



ACCÈS À DES SOINS D'EXCELLENCE POUR TOUS



GROUPE SOS

SOMMAIRE

Bienvenue au Centre Hospitalier de Saint-Avold et au Centre Médico-Gériatrique Saint-François de Forbach	5
Nos missions	6
Nos valeurs	7
Nos projets	9
Votre admission	11
Les frais d'hospitalisation	13
Consultation	14
Votre séjour	16
Votre sortie	21
Les Comités spécialisés	25
Les instances	29
Politique qualité et certification	30
Politique développement durable	30
Don d'organes	31
Droits et obligations	33
Nos équipes	37



BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-AVOLD ET AU CENTRE MÉDICO-GÉRIATRIQUE SAINT-FRANÇOIS DE FORBACH

Madame, Monsieur,

Toutes les équipes du Centre Hospitalier de Saint-Avold et du Centre Médico-Gériatrique Saint-François de Forbach se joignent à moi pour vous souhaiter la bienvenue.

J'espère que votre séjour vous permettra d'apprécier toute l'énergie que nous mettons dans la recherche de votre satisfaction.

En tant que patient, vous êtes au cœur de nos préoccupations. Tout au long de votre parcours de soin, vous bénéficiez de notre savoir-faire et de notre plateau technique de pointe. Ils vous garantissent une prise en charge fiable et optimisée.

Les soins sont aussi une expérience humaine. Les équipes médico-soignantes sont les partenaires privilégiés de votre projet de soin. Les équipes logistiques et administratives feront le maximum pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.

Tous ensemble, nous mettons tout en œuvre pour mériter votre confiance

Denis GARCIA

Directeur Général des hôpitaux de Saint-Avold et de Forbach



NOS MISSIONS

DES HÔPITAUX DE PROXIMITÉ

En tant qu'établissements ESPIC (Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif), le Centre Hospitalier de Saint-Avold et le Centre Médico-Gériatrique Saint-François sont destinés à être des hôpitaux de référence sur le territoire de la Moselle Est.

Leur rôle est de répondre aux besoins de la population du bassin. Afin d'assurer cette mission de proximité, ils disposent d'une offre de soins complète en terme de services et d'équipements. Ils sont ouverts sur la ville. Cette démarche se traduit au travers d'un partenariat privilégié avec les professionnels de santé : médecins traitants et personnels paramédicaux.

Nos établissements s'inscrivent également dans des filières de soins avec les autres structures du bassin.

UN HÔPITAL MODERNE ET PERFORMANT AVEC UN PLATEAU TECHNIQUE DE POINTE

Le Centre Hospitalier de Saint-Avold : l'organisation et les moyens sont centrés sur la prise en charge de pathologies médicales et chirurgicales, des urgences et des soins intensifs (réanimation, USC...).

UN ÉTABLISSEMENT DISPOSANT D'UNE CULTURE GÉRIATIQUE :

Le Centre Médico-Gériatrique de Forbach.

DES HÔPITAUX QUI ASSURENT DES MISSIONS DE SANTÉ PUBLIQUE

Parmi ces missions, on peut noter :

- La lutte contre les maladies infectieuses
- La promotion de la santé
- La prise en compte des besoins des populations vulnérables
- Pour le Centre Hospitalier de Saint-Avold : la prise en charge des urgences : médicales, chirurgicales, sociales, psychiatriques

DES HÔPITAUX DE RÉFÉRENCE SUR LE TERRITOIRE

Leur vocation est également d'assurer une mission diagnostique, de surveillance, de traitement et de prévention, d'évaluation des pratiques, pour tout patient sans distinction sociale.



NOS VALEURS

Pour accomplir ces missions, les professionnels de nos établissements s'appuient sur des valeurs et des convictions partagées :

LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE

Nous menons une politique de recrutement au plus haut niveau et assurons une formation professionnelle continue pour le maintien et le développement des compétences. Nos pratiques médicales, soignantes et managériales correspondent aux standards nationaux. Nos programmes qualité s'inscrivent dans une dynamique volontariste d'amélioration continue. L'innovation et l'expertise sont au service des patients.

LE RESPECT DE LA PERSONNE

Nos relations avec autrui, nos patients autant que leur entourage, nos collègues et nos partenaires sont dirigées par le respect des droits des personnes. Nous traitons chacun avec égards dans le respect de la dignité et de son individualité et nous leur garantissons la confidentialité et la bienveillance.

L'ENGAGEMENT DE SOLIDARITÉ

Nous veillons à l'équité de l'accès aux soins et mettons au cœur de nos actions l'égalité de traitement des personnes quelles que soient leurs opinions philosophiques, morales, religieuses ou politiques. Nous exerçons une responsabilité sociale, sociétale et environnementale.

LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

Nous menons une politique de formation et d'information adaptée aux besoins de chacun. Nous développons la formation avec la volonté d'assurer le transfert de compétences à chacun d'entre nous. Nous tenons compte et valorisons l'expérience de chacun.



Chaque professionnel doit s'employer à satisfaire au mieux les usagers. La qualité de la prise en charge des patients ainsi que celle des soins résultent de la compétence technique et relationnelle de tous les professionnels. Chacun exerce ses fonctions dans les règles d'exercice propre à la mission qui lui est confiée.

L'esprit d'équipe, la tolérance et la communication des informations utiles sont autant d'atouts conduisant vers un travail d'équipe harmonieux et épanouissant.

Libre de ses opinions, le personnel doit néanmoins observer une certaine réserve dans l'expression de celles-ci.

Nos établissements adhèrent à la charte du GROUPE SOS qui fixe les principes essentiels, relatifs notamment au respect des personnes, à la transparence financière et aux conditions juridiques de fonctionnement que ses adhérents entendent respecter et faire respecter. A ce titre, nous nous engageons à développer nos activités dans un réel esprit de solidarité, de partenariat et d'entraide mutuelle avec les associations signataires de la charte.





NOS PROJETS

En octobre 2011, le GROUPE SOS a pris le relais de l'ancienne gouvernance avec pour objectif d'accompagner l'Association vers un nouvel essor, notamment dans son positionnement sur le territoire de Moselle Est.

Le nouveau projet médical soutenu par l'Agence Régionale de Santé en Lorraine (ARS) prévoit de profondes réorganisations de l'offre de soins en Moselle Est.

Dans ses orientations stratégiques, le centre Hospitalier de Saint-Avold, accueillera un centre lourd de dialyse, renforcera son offre de soins en cancérologie et développera la prise en charge aigue de la personne âgée.

Avec la relocalisation sur Saint-Avold des activités de soins aigus, l'ARS reconnaît le rôle essentiel du Centre Hospitalier de Saint-Avold dans la répartition de l'offre de soins du bassin.

L'ARS conforte l'expertise du Centre Médico-Gériatrique de Forbach dans la prise en charge de la personne âgée.

Le GROUPE SOS Santé dispose également :

- 1 hôpital de proximité à Château Salins
- 1 institut de formation des aides soignantes IFAS
- 1 centre de planification et d'éducation familiale
- 1 HAD (Hospitalisation A Domicile) à Forbach
- 1 SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) à Forbach
- 1 CAMSP (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce) à Saint-Avold





VOTRE ADMISSION

Heure d'ouverture : du lundi au vendredi de 8H00 à 16H00.

EN DEHORS DES CAS D'URGENCE

Après votre consultation médicale ou pré-opératoire et dès que vous avez connaissance de votre date d'hospitalisation, présentez-vous au service des admissions, dans le hall de l'hôpital pour effectuer vos démarches de pré-admission.

Le jour de votre hospitalisation, présentez-vous au service des admissions, muni des documents suivants, selon votre situation :

- Un justificatif d'identité avec photo (carte d'identité ou passeport)
- Votre carte vitale à jour et l'attestation d'ouverture des droits
- Votre carte d'affiliation à une caisse complémentaire
- Votre feuille d'accident du travail délivrée par l'employeur, le cas échéant
- Votre carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et victimes de guerre bénéficiant de l'article L115 si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection indiquée sur le carnet
- Votre carte européenne d'assurance maladie et une pièce d'identité pour les ressortissants d'un État de l'Union Européenne

Si vous êtes ressortissant d'un pays hors Union Européenne vous êtes redevable des frais de séjour, sauf en cas de présentation d'une prise en charge.


Si vous n'êtes affilié à aucun organisme : vous avez, sous certaines conditions, la possibilité d'effectuer une demande d'affiliation au titre de la couverture maladie universelle (CMU) de base et complémentaire.

Un dossier administratif sera ainsi créé et les agents du bureau des admissions sont à votre disposition pour vous donner tous les renseignements nécessaires.

**Parce que
identité
= sécurité**

Si vous désirez une chambre individuelle, merci de le signaler dès votre pré-admission. Nous essayons de respecter votre demande selon nos disponibilités.

Votre choix sera exprimé par la signature d'une demande écrite sur un formulaire mis à votre disposition. Les chambres individuelles sont assujetties au paiement d'un supplément journalier.



Pour vous accompagner dans les démarches administratives, sociales, familiales ou professionnelles, des assistantes du service social sont présentes au Centre Hospitalier de Saint-Avold et au Centre Médico-Gériatrique Saint-François. Elles participent avec l'équipe soignante à l'élaboration et à la mise en oeuvre de votre projet de sortie. Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez vous adresser au personnel soignant ou prendre directement rendez-vous avec elles.

L'assistante de service social accompagne également les personnes les plus démunies dans leurs démarches administratives et sociales afin de leur garantir l'accès à la prévention, aux soins et au suivi médical à l'hôpital et dans les réseaux de soins d'accueil et d'accompagnement social.

Assistante de service social :

Du lundi au vendredi :

Tél. 03 87 91 14 44, poste 7024 sur le Centre Hospitalier de Saint-Avold

Tél. 03 87 84 99 70, poste 8618 sur le Centre Médico-Gériatrique Saint-François à Forbach

FORMALITÉS MÉDICALES

Pour améliorer la prise en charge dans les services, nous vous conseillons de vous munir de certains documents :

- La lettre de votre médecin traitant
- Votre carnet de santé
- Vos ordonnances médicales des traitements en cours
- Vos résultats des derniers examens (radiographies, échographies, laboratoire...)
- L'autorisation parentale d'anesthésie et d'intervention pour les patients mineurs
- Vos documents de mise sous tutelle et ou curatelle

Dans le cadre de la réforme du parcours de soins, la consultation des médecins spécialistes est désormais remboursable à condition d'être prescrite par votre médecin traitant. Vous devez donc présenter cette ordonnance au médecin. En cas d'urgence Vous serez pris en charge sans délai et les formalités administratives seront confiées à vos proches ou aux professionnels de l'établissement.

LANGUE

Si vous ne comprenez pas ou ne parlez pas le français, nous essayerons de vous mettre à disposition une personne parlant votre langue.



LES FRAIS D'HOSPITALISATION

LEUR PRISE EN CHARGE

Les soins dans nos hôpitaux ne sont pas gratuits. Ils sont pris en charge dans la majorité des hospitalisations par les caisses de Sécurité Sociale. Néanmoins, vous aurez peut-être à votre charge la part des frais non pris en charge par les caisses de Sécurité Sociale. Le bureau des admissions se chargera d'obtenir pour vous les accords de prise en charge de vos frais d'hospitalisation auprès des organismes sociaux, à la condition de la présentation de toutes les pièces justifiant de vos droits.

ACOMPTE SUR LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Selon la couverture de frais par votre assurance-maladie, différents acomptes peuvent être demandés lors de votre entrée pour les prestations de confort : chambre individuelle, téléphone, télévision...

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Vous pouvez avoir à votre charge le montant du ticket modérateur (soit 20 % des frais) ainsi que le forfait journalier à régler. Néanmoins, dans certains cas, vous n'aurez rien à payer. Pour connaître vos éventuelles exonérations, veuillez vous adresser au bureau des admissions.

VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

La totalité des frais d'hospitalisation sera à votre charge. Dans ce cas, à titre d'avance, une provision correspondant à 10 jours d'hospitalisation pourra vous être demandée. Après 10 jours, cette provision est renouvelable.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous pouvez demander, conformément à l'article R 1112-45 du Code de la Santé Publique, qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'Établissement. Votre demande est valable uniquement pour la durée de votre séjour. Merci de prévenir le bureau des admissions et le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Dès lors, nous nous engageons à ne pas communiquer votre présence.

Si vous souhaitez, après avoir sollicitée la non divulgation de votre présence, permettre à quelques personnes de vous rendre visite, il convient de les informer en précisant le numéro de votre chambre ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé (e).



PRISE EN CHARGE DES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES

Si votre état de santé l'exige, des consultations spécialisées pourront être réalisées dans un autre établissement. Dans ce cas, les consultations et le transport seront intégralement à la charge de nos établissements.

VOS MÉDICAMENTS

Par mesure de sécurité, nous vous demandons d'amener votre ordonnance avec votre traitement ou à défaut vos médicaments que vous prenez à la maison. Dès votre arrivée vous les confierez à une infirmière. Ils vous seront restitués lors de votre départ. Pendant votre hospitalisation, l'infirmière vous donnera les médicaments prescrits.

LES CONSULTATIONS

Le jour de votre consultation dans nos établissements, vous devez vous présenter au guichet d'admission situé dans le hall d'entrée afin d'y préparer votre dossier administratif. Vous devez présenter :

- Un document avec une photo justifiant de votre identité (carte d'identité ou passeport)
- Votre carte vitale actualisée et l'attestation d'ouverture de droits. Une borne est à votre disposition dans le hall pour la mise à jour de votre carte vitale
- Votre carte d'affiliation à une complémentaire santé

Si vous êtes

- Pensionné militaire ou victime de guerre : votre carnet de soins gratuits
- Victime d'un accident de travail : la liasse d'accident de travail délivrée par votre employeur
- Ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : votre carte européenne d'assurance maladie ou le certificat provisoire de remplacement
- Ressortissant d'un pays hors Union Européenne : vous êtes redevable des frais, sauf en cas de présentation d'une prise en charge

Si vous n'avez aucune couverture sociale, vous pouvez peut-être bénéficier de dispositifs prévus dans le cadre de la loi sur la CMU (Couverture Maladie Universelle) ou l'AME (Aide Médicale d'État)



Dans nos établissements, comme chez votre médecin traitant, les consultations externes sont payantes. Le tarif des consultations du secteur public est aligné sur le tarif conventionnel de la Sécurité Sociale.

Sur présentation de la carte vitale, seul le ticket modérateur est dû à l'établissement. Après la consultation, vous devrez effectuer le règlement à la caisse située au rez-de-chaussée de nos établissements.

LA FRANCHISE MÉDICALE

Les personnes bénéficiaires du régime général devront s'acquitter d'un forfait de 18 euros pour les actes médicaux atteignant un montant égal ou supérieur à 120 euros. Cette participation est prise en charge par certaines mutuelles de santé.

Les actes exonérés de franchise médicale sont : l'imagerie médicale (radiologie, scanner, IRM, échographie), la biologie médicale, l'affection de longue durée, l'accident du travail, la maladie professionnelle et la maternité.

LES CONSULTATIONS HORS PARCOURS DE SOINS

Si vous n'êtes pas arrivé en urgence ou si vous ne présentez pas une lettre de votre médecin traitant, il restera à votre charge 70 % pour le régime général et 50 % pour le régime local. Ce montant vous sera facturé en totalité.





VOTRE SÉJOUR

Pour le bon fonctionnement des services de soins qui assurent votre prise en charge et afin de préserver votre tranquillité tout au long de votre séjour, certaines dispositions ont été prises.

Par ailleurs, afin de rendre votre séjour plus agréable, diverses prestations sont mises à votre disposition.

LES CHAMBRES

Nos établissements vous proposent des chambres doubles ou individuelles. Chaque chambre dispose d'un cabinet de toilette équipé d'un placard personnel. Il est préférable de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital ou à défaut de les déposer dans le coffre lors de votre admission. Un reçu vous sera délivré.

Au Centre Médico-Gériatrique de Forbach, chaque chambre est équipée d'un coffre.

Nos établissements ne fournissent ni objets de toilette, ni vêtements de nuit. N'oubliez pas de vous munir de ces effets indispensables.

LES REPAS

Une diététicienne diplômée est spécialement chargée de composer et d'équilibrer le menu surtout si vous êtes astreint à un régime.

N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante les produits que vous n'aimez pas ou auxquels vous êtes allergiques.

L'équipe tient à votre disposition tous les suppléments (sel, poivre, sucre...) sous réserve des restrictions particulières liées à votre régime.

LE TÉLÉPHONE

Pour demander l'ouverture d'une ligne téléphonique, veuillez vous adresser à l'accueil dans le hall tous les jours de 8H30 à 17H00. Il vous sera demandé le dépôt d'une avance pour vos consommations téléphoniques qui vous seront facturées.

LE WIFI

Pour obtenir un accès WIFI, veuillez vous rendre au service des admissions, un code d'accès gratuit vous sera remis.



LA TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs. Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un raccordement à titre payant. Veuillez toutefois à respecter la tranquillité et le repos des autres patients. Nous vous invitons à vous renseigner sur les horaires de location auprès du service.

LA RADIO ET L'ÉCOUTE DE MUSIQUE

L'usage de poste radio ou tout autre dispositif permettant la diffusion de son est conditionné au respect de la tranquillité et du repos des autres patients. Si possible, préférez l'usage des écouteurs à volume modéré.

L'HYGIÈNE

L'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux, à la maison comme à l'hôpital. Le lavage des mains ou leur friction à l'aide de Solutions Hydro-Alcooliques (SHA) constitue la mesure la plus efficace.

L'hygiène des mains doit être appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous-même et par vos visiteurs.

LES EFFETS PERSONNELS

Lors de votre hospitalisation, veuillez vous munir de votre nécessaire de toilette (serviettes, savon, peigne, brosse à dents, rasoir). En Unité de Soins de Longue Durée (USLD), l'entretien du linge est assuré par nos établissements.

ARGENT ET VALEURS

La loi 92-614 du 6 juillet 1992 et le décret du 27 mars 1993 relatifs à la responsabilité de l'hôpital du fait de vols, pertes et détérioration des objets déposés, prévoient une responsabilité de plein droit pour les objets mobiliers (argent, bijoux, etc...) déposés dans le coffre, lors de l'admission pour une hospitalisation. Cette responsabilité s'étend aux personnes hors d'état de manifester leur volonté ou devant recevoir des soins d'urgence.

Nos établissements ne sont pas responsables des vols d'objets non déposés au coffre sauf en cas de faute établie à notre rencontre.



Les objets précieux, valeurs et argent que vous apportez dans nos établissements restent sous votre responsabilité. Cependant, vous êtes invité à les déposer en un lieu sécurisé. Un reçu de dépôt vous sera délivré.

- Le dépôt au coffre s'effectue à la caisse du lundi au vendredi aux heures d'ouverture
- Le retrait des objets déposés se fait à la caisse aux jours et heures d'ouverture
- La caisse se trouve dans le hall au niveau des admissions

LE CULTE

Pour rencontrer le ministre du culte de votre choix, nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

L'ensemble du personnel vous assure le respect de votre liberté de conscience et de croyance.

LA CAFÉTÉRIA

Au Centre Hospitalier de Saint-Avold, un espace convivial ouvert 7 jours sur 7 est à votre disposition, il est situé dans le hall principal. Vous y trouverez un espace presse, des propositions de restauration rapide, un espace détente.

Au Centre Médico-Gériatrique, des distributeurs de boissons vous sont proposés ainsi qu'un espace de convivialité.

LE COURRIER

Le courrier adressé aux patients est distribué du lundi au vendredi. Demandez à vos correspondants de rédiger l'adresse comme suit :

Madame-Monsieur/nom du service

Centre Hospitalier de Saint-Avold - Rue Ambroise Paré - 57500 Saint-Avold

Ou

Madame-Monsieur/nom du service

Centre Médico-Gériatrique Saint-François - 24 Faubourg Sainte-croix - 57600 Forbach

Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée. A votre demande, certaines opérations postales (mandats, retraits, envois, recommandés) sont réalisables. Renseignez-vous auprès du service des admissions.



LES ACCOMPAGNANTS

Dans certains services, chaque fois que cela est matériellement possible et médicalement indispensable, un membre de votre famille peut passer la nuit auprès de vous. Il convient de le signaler lors des formalités d'admission ou lors de votre séjour au personnel soignant. Ainsi, la mise à disposition d'un lit d'appoint est possible.

Les tickets repas sont disponibles à la Caisse située dans le hall d'entrée. Veuillez également en informer l'équipe soignante.

LES ASSOCIATIONS ET LES BÉNÉVOLES

Des associations sont présentes et interviennent auprès des patients et résidents. Des bénévoles interviennent régulièrement dans l'établissement. Leurs coordonnées sont à votre disposition dans les services. Si vous souhaitez les rencontrer, faites-en la demande au cadre de santé du service. Leur action s'inscrit dans le cadre des chartes du patient hospitalisé.

POUR VOTRE SÉCURITÉ

Voici un certain nombre de consignes générales qu'il est indispensable de connaître et d'observer pour votre propre sécurité ainsi que celle des autres patients.

- Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de nos établissements.
- Respectez les matériels de lutte contre l'incendie (extincteurs, portes coupe-feu).
- Ne touchez pas aux installations électriques. N'utilisez pas de prises multiples.
- Reconnaissez, à l'aide du plan affiché dans l'unité de soins, les couloirs et les issues de secours. Si nécessaire, questionnez le personnel hospitalier.
- Signalez au personnel toute situation anormale ou tout danger apparent.
- Si vous découvrez un début de feu, un dégagement de fumée, un bruit, une odeur ou une lueur insolite :
 - Gardez votre sang froid
 - Ne criez pas au feu
 - Prévenez aussitôt le personnel du service



Si vous devez évacuer :

- Faites-le calmement.
- N'utilisez pas l'ascenseur.
- Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas.
- Respectez les directives qui vous seront données par le personnel.
- Après avoir évacué, ne revenez pas dans votre chambre avant d'en avoir reçu l'autorisation.

Nos établissements sont équipés de caméras de vidéo-surveillance disposées à différents points stratégiques.

Votre sécurité dépend également de l'observation de quelques règles d'hygiène que nous vous recommandons.

Soyez vigilants, refusez toute visite de personnes susceptibles d'être contagieuses (maladies infantiles...)

Ne laissez pas de denrées périssables dans votre chambre, confiez les aux agents de service qui vous les conserveront au frais.

LES VISITES

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons combien leur présence auprès de vous est un grand réconfort. La présence des enfants n'est pas toujours souhaitable : l'équipe soignante vous renseignera utilement.

Les visites ont lieu principalement les après-midi de 13H00 à 20H00. Nous vous invitons à privilégier ces moments pour que vos proches vous rendent visite.

Des facilités sont accordées à l'entourage dans la mesure où l'état de santé du patient le permet.

Nous vous invitons à prendre contact auprès du cadre de santé ou de l'équipe soignante pour en discuter. Certaines situations peuvent occasionner des restrictions de visite, veuillez vous renseigner auprès de l'équipe soignante :

- Patients en réanimation.
- Patients en isolement.
- Il est possible que l'on vous demande de quitter momentanément la chambre afin d'effectuer des soins. De même, afin de respecter le bionettoyage, il vous sera demandé de sortir de la pièce afin d'assurer le nettoyage des locaux.



LES MINEURS

Si vous êtes mineur vous êtes en principe accompagné par votre représentant légal. Celui-ci est présent tout au long de votre séjour. Il peut bénéficier de mesures d'accompagnement particulières (nuitée et repas).

VOTRE SORTIE

LA PERMISSION DE SORTIE

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, vous pouvez obtenir une permission de sortie pour une période courte de 48h maximum.

Vous aurez à prendre en charge vos frais de transport qui ne pourront pas être remboursés par l'Assurance Maladie.

PRÉPARATION DE VOTRE SORTIE

Votre sortie se prépare dès les premiers jours d'hospitalisation. Si des dispositions spécifiques sont nécessaires pour organiser votre retour : Parlez-en au médecin ou à l'équipe soignante du service, qui vous orientera vers les personnes compétentes, notamment les assistantes sociales.

Votre sortie est possible après avis médical et se déroule en principe en fin de matinée. Avant de quitter l'un de nos établissements pensez à vérifier que vous n'avez laissé aucun objet personnel dans votre chambre.

Présentez-vous au service des Admissions pour régulariser votre dossier et procéder au règlement des éventuels frais à votre charge. Un bulletin d'hospitalisation pourra vous être remis.

Les enfants doivent obligatoirement être accompagnés d'une personne ayant l'autorité parentale.

SORTIE DISCIPLINAIRE

Le directeur peut prononcer la sortie d'un malade perturbant le bon fonctionnement du service ou ne se conformant pas au règlement de l'hôpital.



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous demandez votre sortie contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une attestation certifiant que vous avez été informé des risques encourus. Cette attestation constitue une décharge de responsabilité pour nos établissements.

TRANSPORT

Si vous quittez seul notre établissement, les transports suivants sont possibles :

- En voiture particulière
- En taxi, appelé par vous ou par l'intermédiaire du standard situé dans le hall d'accueil.
- En ambulance ou en voiture sanitaire légère lorsque le médecin estime que votre état le nécessite. La prescription de transport délivrée par le médecin sera indispensable pour obtenir le remboursement des frais engagés par votre Sécurité Sociale.
- Vous bénéficiez du libre choix de l'entreprise de transport sanitaire pour votre retour à domicile.

LA POURSUITE DE VOTRE TRAITEMENT

Un compte-rendu synthétique de votre hospitalisation, comportant si besoin une ordonnance, vous sera remis. Votre médecin traitant recevra ultérieurement un compte-rendu d'hospitalisation détaillé.

LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous invitons, avant votre départ, à remplir le questionnaire de satisfaction remis par l'équipe soignante que vous retrouvez en fin du livret d'accueil.

Une fois rempli, même sous forme anonyme, il pourra :

- Être déposé dans la boîte aux lettres de l'unité,
- Être déposé dans la boîte aux lettres posée sur le guichet à l'accueil situé dans le hall,
- Être remis au cadre de santé de l'unité



Ou encore être adressé à Monsieur Le Directeur :

- Centre Hospitalier de Saint-Avold - Rue Ambroise Paré - 57500 Saint-Avold
- Centre Médico-Gériatrique Saint-François - 24 Faubourg Sainte-Croix - 57600 Forbach

Vos remarques seront très utiles pour améliorer les prestations du Centre Hospitalier de Saint-Avold et du Centre Médico-Gériatrique Saint-François.

Des enquêtes de satisfaction peuvent également être effectués au courant de l'année par téléphone ou à votre chevet, par une personne mandatée par l'établissement dans le cadre de la démarche qualité.

LE STATIONNEMENT

Des aires de stationnement sont prévues pour les visiteurs et les personnels. Des places pour handicapés sont également prévues et permettent un accès plus facile. Merci de les respecter.

Nos établissements se réservent le droit d'interdire temporairement ou définitivement l'accès aux véhicules sur ses sites aux personnes ne respectant pas le code de la route et qui entraveraient gravement la circulation ou qui mettraient en péril la sécurité des personnes et des biens.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite sont autorisées à accéder dans l'enceinte de l'établissement à stationner dans les zones de stationnement matérialisées et réservées.

Nous attirons votre attention sur le fait que le parking n'est pas gardé.

Nos établissements ne sont pas responsables des vols et des dégradations. Aussi nous vous suggérons de ne pas laisser d'objets en évidence dans votre véhicule.

Le stationnement hors emplacement ou sur les places réservées aux personnes handicapées par des personnes non autorisées est sévèrement sanctionné sans recours possible.



LES COMITÉS SPÉCIALISÉS

LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

La lutte contre la douleur est une mission des établissements de santé inscrite dans le code de la santé publique (ART L-4 portant sur l'organisation par les établissements de santé de la prise en charge de la douleur).

A ce titre, nos établissements ont mis en place une organisation qui repose sur le comité de lutte contre la douleur composé de personnels administratifs, médicaux et paramédicaux.

LES MISSIONS DU CLUD

Le CLUD constitue une force d'analyse, de proposition, de validation, de coordination et de communication. Il n'intervient pas directement au niveau des soins prodigués aux patients.

Le CLUD a pour missions de :

- Proposer, organiser, coordonner, évaluer les actions d'amélioration en matière de lutte contre la douleur.
- Concevoir, promouvoir, mettre en place et évaluer une politique d'élaboration de protocoles de prise en charge de la douleur et leur gestion documentaire au sein de l'établissement, en liaison avec les équipes médicales et soignantes, la direction de la qualité et la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.
- Valider les protocoles douleur des établissements.
- Promouvoir, mettre en place et évaluer les actions de formation continue des personnels en matière de lutte contre la douleur.
- Donner son avis sur les projets d'acquisition de dispositifs médicaux et matériels nécessaires au traitement de la douleur.
- Assurer la liaison avec la prise en charge des soins palliatifs et les autres problématiques transversales de soins.



L'EOH ET LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Le Comité de Lutte contre les infections Nosocomiales (CLIN) de nos établissements coordonne l'action des professionnels en matière de lutte contre les infections nosocomiales :

- Prévention des infections nosocomiales par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène ; validation des procédures, protocoles relatifs à la lutte contre les infections nosocomiales et à l'hygiène.
- Prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques.
- Surveillance des infections nosocomiales.
- Définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels des établissements en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales.
- Consultations du CLIN lors de la programmation de travaux, l'aménagement de locaux et l'acquisition d'équipements susceptibles d'avoir une répercussion sur la prévention et la transmission des infections nosocomiales dans les établissements.
- Évaluation périodique de la lutte contre les infections nosocomiales.
- Définition des méthodes et indicateurs adaptés aux activités des établissements permettant l'identification, l'analyse et le suivi des risques infectieux nosocomiaux.

Le CLIN travaille en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui prend en charge la mise en œuvre des décisions du CLIN, en menant des actions de formation, de surveillance, d'évaluation, de rédaction et de diffusion de protocoles, de vigilance sanitaire et environnementale et de l'encadrement du personnel.



COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC)

La principale mission de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Ainsi, lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées par les responsables des établissements doivent être mises à la disposition des membres de la Commission.

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour vos interlocuteurs privilégiés sont :

- Votre médecin référent ou le chef de service
- Le cadre de santé du service

La CRUQPC, où les usagers sont représentés, peut-être saisie pour toutes réclamations vis-à-vis de l'établissement, notamment les litiges mettant en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

Vous pouvez adresser votre courrier directement à Monsieur le Directeur : Centre Hospitalier de Saint-Avoid - Rue Ambroise Paré - 57502 Saint-Avoid Cédex

Tél. direct de la CRUQPC : 03 87 91 81 26 de 8H00 à 17H00 du lundi au vendredi.

LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition est un groupe pluridisciplinaire médical, paramédical et logistique. En lien avec la CME (Conférence Médicale d'Établissement), le CLAN est une structure consultative participant, par ses avis ou propositions, à une triple mission :

- De conseils pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et résidents.
- D'impulsion d'actions adaptées et destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation ou la nutrition.
- De formation des personnels en lien avec le service de la formation continue de l'établissement.

LA CELLULE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE

Les décisions médicales soulèvent de plus en plus souvent des questions difficiles sur le plan éthique. Dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 concernant les droits des malades, la cellule de réflexion éthique ouvre un espace de concertation. Associant des expertises multiples, elle permet d'offrir aux « consciences » un éclairage qui guide les décisions.

Composé de médecins, de personnels soignants, de psychologues et de personnes ressources qualifiées, ce comité consultatif, lieu de dialogue et de réflexion, a pour vocation d'identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement, de favoriser et de diffuser des réflexions et recommandations. La cellule de réflexion éthique n'intervient pas dans la décision thérapeutique. Elle a un rôle de conseil et de pédagogie concernant la pratique des soins. A ce titre, elle produit également des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux, comme par exemple : le sens du soin, l'équité des soins, la fin de vie (l'euthanasie, l'acharnement thérapeutique, les soins palliatifs, la définition de la mort)... Elle suscite aussi le partage à la fois des valeurs et du sens de l'engagement professionnel et permet aux hospitaliers de s'interroger sur les attentes des patients et des familles. C'est ainsi qu'elle vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.





LES INSTANCES

CONFÉRENCE MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La CME représente les personnels médicaux et pharmaceutiques de nos établissements. Il s'agit d'une instance consultative intervenant dans le domaine de l'organisation des soins et sur les questions relatives aux personnes qu'elle représente. Elle contribue également à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

COMMISSION DE SOINS INFIRMIERS, DE RÉÉDUCATION ET MÉDICO-TECHNIQUES (CSIRMT)

La CSIRMT est présidée par la Directrice de l'organisation des soins. Elle se compose de représentants des différentes catégories de personnels qui participent à la mise en œuvre des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques. Elle est à la fois consultée et informée sur toutes les questions liées à l'organisation des soins.

LE COMITÉ D'HYGIÈNE, DE SÉCURITÉ ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Le CHSCT est composé de représentants médicaux et non médicaux. Présidé par le Directeur, il est chargé de donner un avis sur l'organisation et l'amélioration des conditions de travail, la prévention des risques professionnels, l'hygiène et la sécurité.



POLITIQUE QUALITÉ ET CERTIFICATION

Le système de santé fait actuellement face à des évolutions majeures : développement continu et rapide des connaissances scientifiques et techniques, bouleversement des moyens de communication et de partage de données, modification complète des parcours de soins et des parcours de vie, contexte économique exigeant. Les établissements de Saint-Avold et de Forbach se sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients. On appelle sécurité des patients l'état dans lequel le risque d'événements indésirables est réduite au minimum. Garantir en tout lieu et en toute circonstance la sécurité des soins dispensée est donc devenu un véritable enjeu pour nos établissements. Cette démarche engage chaque professionnel de nos établissements, quel que soit son métier ou son secteur d'activité.

Nos établissements sont engagés dans la démarche de certification des établissements de santé. Les rapports de certification sont disponibles sur le site de la HAS (Haute Autorité de santé) www.has.fr ; les indicateurs qualités, notamment ceux de la lutte contre les infections nosocomiales, sont affichés aux entrées de nos établissements.

POLITIQUE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des impacts de leurs activités sur l'environnement, les Établissements de Saint-Avold et de Forbach s'engagent dans une politique de Développement Durable prenant en compte les dimensions environnementales, économiques et sociales. La mise en place d'une stratégie de développement durable à l'échelle de nos établissements s'inscrit dans le cadre de nos missions de soins, de prévention et d'éducation pour une démarche environnementale de progrès permanent et volontariste. Il s'agit de réduire les consommations énergétiques, éviter le gaspillage de l'eau et des ressources, valoriser des normes de qualité respectueuses de l'environnement et favoriser la qualité de vie au travail pour contribuer à une offre de soins durable et de qualité.



DON D'ORGANES

Pour être donneur, la démarche officielle consiste à dire clairement à votre famille qu'en cas de décès vous souhaitez donner tout ou une partie de vos organes. Vous pouvez choisir de porter sur vous une carte de donneur, mais il faut savoir qu'elle ne remplace pas l'échange avec les proches : carte ou non, les médecins interrogent toujours la famille ou la personne qui partageait la vie du défunt pour vérifier qu'il n'était pas opposé au don, conformément à la loi.

Donneur ou pas, la première chose à faire c'est donc de le dire. Une question de loi mais aussi de psychologie. Dire votre choix et demander leur décision à ceux qui vous entourent, c'est s'assurer que la volonté de chacun sera connue, comprise et respectée des autres. Et que la question de l'équipe médicale sera accueillie dans les meilleures conditions possibles, au cas où.

Lorsque le défunt avait transmis sa volonté concernant le don de ses organes, l'échange se déroule dans les meilleures conditions possibles et la chaîne de prélèvement et de greffe est soit stoppée soit rapidement enclenchée. En revanche, lorsque les proches du défunt n'ont jamais abordé cette question avec lui, les conditions du dialogue sont beaucoup plus difficiles et l'impératif d'urgence peut être mal vécu. Dans ce cas, la décision se base sur une interprétation des propos, des traits de caractère et des actions du défunt, avec toute la subjectivité que cela suppose. Dans beaucoup de situations, la famille, dans le doute, préfère s'opposer au prélèvement.

Une demande de mise en place d'une coordination de prélèvement de tissus a été faite à l'agence de biomédecine. Nous nous sommes inscrits dans une démarche de recensement des donneurs potentiels dans le cadre du réseau lorrain de prélèvements d'organes PRELOR.





DROITS ET OBLIGATIONS

GÉNÉRALITÉS

Tout bénéficiaire de soins hospitaliers a droit à des soins appropriés en fonction de son état de santé, conforme aux données acquises de la science. Les soins doivent être organisés de façon à garantir leur continuité en toutes circonstances. Tout bénéficiaire de soins a droit à la même qualité de soins. Il a, pour autant que son état de santé le requiert, un droit légal d'accès à tous les moyens et équipements thérapeutiques ou de diagnostic dont disposent nos établissements sans préjudice des priorités dues au degré d'urgence de la prestation. Nos établissements prennent les dispositions nécessaires pour garantir la sécurité du bénéficiaire de soins et du visiteur.

DROITS DES ENFANTS

Nos établissements permettent la présence des parents ou des représentants légaux pendant l'hospitalisation de l'enfant. Leur présence ne doit pas compromettre ni entraver l'application dans les meilleures conditions, des traitements auxquels l'enfant doit être soumis. Les parents ou les représentants légaux doivent donner leur accord sur les traitements auxquels l'enfant est soumis, préjudice des dispositions légales habilitant le médecin à réaliser, en cas d'urgence vitale, les soins indispensables même en cas de refus des parents ou représentants légaux.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Toute personne accède à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé (extrait de l'article L1111-7 du code de la santé publique – Loi du 4 mars 2002).

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations par simple demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissiez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si votre hospitalisation date de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place en sollicitant un rendez-vous, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi à domicile, sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'hôpital considérera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Cette désignation peut être très utile :

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
- Si vous ne pouvez les exprimer, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Elle pourra donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.

La désignation d'une personne de confiance :

- N'est pas une obligation ;
- Doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- Se fait par écrit à l'aide du formulaire que nos équipes vous proposerons.

Elle peut être annulée à tout moment, par écrit de préférence et peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation.

Il vous revient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord.

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Décret numéro 2006-11.9 du 6 février 2006)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté :

- Ce document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une - qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.
- Ce document est modifiable ou révocable à tout moment.
- Ce document indique les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant «les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement».
- Les directives anticipées ont valeur de souhait mais la décision est prise par l'équipe médicale.
- Vous devez informer le médecin de l'existence de directives anticipées.
- Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives, de les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.
- Pour être prises en compte par le médecin, il faut que vos directives aient été rédigées depuis moins de 3 ans avant la date à partir de laquelle vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté.

LE SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel de nos établissements est soumis au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant quel que soit leur caractère sont conservées avec une stricte confidentialité. Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner tout renseignement par téléphone.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Pendant votre séjour, des informations personnelles vous concernant sont recueillies et font l'objet de traitements dont la finalité est de vous fournir des soins médicaux et de faciliter votre prise en charge en cas d'hospitalisation. Ces données, destinées à l'établissement ainsi qu'à l'association GROUPE SOS Santé, peuvent, dans le respect du secret médical, être traitées par les organismes habilités à établir des statistiques relatives à certaines pathologies.

Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical. La réglementation de matière de protection des données personnelles vous donne le droit d'accéder à ces informations et de les rectifier. De plus, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement de données nominatives vous concernant.

Pour l'exercice de vos droits, veuillez nous écrire à l'adresse mail suivante : contact-rgpd.sante@groupe-sos.org.

LE TABAC ET L'ALCOOL

Le tabac et l'alcool sont interdits dans l'enceinte de nos établissements. Nos établissements sont membres du réseau national Hôpital sans tabac. Conformément au décret du 15/11/2006 l'interdiction de fumer s'applique dans tous les bâtiments de nos établissements, aux patients, aux visiteurs et aux membres du personnel. Ce principe n'est assorti d'aucune exception et le non respect de cette interdiction expose les contrevenants à une amende forfaitaire de 68 euros ou à des poursuites judiciaires.

Fumer est autorisé à l'extérieur des bâtiments à condition d'éviter la proximité des accès (portes) et ouvertures (fenêtres) de façon à protéger les non-fumeurs du tabagisme passif.

CONSENTEMENT ET REFUS DES SOINS

Un acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Vous avez donc le droit de refuser un acte médical. Dans ce cas, le médecin vous expliquera les risques encourus et les alternatives possibles. Les professionnels de santé sont dans l'obligation de vous tenir informé de votre état de santé sauf si vous ne le souhaitez pas.



L'ÉQUIPE MÉDICALE

EST COMPOSÉE DE :

- Médecins
- Internes en médecine
- Internes en pharmacie
- Pharmaciens

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

EST COMPOSÉE DE :

- Cadres de santé
- Infirmier(e)s
- Aide-soignant (e)s

SI VOTRE TRAITEMENT LE NÉCESSITE, VOUS SEREZ AMENÉ À RENCONTRER D'AUTRES PROFESSIONNELS

- Psychologues
- Kinésithérapeutes
- Diététicien(ne)s
- Ergothérapeutes
- Assistantes sociales

Vous pourrez reconnaître le personnel qui vous entoure par les badges et la couleur des tenues.

D'autres personnes contribuent à améliorer votre séjour : Les agents des services logistiques, les personnels de laboratoire, d'imagerie médicale, de pharmacie, des services techniques, de restauration, de lingerie, les agents administratifs, l'équipe de sécurité-incendie, les secrétaires et la direction.

