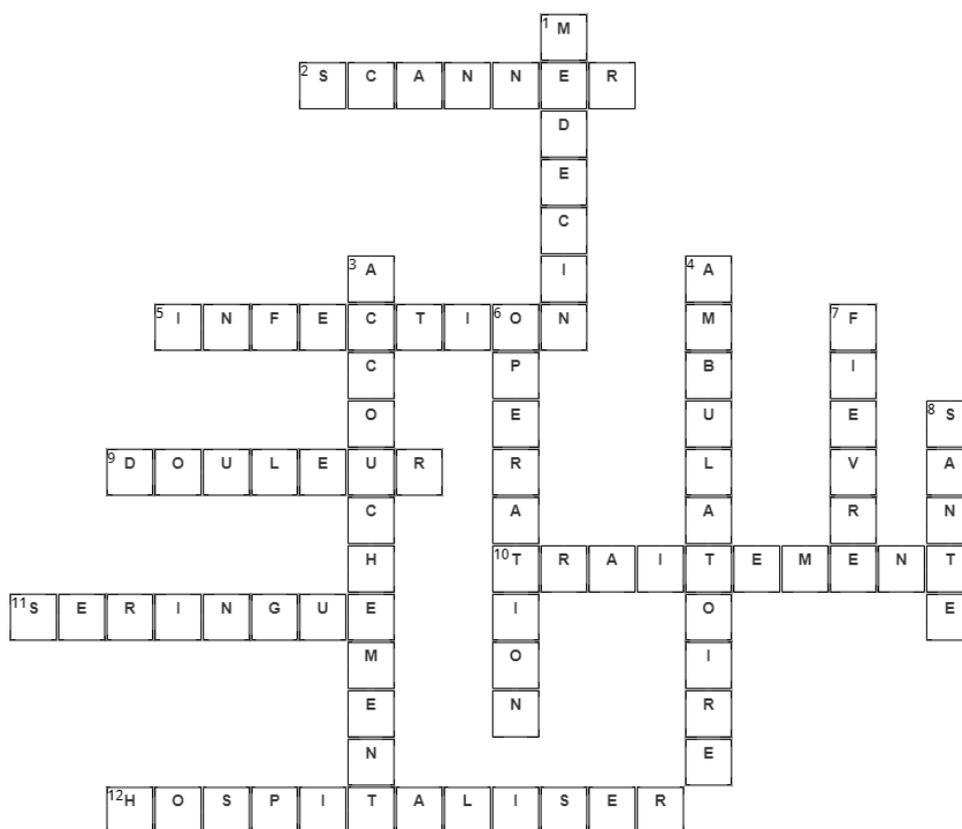
Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement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

MOTS MÊLÉS :

F G R C P I P A T I E N T G M O
 B V B E R X M W D Ç M O W J E I
 S U Q Y C N S L Z A L I D X D D
 N P S H W N Q P T F K T R G E A
 O M Z H O R E E B K O A A X C R
 S A E V I P R G Ç H M T C D I S
 I T T D Ç N I Y R K K L N L N N
 R N X F I P F T E U M U A M X M
 E E I T D C E I A H K S R O M G
 U M E P G Y A R R L A N B A I Y
 G E W O W Ç B M F M I O K F S L
 A S E R I N G U E U I C S L L F
 Z N S I R Q P P R N S E I A G I
 J A P V T G N A S R T I R T C F
 H P B T N C M Y D W G G O G H U
 B X T G K W M A L A D I E N V V

BRANCARD
 CONSULTATION
 GUERISON
 HOPITAL
 INFIRMIER
 MALADIE
 MATERNITE
 MEDECIN
 MEDICAMENT
 PANSEMENT
 PATIENT
 PERFUSION
 RADIO
 SANG
 SERINGUE
 URGENCE

MOTS CROISÉS :



Horizontal

2. Appareil d'imagerie médicale
5. Développement de germes pathogènes dans l'organisme
9. Sensation pénible, désagréable, ressentie dans une partie du corps
10. Ensemble de moyens utilisés pour guérir
11. Instrument utilisé pour injecter des liquides dans l'organisme
12. Action d'admettre quelqu'un dans un hôpital

Vertical

1. Personne qui exerce la médecine
3. Mise au monde d'un enfant
4. Se dit d'une hospitalisation qui peut être réalisée en moins d'une journée à l'hôpital
6. Acte médical réalisé dans un bloc opératoire
7. Elévation de la température du corps au-dessus de 38°C
8. L'hôpital est un établissement de ...