

Livret d'accueil du patient

CHMO
Centre Hospitalier du Mont d'Or

6, rue Notre Dame
69250 ALBIGNY-SUR-SAÔNE

04 72 08 15 15

Charte de la personne hospitalisée - Principes généraux

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.

CHMO
Centre Hospitalier du Mont d'Or

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous et vos proches. Au nom du personnel du CHMO, nous vous souhaitons la bienvenue.

L'objectif de ce livret d'accueil est d'anticiper les réponses aux questions que vous vous posez et de vous guider dans vos démarches. Vous y trouverez des informations qui concernent votre admission, le déroulement de votre séjour et votre sortie. Nous sommes attachés à tout mettre en œuvre afin que votre accueil et votre prise en charge se déroulent dans les meilleures conditions possibles pour vous et vos proches.

Nous sommes engagés depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, en plaçant votre satisfaction au cœur de nos préoccupations. Ce souci d'amélioration constante de nos pratiques rend précieuses vos remarques et suggestions.

L'équipe médicale, le personnel soignant, ainsi que les personnels techniques et administratifs mettront toutes leurs compétences et leur professionnalisme à votre service pour mériter votre confiance.

La Direction

SOMMAIRE

CENTRE HOSPITALIER DU MONT D'OR

Présentation du CHMO p6
Quelques chiffres p7
Se repérer et accèder p8

VOTRE ADMISSION

Hospitalisation ou consultation externe p10
Unité de soins de longue durée p12
Biens et objets de valeur p14
Personne à prévenir, personne de confiance et directives anticipées p14

VOTRE SÉJOUR

Votre prise en charge p16
Qualité et sécurité des soins p18

VIE PRATIQUE

Votre confort p21
Votre sécurité p22

DROITS ET RESPONSABILITÉS

Vos droits p24
Vos responsabilités p28

GARANTIES DES DROITS DES USAGERS

Expression des usagers p30
Les représentants des usagers p30
Commission des usagers p30

VOTRE SORTIE

Organisation de votre départ p32
Paiement de votre séjour p32
Votre avis compte p33

01

Centre Hospitalier du Mont d'Or

- Présentation du CHMO
- Quelques chiffres
- Se repérer et accèder



Présentation du CHMO

Le Centre Hospitalier du Mont d'Or est un établissement public de santé dont la gouvernance s'articule autour de deux instances clés. La direction de l'établissement est assurée par un directeur d'hôpital, lequel bénéficie de l'appui d'un directoire. Véritable instance de conseil, ce dernier regroupe des représentants du corps médical et de l'équipe de direction pour soutenir le directeur dans la conduite opérationnelle de la structure. Il est doté d'un conseil de surveillance, organe qui supervise la stratégie et la gestion de l'hôpital. L'établissement est réparti sur deux sites géographiques, Albigny-sur-Saône et Chasselay. Situé dans un cadre agréable et parfaitement desservi par les transports en commun, il s'engage à garantir un égal accès de tous aux soins et aux prestations.

Le CHMO est un établissement membre du Groupement Hospitalier de Territoire Val Rhône Centre, dont l'établissement support sont les Hospices Civils de Lyon. Une direction commune est instituée avec les Hospices Civils de Lyon depuis 2023 ; cette direction commune constitue un soutien solide au service des patients et des professionnels.

L'établissement s'attache à défendre et promouvoir les valeurs suivantes :

- Respect de la dignité et des droits des patients avec une écoute particulière quant à leurs besoins et à ceux de leur entourage,
- Exigence de qualité et de sécurité dans le service rendu aux patients hospitalisés et aux résidents des EHPAD rattachés au CHMO,
- Dialogue avec les usagers et leurs représentants pour améliorer le service public hospitalier.

Labellisé Hôpital de proximité Val de Saône en février 2022, le CHMO développe une offre de soins polyvalente publique de 1er recours à vocation territoriale, dédiée à des patients plus jeunes.

C'est ainsi que le CHMO construit des parcours de santé diversifiés pour tous les usagers du territoire, en coordination et en complémentarité, avec les professionnels de santé du territoire :

- **Les médecins traitants et les professionnels libéraux** du Val de Saône : Communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) du Val de Saône ;
- **Les services du Centre Hospitalier intercommunal** de Neuville-Fontaine sur Saône, avec lequel le CHMO porte le Centre de Ressources Territorial (CRT) ;
- **Les services de l'hôpital de Saint-Cyr au Mont d'Or** : Centre médico psychologique (CMP), Equipe Mobile Gériatrique Extra Hospitalière (EMGEH) à compétence psychiatrique ;
- **Les services des Hospices Civils de Lyon et des établissements du Groupement Hospitalier** de territoire ;
- **Les services des cliniques :** Polyclinique Lyon Nord, clinique du Val d'Ouest, clinique de la Sauvegarde, Infirmerie Protestante ;
- **Les professionnels de la filière gérontologique Lyon-Nord,** partenaires du lien ville-hôpital : Dispositif d'Appui à la Coordination, Hospitalisation à Domicile…
- **Tous les acteurs publics** (collectivités territoriales, ARS, Métropole de Lyon, CPAM), **et privés**, ainsi que **les acteurs économiques et sociaux** qui participent, par leur activité, à l'amélioration du niveau de santé du territoire.

Le CHMO en quelques chiffres

Hospitalisation

- **2 Services de médecine** polyvalente et gériatrique dont des lits identifiés de soins palliatifs,
- **4 Services de soins médicaux et de réadaptation** (SMR) polyvalents et gériatriques,
- **1 Unité de Soins de Longue Durée** (USLD).

Ambulatoire

- **1 Hôpital de jour de médecine** polyvalente et gériatrique,
- **1 Hôpital de jour de soins médicaux et de réadaptation** polyvalents et gériatriques,
- **1 plateau de consultations spécialisées** ouvert à tous les usagers adultes du territoire,
- **1 Equipe Mobile Gériatrique Extra Hospitalière à compétence psychiatrique** (EMGEH) qui se déplace à domicile sur sollicitation des professionnels de santé du territoire.

EHPAD

L'EHPAD Jacques Chauviré : dispose d'hébergement permanent, d'une unité d'hébergement renforcé* ; de trois unités de vie protégée* et d'un pôle d'activités et de soins adaptés.

L'EHPAD le Val d'or : dispose d'hébergement permanent ; de lits d'hébergements temporaires et d'un Pôle d'activités et de soins adaptés.

L'EHPAD Santal : dispose d'hébergement permanent.

**unités protégées permettant d'accueillir des personnes atteintes de maladies d'Alzheimer et de maladies neurodégénératives.*

720 professionnels au service de votre santé

32 médecins, 500 soignants, 187 autres personnels

L'hôpital : plus de 72 métiers différents

MÉTIERS SOIGNANTS ET ÉDUCATIFS

- Agents de services hospitaliers
- Aides médico-psychologique
- Aides soignants
- Brancardiers
- Ambulanciers
- Diététiciens
- Enseignants en APA
- Ergothérapeutes
- Infirmiers
- Kinésithérapeutes
- Orthophonistes
- Préparateurs en pharmacie
- Psychomotriciens
- Cadres de santé

MÉTIERS MÉDICAUX

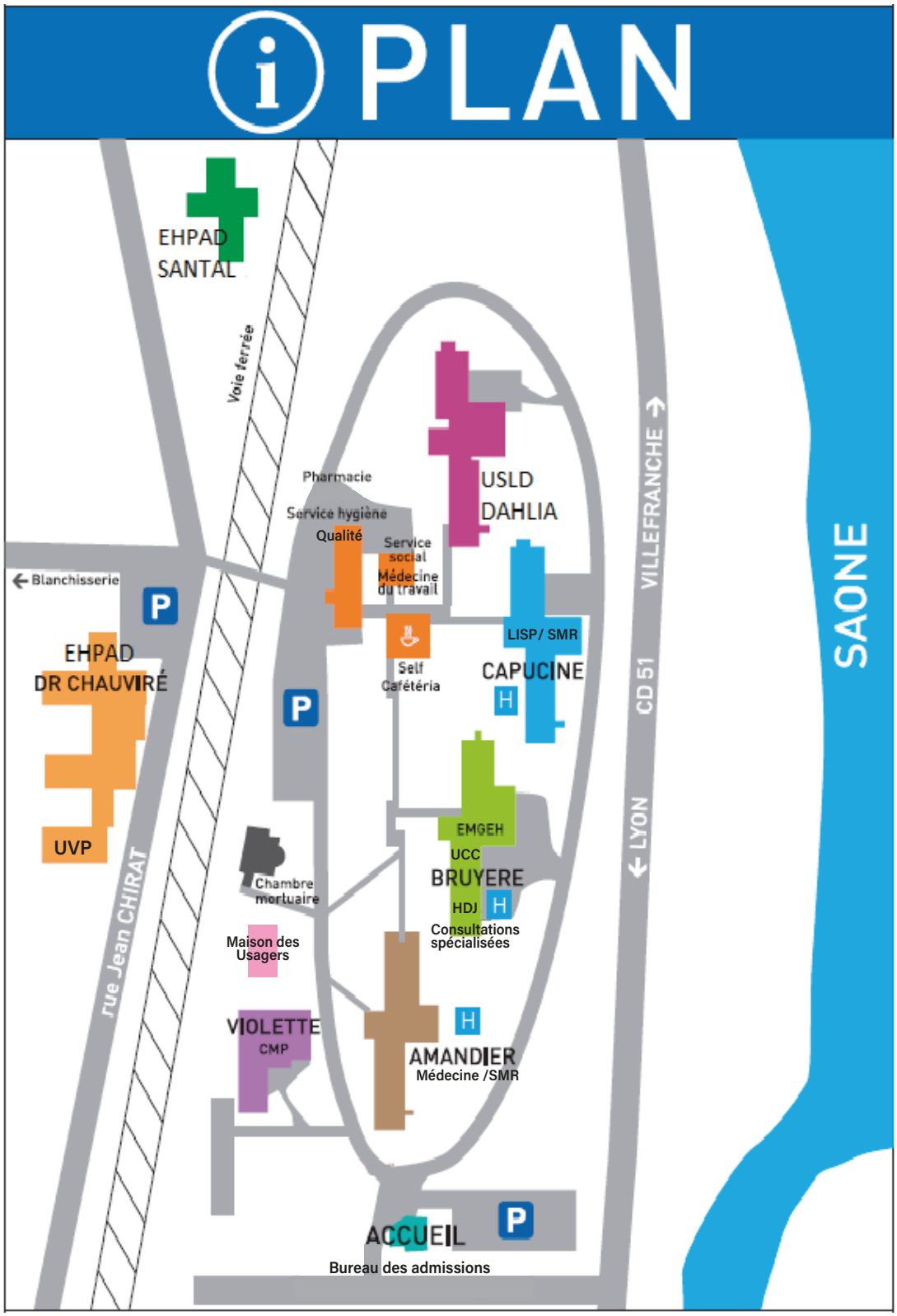
- Médecins
- Pharmaciens

MÉTIERS DU SOCIAL

- Animateurs
- Assistants de service social
- Conseillers familiaux
- Psychologues

MÉTIERS TECHNIQUES LOGISTIQUES ET ADMINISTRATIFS

- Administratifs et accueil
- Encadrement
- Équipement et installation
- Blanchisserie, cuisine, parcs et jardins, travaux, sécurité
- Système d'information
- Personnel de direction



ADRESSE DU CENTRE HOSPITALIER DU MONT D'OR

6, rue Notre Dame 69250 ALBIGNY-SUR-SAÔNE

Tél. : 04 72 08 15 15

ACCÈS

EN VOITURE
Autoroute A6/A46

EN TRAIN
Arrêt Albigny-sur-Saône
ou Couzon au Mont D'or

EN BUS
Ligne 43
Arrêt Centre Hospitalier

02

Votre admission

- Hospitalisation ou consultation externe
- Unité de soins de longue durée (USLD)
- Biens et objets de valeur
- Personne à prévenir, personne de confiance et directives anticipées



Préparer votre admission en hospitalisation ou consultation

Vous devez présenter obligatoirement **une pièce d'identité** nécessaire à la saisie exacte de vos nom(s), prénom(s) et date de naissance dans votre dossier administratif et dans votre dossier médical.

Constituer votre dossier administratif

Qu'il s'agisse d'une hospitalisation ou d'une consultation, vous devez, avant de vous rendre dans le service, faire établir par le bureau des admissions, un dossier de soins externes ou d'hospitalisation. Ce dossier sera constitué au vu des documents fournis.

Pour l'enregistrement de votre admission, vous devez nous présenter :

- ☐ Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour) ;
- ☐ Votre carte vitale ;
- ☐ Votre carte de mutuelle ou d'assurance privée ;

Et si nécessaire :

- ☐ Dans le cas d'un parcours de soins, l'attestation de déclaration de votre médecin traitant ;
- ☐ Votre carte européenne d'assurance maladie ;
- ☐ La lettre de convocation.

Notre équipe du bureau des admissions en charge d'enregistrer votre dossier peut vous contacter pour vous demander de transmettre des éléments manquants. Pour nous transmettre ces documents vous pouvez soit vous rendre au bureau des admissions, soit adresser l'ensemble des documents par mail à **admissions@ch-montdor.fr** en mentionnant vos noms, prénoms et date de naissance.

Auparavant, il vous appartient de vérifier que vos droits sont à jour tant au regard de la sécurité sociale que de votre mutuelle pour assurer la prise en charge des frais engagés.

Le bureau des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 12h45 à 16h45.
Il est joignable au 04 72 08 15 15.

En savoir plus

Votre identité, c'est votre sécurité

Pour votre sécurité, votre identité est vérifiée à l'aide de votre carte d'identité, votre passeport ou votre titre de séjour. L'exactitude de votre identité est essentielle pour éviter les erreurs et sécuriser vos soins. Nos équipes vont vérifier la bonne prise en compte de votre date de naissance et de l'orthographe exacte de vos nom(s) et prénom(s).

Vos documents médicaux

Munissez-vous des documents médicaux pouvant faciliter votre prise en charge.

Vos effets personnels

Le jour de l'hospitalisation, il vous appartient d'apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette :

- Nécessaire de toilette : gel douche, brosse à dents, dentifrice, rasoir et mousse à raser, serviettes et gants de toilettes ;
- Des vêtements confortables et amples : pyjamas, robe de chambre, joggings, pantoufles. **Ils devront être entretenus par vos soins durant le séjour.**

Vous désirez une chambre individuelle ?

Vous pouvez faire la demande d'une chambre particulière (facturée en supplément). Elle vous sera attribuée en fonction de la disponibilité dans le service.

Recueil de l'Identité Nationale de Santé (INS)

Votre Identité Nationale de Santé est votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour référencer vos informations de santé. L'attribution de l'INS est couplée à la vérification de votre identité via une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport…). Votre INS permet aux professionnels de santé qui vous accompagnent d'échanger plus facilement des informations médicales vous concernant, en s'assurant qu'ils parlent bien de la même personne.

Comprendre mes frais d'hospitalisation

Votre hospitalisation n'est pas gratuite

Les frais d'hospitalisation dépendent de votre situation personnelle, selon que vous bénéficiez ou non d'une couverture sociale. Les frais d'hospitalisation restant à votre charge varient. Une facture sera envoyée à votre domicile.

Le forfait journalier hospitalier

Le forfait journalier est une participation aux frais d'hébergement. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre assurance santé complémentaire si le contrat que vous avez souscrit le prévoit. Renseignez-vous auprès d'elle.

Une exonération du forfait hospitalier est possible dans les situations suivantes :

- Vous bénéficiez de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale d'État ;
- Votre hospitalisation est due et est imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle ;
- Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- Vous êtes titulaire d'une pension militaire ;
- Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez une attestation en cours de validité.

Le ticket modérateur

En établissement public de santé, l'Assurance Maladie prend en charge vos frais d'hospitalisation à hauteur de 80 % (sauf cas particuliers). Les 20 % restant à votre charge sont dénommés « ticket modérateur ». Votre mutuelle peut les prendre en charge.

Participation forfaitaire pour actes coûteux

Pour certains actes médicaux dépassant un tarif de 120 €, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 32€.

Chambre particulière

La chambre seule relève d'un régime particulier qui vous sera facturée en supplément. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre mutuelle ou de votre assurance santé complémentaire pour connaître son niveau de prise en charge. Le tarif est disponible au bureau des admissions et affiché dans le service.

INFORMATION

Les tarifs des frais d'hospitalisation sont affichés au bureau des admissions et dans les services de soins.

L'équipe du bureau des admissions est à votre disposition pour vous expliquer les détails des frais d'hospitalisation et vous informer du montant restant éventuellement à votre charge (ticket modérateur et forfait journalier) en fonction des garanties couvertes par votre mutuelle.

Vous pouvez demander une prise en charge préalable à cette dernière.

En cas de difficultés, vous pouvez prendre rendez-vous avec le travailleur social de votre service d'hospitalisation qui vous accompagnera dans vos démarches.

Préparer votre admission en USLD

Conditions d'admission

- L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

- Un dossier de préadmission est à remplir pour déposer votre demande d'inscription. Il est à compléter sur le site internet **trajectoire.sante-ra.fr**. Il est constitué de 2 volets : administratif et médical. La partie médicale est à compléter par votre médecin traitant, la partie administrative par vos soins.

- Une fois votre dossier constitué et adressé à l'établissement via le site **trajectoire.santera.fr**, une commission d'admission, composée d'une équipe pluridisciplinaire, examinera votre dossier en vue d'évaluer vos besoins, vos attentes et nos capacités à y répondre.

Pré-admission

- En cas d'avis favorable de la commission d'admission du CHMO, vous serez inscrit sur liste d'attente.
- A la suite de cette inscription, l'équipe de l'USLD vous contactera afin d'effectuer une visite de pré admission (VPA) sur rendez-vous. Ce sera pour vous l'occasion de rencontrer une partie de l'équipe, qui répondra à toutes vos interrogations, et aussi de visiter l'établissement. La potentielle entrée se fait en recherchant systématiquement votre consentement libre et éclairé.

  Cette visite peut donner lieu à une acceptation ou un refus de l'entrée si le projet ne semble pas adapté.

  Lorsqu'un accord est donné à l'issue de la VPA, nous pourrons procéder à votre admission au sein de l'USLD dès qu'une place sera disponible.

Procédure d'admission

Une partie des formalités administratives relatives à votre admission en USLD sont effectuées en amont. Dès la validation de la date d'admission, il convient de prendre rendez-vous avec le bureau des admissions afin de finaliser le dossier d'admission avec les documents qui vous ont été demandés à l'occasion de votre visite.

Par ailleurs, nous vous remercions de bien vouloir rapporter, après lecture et signature, un exemplaire du contrat de séjour qui vous a été remis. Les dispositions de ce document sont particulièrement importantes pour vous et votre famille et toutes les précisions vous seront fournies par les agents présents au bureau des admissions.

Vos effets personnels

Linge personnel

L'établissement vous recommande de fournir des vêtements adaptés à vos habitudes vestimentaires ainsi qu'en quantité suffisante afin que la rotation du linge s'effectue sans problème. Un trousseau est préconisé. Nous attirons votre attention sur la nécessité de renouveler le linge usagé au cours du séjour. La blanchisserie hospitalière peut se charger du lavage du linge personnel. Toutefois, cet équipement industriel est surtout adapté pour le linge hôtelier ou peu fragile.

C'est pourquoi il est conseillé de faire traiter à l'extérieur le linge personnel fragile ou de valeur. Tout le linge personnel doit être identifié, qu'il soit traité par la famille ou par la blanchisserie du CHMO. Pour le linge non traité par la famille, l'opération de marquage réalisée par la blanchisserie utilise des étiquettes résistantes aux traitements industriels.

Nécessaire de toilette

Les produits d'hygiène ne sont pas fournis par l'établissement, il vous appartient d'apporter vos accessoires et produits de toilette et d'en assurer le renouvellement.

Comprendre les frais de séjour

Les frais de séjours

Le prix de journée, à la charge de la personne accueillie ou de sa famille comprend :

- Le tarif hébergement qui couvre les dépenses d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien (locaux, ménage, linge…) d'animation et de vie sociale ;
- Une participation forfaitaire relative aux frais d'entretien de l'autonomie.

Ils sont fixés annuellement par arrêté du Président de la Métropole de Lyon et par un arrêté national publié au journal officiel.

Un Forfait global unique (FGU) relatif aux soins et à l'entretien à l'autonomie couvre les frais relatifs à la dépendance et aux soins. Le degré de dépendance de chaque patient est évalué à partir de la grille nationale AGGIR (Autonomie Gérontologique des Groupes ISO Ressources). Les soins et l'autonomie sont remboursés par le FGU via l'assurance maladie sous forme de dotation. Le FGU correspond à l'aide, à la surveillance et au surcoût hôtelier lié à la dépendance ainsi qu'à vos soins médicaux et paramédicaux et de rééducation, vos médicaments, ainsi que les petites fournitures médicales.

Pour les soins externes, consultations ou hospitalisations, il est nécessaire de souscrire à une mutuelle, afin de vous faire rembourser les dépenses non couvertes par l'Assurance maladie.

En revanche ne sont pas inclus dans le FGU, et sont par conséquent à votre charge, notamment :

- les soins de pédicure (hors prescription médicale liée à une pathologie spécifique) ;
- les prothèses dentaires, les lunettes, les appareils auditifs, les bas de contention ;
- les frais de transport selon la réglementation en vigueur.

L'addition du tarif Hébergement et de la participation forfaitaire constitue le reste à charge que vous devrez payer seul ou, selon vos revenus avec votre entourage ou l'aide sociale si vous y êtes éligible (conditions fixées par la Métropole ou le département de votre ancien domicile).
Vous pourrez obtenir plus d'informations sur la prise en charge auprès du bureau des admissions, dans le contrat de séjour ou encore sur notre site internet. Les tarifs sont affichés dans chaque service et au bureau des admissions.

LES AIDES FINANCIÈRES

Vous pouvez bénéficier de :

L'aide sociale à l'hébergement (ASH)

Si vos ressources s'avèrent insuffisantes, un dossier d'admission à l'aide sociale pourra être constitué. Lorsque vous êtes admis à l'aide sociale, vous devrez verser 90 % des pensions et conserver 10 % de vos ressources mensuelles avec un minimum ne pouvant être inférieur à une somme, dite « de poche » fixée par décret, et ce, dès le 1er mois d'admission. Le conseil Départemental ou la Métropole de Lyon prend en charge le complément restant à payer à l'établissement. En contrepartie, le Conseil départemental ou la Métropole de Lyon peuvent demander une participation des obligés alimentaires. L'aide sociale à l'hébergement peut faire l'objet d'un recours sur succession au moment du décès.

L'allocation de logement social (ALS)

Vous pouvez percevoir, sur demande, l'aide de la caisse d'Allocations Familiales ou de la Mutualité Sociale Agricole, sous conditions de ressources.

Biens et objets de valeur

Nous vous conseillons de laisser à votre domicile les objets de valeur : bijoux, alliance, téléphone portable, ordinateur, somme d'argent importante… Tout comme les prothèses auditives et/ou dentaires, vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité durant votre séjour.

L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

En cas de besoin, vous avez la possibilité de déposer des petits objets au coffre de l'hôpital, comme des bijoux, portefeuille ou téléphone portable.

Personne à prévenir, personne de confiance et directives anticipées

Il vous sera systématiquement demandé à votre entrée de désigner une personne à prévenir, et de nous remettre les documents relatifs à la personne de confiance et aux directives anticipées.

Ces documents sont à votre disposition auprès de nos équipes de soins, sur notre site internet et en annexe de ce livret. Nous vous invitons à en prendre connaissance.
Vous trouverez plus d'information page 24 de ce livret.



03

Votre séjour

- Votre prise en charge
- Qualité et sécurité des soins



Votre prise en charge

Un(e) infirmier(e) et un(e) aide-soignant(e) vous accueilleront pour votre installation dans la chambre ; ils vous donneront les explications sur le fonctionnement du service, prendront les premiers renseignements nécessaires à la constitution de votre dossier de soins. Vous rencontrerez ensuite le médecin qui prendra les renseignements médicaux et réalisera un examen clinique afin de compléter votre dossier médical.

Une équipe pluridisciplinaire à votre écoute

Les professionnels sont identifiés par leur identité et fonction inscrites sur leur badge. Durant votre séjour, n'hésitez pas à vous faire préciser qui intervient auprès de vous. Tous les personnels de l'établissement sont soumis au secret professionnel.

L'équipe médicale

Elle est placée sous la responsabilité d'un médecin chef de service, assisté de médecins hospitaliers. L'un d'entre eux est votre médecin référent et s'occupe plus particulièrement de vous. Il vous donne toutes les informations sur votre état de santé, sur les examens et sur les traitements prescrits. Il peut vous recevoir avec votre famille sur rendez-vous.

L'équipe paramédicale

Le cadre de santé est chargé de la qualité et de la sécurité des soins, du bon fonctionnement du service et assure le lien entre les différents intervenants. Vous pouvez lui soumettre vos interrogations et remarques.

L'infirmier(e) exerce ses missions dans plusieurs domaines d'activité, en collaboration avec les différents professionnels pour soutenir et suppléer dans les actes de la vie quotidienne, accompagner dans le projet de soins, réaliser des soins sur prescription médicale et participer à des actions d'éducation, de prévention, promotion de la santé. Il contribue aussi à la recherche et à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins.

L'aide-soignant(e) contribue au bien-être des patients, en les accompagnant dans tous les gestes de la vie quotidienne et en aidant au maintien de leur autonomie. Il transmet ses observations par écrit et par oral pour assurer la continuité des soins.

L'agent de service hospitalier (ASH) joue un rôle essentiel et est responsable de plusieurs tâches en garantissant l'hygiène des locaux et le confort du patient, en respectant les protocoles définis par l'établissement.

Le personnel en formation est supervisé.
Il est susceptible avec votre accord de participer aux soins.

L'équipe médico technique

Vous pouvez pendant votre séjour rencontrer des professionnels de rééducation, ergothérapeute, masseur kinésithérapeute, diététicien, orthophoniste, psychomotricien, psychologue, enseignant en APA… qui participent à votre prise en soins en équipe pluriprofessionnelle.

Le CHMO dispose d'une pharmacie à usage intérieur avec des pharmaciens et préparateurs en pharmacie.

Les personnels administratifs et logistiques

Les secrétaires médicales, les personnels des services administratifs, techniques et logistiques, contribuent au bon fonctionnement de l'établissement.

LE SERVICE SOCIAL DES PATIENTS

Un travailleur social est rattaché à chaque service de soins. Il est à votre disposition durant votre séjour pour vous conseiller et vous accompagner dans vos démarches liées aux répercussions de votre hospitalisation sur les plans administratif, financier, professionnel, familial... Leur champ d'actions est disponible dans les services.

Si vous souhaitez contacter les professionnels, vous trouverez les numéros utiles joints à ce livret, sur notre site internet ou en contactant le standard de l'établissement au 04 72 08 15 15.

En plus des visites médicales quotidiennes, si vous souhaitez un rendez-vous médical, accompagné de la personne de votre choix, merci de vous adresser au secrétariat médical.

Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Veillez néanmoins à faire en sorte qu'ils respectent les horaires de visites et les consignes affichés dans le service.

Si vos visiteurs ignorent le service où vous êtes hospitalisé, ils peuvent se renseigner à l'accueil du bureau des admissions.

Les visiteurs doivent être discrets et respecter les horaires de visites :

- Service de médecine / SMR : 13h00 – 20h00
- Service UCC : 13h00 – 17h30
- USLD : 13h00 – 20h00

En dehors de ces horaires, des autorisations peuvent être obtenues auprès du médecin. Vous êtes en droit de demander à limiter vos visites, voire à les refuser.

Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du patient pendant le temps de la visite du médecin, des soins et de l'entretien des locaux.

Il est recommandé d'éviter les visites en groupe, d'observer un minimum de discrétion, et de n'apporter ni boissons alcoolisées, ni aliments. Il est rappelé que la présence des animaux n'est pas autorisée et qu'il est interdit de fumer dans l'enceinte des bâtiments.

Par ailleurs, dans le cadre de la prévention de la transmission des infections, les visiteurs doivent respecter quelques consignes d'hygiène de base telles que : observer une hygiène fréquente des mains par friction avec de la solution hydro alcoolique (mis à disposition dans tous les services), ne pas s'asseoir sur le lit et éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite, ...).

En cas de survenue d'épisodes contagieux dans le service, il pourra être demandé à vos proches de reporter leurs visites afin de vous protéger et réduire le risque de transmissions.

VISITEURS :
Protégeons-nous des infections

Utilisez la Solution Hydro Alcoolique

- En arrivant dans l'unité
- Avant d'entrer et en sortant de la chambre
- En respectant les 7 étapes affichées dans les services

Vous êtes malade ?

- Différez votre visite si possible
- Si votre visite est indispensable : portez un masque à usage médical

Repas

L'hôpital fournit les repas et boissons qui sont inclus dans le tarif journalier. Les menus sont élaborés par la cuisine centrale du CHMO, en lien avec des diététiciennes. Les repas sont servis dans la salle à manger ou en chambre si les raisons de santé le nécessitent.

Le service a lieu à partir des horaires suivants :

- Petit-déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Collation : à partir de 16h00
- Dîner : à partir de 18h30

Animations

En USLD : les actions d'animation et les activités organisées par les équipes sont nombreuses et couvrent les jours ouvrés de la semaine afin de laisser le weekend pour la famille ou l'entourage. Un planning des animations est affiché dans le service.

Sortir durant votre hospitalisation

De manière exceptionnelle, une permission de sortie peut vous être accordée pour une durée n'excédant pas 48 heures après avis favorable du médecin chef de service. Les frais de transport en ambulance sont à votre charge.

Qualité et sécurité des soins

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Mesures spécifiques d'hygiène

Si votre état de santé le nécessite, des précautions particulières d'hygiène hospitalière (gants, masques, lunettes de protection, tenue particulière adaptée, mise en chambre particulière...) peuvent être mises en place par votre équipe de soins. Ces mesures peuvent être signalées sur la porte de votre chambre, et s'appliquent également à vos visiteurs qui doivent les respecter. N'hésitez pas à demander à l'équipe soignante de vous expliquer les mesures de prévention et à les partager avec vos proches.

Dans le cadre de la surveillance épidémiologique nationale ou régionale des infections liées aux soins organisée par les Centres de Prévention des Infections Associées aux Soins (CPIAS), vos données cliniques rendues anonymes peuvent être utilisées à des fins d'étude. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition (cf. Protections des données à caractère personnel/ exercice des droits).

Le saviez-vous ?

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définit la politique de lutte contre les infections nosocomiales qui s'inscrit dans la politique qualité et sécurité des soins de l'établissement.

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière participe à la mise en place d'actions de lutte contre les infections associées aux soins (élaboration de protocoles, évaluation des pratiques professionnelles, formations, enquêtes épidémiologiques...). Les équipes soignantes appliquent, dans tous les services, les procédures adaptées aux situations (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions spécifiques selon l'état de santé de chacun, désinfection des dispositifs médicaux…).

Soyez acteur de vos soins

Aidez-nous à prendre en compte votre douleur

Une équipe à votre écoute

Quelle qu'elle soit, la douleur n'est pas une fatalité : tout est mis en œuvre, au CHMO, pour répondre aux besoins des personnes quant à la prise en charge de leur douleur.

Cette prise en charge de la douleur et sa réévaluation sont une préoccupation quotidienne de nos équipes médico-soignantes qui s'engagent à vous donner toutes les informations utiles.

Pour ce faire, elles sont en lien permanent avec notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui existe depuis 2008.

En outre, depuis 2024, elles peuvent également bénéficier de l'appui d'une équipe mobile intra-hospitalière (équipe P.A.U.S.E), composée de professionnels spécifiquement formés à la douleur, et qui a pour rôle d'intervenir en complément dans la prise en charge de la douleur auprès du patient et des équipes.



Votre bracelet d'identification

A l'arrivée dans le service, il vous sera proposé un bracelet d'identification portant vos nom, prénom et date de naissance, bracelet que vous devez garder tout votre séjour à l'hôpital. Vous avez le droit de refuser mais cette démarche d'identitovigilance est impérative afin d'éliminer tout risque de confusion et d'erreur vous concernant. Le port du bracelet participe à la sécurité de la prise en charge.

En savoir plus

Un bracelet d'identification est posé à toute personne hospitalisée, il permet une identification fiable à chaque étape de la prise en charge.
Les professionnels vérifieront votre identité lors de chaque soin, ils vous demanderont de prononcer votre identité et consulteront votre bracelet d'identification.

La démarche qualité à l'hôpital

Afin d'améliorer sans cesse ses prestations et son organisation, le CHMO s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Le service « qualité et gestion des risques », le comité de pilotage et la cellule opérationnelle « qualité et gestion des risques » se chargent de coordonner les évaluations et les actions d'amélioration.

Ces engagements forts sont mis en œuvre par l'ensemble de nos équipes afin de garantir à tous nos patients, sans distinction aucune, la qualité et la sécurité de leur prise en charge.

Cette démarche s'appuie sur les avis des usagers et de leurs représentants, le suivi d'indicateurs nationaux et locaux, et notamment les résultats des IQSS et les résultats de certification.

Cette démarche s'appuie également sur plusieurs vigilances qui ont pour objet la surveillance et la prévention du risque d'évènement indésirable et sur une organisation transversale.
L'ensemble des professionnels de l'établissement ainsi que les représentants des usagers sont impliqués dans ces démarches.



Indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) et certification de l'établissement

La démarche qualité du CHMO est évaluée régulièrement par la Haute Autorité de Santé (HAS) lors de visites de certification mais également par le recueil d'indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS).

Ces indicateurs sont obligatoires, nationaux et élaborés par le Ministère de la santé et la HAS. Cette évaluation nous permet sans cesse d'améliorer la prise en charge de nos patients.

La visite de certification de l'établissement se déroule de façon périodique. Il s'agit d'un processus d'évaluation externe qui vise à s'assurer que les conditions de sécurité et de qualité des soins sont réunies.

Tous nos services sont soumis à la démarche de certification de la HAS. Cette certification reconnaît l'investissement de l'ensemble des équipes du Centre Hospitalier du Mont d'Or pour vous assurer la qualité et la sécurité des soins, elle est un gage de sécurité et de confiance. Le rapport de certification ainsi que les résultats des différents indicateurs sont disponibles sur **www.has-sante.fr**

04

Vie pratique

- Votre confort
- Votre sécurité



Votre confort

Accompagnants

Si votre famille souhaite vous accompagner, elle peut exceptionnellement solliciter l'accord du médecin pour être présente au-delà des horaires de visite.

Accueil téléphonique

La permanence de l'accueil téléphonique est assurée par le standard de 8h00 à 12h30 et de 13h00 à 18h00.

Associations

Plusieurs associations interviennent au sein de l'établissement pour vous accompagner vous et vos proches (les petits frères des pauvres, France Alzheimer…). La liste des associations est disponible auprès des secrétariats des services et sur notre site internet (onglet maison des usagers).
Une personne hospitalisée ou un de ses proches peut formuler une demande de soutien ou d'aide auprès du cadre de santé du service ou du représentant des usagers (coordonnées en annexe du livret d'accueil) qui transmettra au référent de l'association.

Bibliothèque

La Bibliothèque des hôpitaux intervient une demi-journée par semaine et propose des prêts de livres.

Borne carte vitale

Afin de vous permettre de mettre à jour votre carte Vitale, une borne est à votre disposition au bureau des admissions.

Cafétéria

La cafétéria est ouverte tous les jours de l'année hors jours fériés. L'activité est proposée aux patients et aux visiteurs :

Du lundi au vendredi
de 11h00 à 11h30 et de 14h00 à 17h00
Les samedis et dimanches
de 14h00 à 17h30

L'accès à la cafétéria est réservé aux seuls consommateurs. Les animaux ne sont pas autorisés.

Le personnel est en droit de demander à tout usager de quitter le self-cafétéria en cas de non-respect de la propreté des lieux ou en cas de désordre tendant à indisposer les consommateurs ou à gêner le travail du personnel.

Coffre

Vous avez la possibilité de déposer dans un coffre vos bijoux, espèces et moyens de paiement… Les dépôts se font au bureau des admissions, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00. Un inventaire de votre dépôt vous est remis. Attention, les objets volumineux (sac à main, ordinateur, tablette…) ne sont pas acceptés. Pour reprendre vos valeurs, présentez-vous avec le double de l'inventaire et votre pièce d'identité.

Coiffure

En USLD : si vous le désirez, vous pouvez bénéficier d'une prestation de coiffure sur simple demande auprès des soignants. Les frais restent à votre charge.

Courrier

Les courriers sont distribués tous les jours dans les services sauf le week-end. Demandez à vos correspondants de bien préciser vos nom, prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Vous pouvez expédier du courrier en le remettant à l'équipe soignante.

Cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité et de neutralité.
Le service d'aumônerie est multi-cultuel. Deux aumôniers de confession catholique assurent une présence sur l'établissement et répondent à tous les appels. Leurs coordonnées sont disponibles dans chaque service. Sur votre demande, les aumôniers peuvent vous rendre visite dans votre chambre.
Ils peuvent mettre en lien tout demandeur auprès d'un représentant d'une autorité cultuelle de référence telle que le consistoire israélite ou le conseil régional du culte musulman.
Un lieu de recueillement est à votre disposition dans l'établissement pour toutes les confessions.

Interprète

Il est possible de demander un interprète pour certaines langues. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.



Self-restauration

Le service de repas au self a lieu de 11h30 à 13h30 du lundi au vendredi hors week-end et jours fériés.

Le self est accessible aux familles de préférence de 11h30 à 12h00. L'activité self est ouverte aux familles, non accompagnées des patients.

Stationnement

Le stationnement des véhicules est gratuit dans l'enceinte de l'établissement sous réserve du respect des zones aménagées.

Téléphone et accès WIFI

Toute ouverture d'une ligne téléphonique s'effectue auprès de l'accueil du bureau des admissions après acquittement d'une avance sur consommation et frais d'ouverture de ligne. L'avance doit être suffisante et est renouvelée dans les mêmes conditions.
Tout patient peut bénéficier d'un accès au wifi sur demande auprès de l'accueil du bureau des admissions.

Télévision

Si vous souhaitez accéder à la télévision :

- **En hospitalisation :** les modalités de souscription sont affichées dans chaque chambre. L'organisme prestataire est indépendant de l'établissement.

- **En USLD :** les chambres sont équipées de prise de télévision. L'installation, l'entretien, les réparations et éventuellement l'évacuation du matériel télévisuel restent à votre charge.

Votre sécurité

Caméras de surveillance

Le Centre Hospitalier est doté de caméras de surveillance postées aux abords de ses bâtiments et pointées à l'intérieur de l'enceinte.

Sécurité incendie

L'établissement est équipé d'un système de sécurité incendie. Le personnel est régulièrement formé aux méthodes de lutte contre l'incendie et vous donnera toutes les consignes nécessaires, en cas de besoin. Les consignes de sécurité incendie sont affichées dans tous les services.

05

Droits et responsabilités

- Vos droits
- Vos responsabilités



Vos droits

L'établissement porte une attention particulière au respect des droits des usagers au sein de l'établissement. Vous trouverez ci-dessous les principales informations relatives à la garantie du respect de vos droits :

Informations relatives à votre santé

Personne à prévenir

Elle permet d'assurer une communication avec vos proches pour des informations, autres que médicales, essentiellement liées à votre séjour.
La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales. Plusieurs personnes à prévenir peuvent être désignées. Il convient de communiquer leurs coordonnées à l'équipe soignante ainsi qu'au bureau des admissions lors de votre arrivée.

Personne de confiance

La personne de confiance à un rôle différent de la personne à prévenir.
Lors de votre prise en charge, il vous est proposé de désigner par écrit, si vous ne l'avez pas déjà fait, une personne de confiance. Cette désignation est valable sans limitation de durée mais est révisable ou révocable à tout moment.

Le rôle de la personne de confiance est de :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé,
- Vous assister durant vos consultations ou vos entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas),
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence (elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas les divulguer sans votre accord).

Dans le cas où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté, et en l'absence de directives anticipées, la personne de confiance peut témoigner de vos souhaits auprès de l'équipe médicale. Ce témoignage prévaut sur celui de la famille ou des proches.

Aussi, il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées. (Voir ci-dessous)
Dans le cas de majeur protégé la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des contentieux de la protection.

A noter

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est à votre disposition au sein de votre unité de soins et joint à ce livret d'accueil.

Directives anticipées

Les directives anticipées sont une déclaration écrite que vous rédigez pour préciser vos souhaits liés à la fin de votre vie, concernant **les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux.** Le moment venu, ce document aide les médecins à prendre leur décision sur les soins à donner si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés. Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation,
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion.

A noter

Un formulaire de directives anticipées est à votre disposition au sein de votre unité de soins et joint à ce livret d'accueil. Vous pouvez également ajouter vos directives anticipées dans votre espace personnel, Mon Espace Santé (voir p.26)

Le droit à l'information

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 consacre le droit du patient d'être informé de son état de santé.
Cette information porte sur sa pathologie et sur les différents traitements, investigations ou actions de prévention qui lui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent.
Le patient doit être informé sur les conséquences prévisibles en cas de refus de traitement ou de prise en charge mais également sur les alternatives possibles si elles existent.

Votre consentement aux soins

Le consentement aux soins implique que vous receviez une information loyale, claire et adaptée sur votre état de santé, votre prise en charge, les examens, les traitements, les risques éventuels.

Vous pouvez poser toutes les questions que vous souhaitez afin de pouvoir participer aux décisions en toute connaissance de cause et le médecin doit s'assurer de votre compréhension. Toutes les équipes qui vous entourent sont soumises au secret professionnel. Les informations vous concernant sont protégées et restent confidentielles.



Accès à votre dossier médical, confidentialité, traitement informatique

L'hôpital est soucieux de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, et de protéger votre vie privée.

A l'occasion de votre venue, l'hôpital met en œuvre des traitements de données informatisés ou non, placés sous sa responsabilité, afin :

- D'organiser votre prise en charge : constituer et gérer votre dossier médical et votre dossier administratif, y compris la facturation. La tenue d'un dossier du patient est rendue obligatoire par l'article R.1112-2 du code de la santé publique ;
- De piloter les services de soins et vous garantir une prise en charge adaptée ;
- D'organiser votre parcours de soins sur le territoire de santé.

Protection des données personnelles

Tout ou partie des informations nominatives administratives et médicales vous concernant font l'objet de traitements automatisés.
Sur l'ensemble de ces informations, vous pouvez faire valoir vos droits "informatique et libertés" (communication et éventuellement rectification ou suppression) auprès du Directeur de l'établissement en vertu de la loi du 6 janvier 1978.

Règlement général à la protection des données (RGPD)

Le CHMO recueille et utilise les données personnelles de ses bénéficiaires de soins afin d'assurer leur prise en charge médicale, administrative, sociale et socio-culturelle. Le CHMO est également susceptible d'utiliser les données personnelles de ses bénéficiaires de soins à des fins de recherche ou d'audit ou de statistiques ou afin de répondre à ses obligations légales et règlementaires (notamment vis-à-vis de son autorité de tutelle).

En savoir plus

Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données par le CHMO, nous vous invitons à consulter la Charte Données Personnelles Bénéficiaires de soins, dont un exemplaire papier est consultable au bureau des admissions ou disponible sur le site du CHMO : **https://www.ch-montdor.fr**

Vidéoprotection

Le CHMO est placé sous vidéoprotection pour assurer la sécurité des biens et des personnes. Cette opération est effectuée en vertu des intérêts légitimes du CHMO d'assurer la sécurité des personnes et des biens.

Les images sont conservées pour une durée de 10 jours. En cas d'incident, elles pourront être visionnées par le personnel habilité du centre hospitalier du Mont d'Or. Elles pourront être transférées aux autorités policières ou judiciaires compétentes le cas échéant.

Vous bénéficiez d'un droit accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, dans la limite des prescriptions légales.

Pour exercer vos droits sur vos données, vous pouvez adresser une demande :

Au Délégué à la Protection des Données (DPO) par e-mail à **dpo@ch-montdor.fr**

Ou par courrier à : **DPO, CHMO, 6 rue Notre Dame 69250 ALBIGNY-SUR-SAÔNE**

Ou au directeur de l'établissement : **04 72 08 15 15**

Accès à votre dossier médical

Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical, vous devez adresser une demande écrite à la direction de l'hôpital, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité.

Par e-mail à **secretariat-direction@ch-montdor.fr**

Par courrier postal à : **CHMO - A l'attention de la Direction - 6 rue Notre Dame 69250 ALBIGNY-SUR-SAÔNE**

Un formulaire de demande d'accès à compléter vous sera envoyé par l'établissement. Les informations contenues dans votre dossier vous sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non pour répondre à ses pressions. Les informations de santé peuvent être communiquées à une personne mandatée par vos soins, vos représentants légaux, ou encore vos ayants droits en cas de décès, dès lors que la personne dispose d'un mandat express et peut justifier de son identité.
La durée de conservation de votre dossier médical est au minimum de 20 ans (sauf exception) conformément à la réglementation actuelle, à partir du dernier séjour effectué. A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit.

Dossier médical informatisé

Les informations médicales vous concernant sont regroupées dans un dossier médical informatisé. Il est destiné à faciliter la gestion de votre dossier et améliorer ainsi la prise en charge. L'accès est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent.

Mon espace santé et dossier médical partagé (DMP)

Le DMP est un carnet de santé numérique proposé par l'assurance maladie qui conserve et sécurise vos informations de santé.

Le DMP est intégré dans l'espace numérique de santé appelé « mon espace santé » qui vous permet entre autres de partager vos informations de santé avec les professionnels de santé de votre choix dans le cadre de votre parcours de soins.
Mon espace santé est votre dossier médical numérique.
Pour plus d'information : www.monespacesante.fr

Informations générales

Protection juridique

La loi du 5 mars 2007 ainsi que le code civil font obligation au Directeur de l'établissement de prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection des personnes hospitalisées ou hébergées qui connaissent une altération médicalement constatée de leurs facultés corporelles ou mentales.
Ces dispositions, sous l'autorité du Juge des contentieux de la protection, sont destinées à protéger les personnes et leurs biens, et peuvent être également une aide précieuse pour les personnes isolées. La constitution d'un dossier s'accompagne généralement d'une enquête auprès de la famille et des proches.

La protection juridique des majeurs : Si vous n'êtes plus en capacité d'assurer la gestion de vos biens, il est possible de vous faire bénéficier d'une mesure de protection afin de sauvegarder au mieux vos intérêts. Par décision du juge des contentieux de la protection (juge des tutelles), cette mesure peut être confiée au mandataire judiciaire de l'établissement.

Dons d'organes

Les greffes d'organes permettent de soulager des vies humaines. Si vous souhaitez avoir davantage d'informations, le bureau des admissions se tient à votre disposition pour vous donner tout renseignement utile sur le don d'organes.

Droit à l'image

À diverses occasions exceptionnelles (communication interne, animation, interview…), vous pouvez être sollicité pour être pris en photo ou filmé. Vous êtes en droit de refuser. Cependant, si vous l'acceptez, le cadre de santé ou l'animatrice vous demandera de renseigner et signer un formulaire d'autorisation.

Droit de vote

Durant votre hospitalisation, vous avez la possibilité de voter par procuration suivant les modalités définies par la réglementation **(www.service-public.gouv.fr).**

Survenue d'un évènement indésirable grave associé aux soins (EIGS)

Si vous rencontrez un problème grave au cours de votre séjour, parlez-en le plus rapidement possible à votre équipe soignante et/ou au cadre de santé du service. Vous pouvez également le signaler par e-mail au directeur de l'établissement à l'adresse :
secretariat.direction@ch-montdor.fr ou sur le portail dédié de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Le signalement est une démarche qualité qui permet d'analyser cet évènement, les raisons de sa survenue et d'éviter qu'il se reproduise.

Confidentialité du séjour

Conformément à l'article R 1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement ou sur votre état de santé. Votre demande est valable pour la durée de votre séjour.

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas communiquée à des tiers, vous devez le signaler lors de votre admission au bureau des admissions et au cadre de l'unité.

Vos responsabilités

Respecter les règles du vivre ensemble

L'hôpital est un lieu recevant du public ou chacun doit prendre en compte les droits élémentaires de tous. Courtoisie, politesse, respect mutuel, limitation des nuisances sonores, permettent de vivre en harmonie pendant votre séjour d'hospitalisation.
En cas de difficulté rencontrée lors de votre séjour, favorisez le dialogue en vous adressant à l'équipe soignante, notamment au cadre de santé.

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

Ni tabac, ni alcool, ni substances illicites

Il est rappelé que pour votre sécurité, il est dangereux et strictement interdit par la législation de fumer dans l'établissement. L'ensemble des locaux de l'hôpital est donc non-fumeur. Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique. La consommation d'alcool ou de toute substance illicite est prohibée au sein de l'établissement.

Photos, vidéos et enregistrements sonores

Le respect de la vie privée et de l'image s'applique à tous, patients, soignants, visiteurs et professionnels. Il est interdit de prendre des photos ou des vidéos des personnes présentes dans l'hôpital sauf si leur accord formel est donné par écrit. Tout enregistrement sonore lors d'un soin est également interdit.

Le respect du code de la route

Le code de la route s'applique dans l'établissement. Pour rappel, les dispositions suivantes sont en vigueur : les piétons sont prioritaires partout à l'intérieur du site, la vitesse est limitée à 20 km/h.
Le stationnement en dehors des zones aménagées est proscrit car pouvant engendrer de la gêne ou des risques pour les usagers, les personnels, les services de secours.

Les objets dangereux

Tous les objets tranchants ou contondants sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement pour votre sécurité et celles des autres. Si vous êtes en possession d'un de ces objets, remettez-le sans délai à un professionnel de santé.

Respect du matériel

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



06

Garanties des droits des usagers

- Expression des usagers
- Les représentants des usagers
- Commission des usagers



Expression des usagers

Remerciements, plaintes et réclamations

Vous êtes au cœur de la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'établissement.
Conformément aux articles R1112-91 à R1112-94 du code de la santé publique, le personnel de l'établissement est en permanence à votre écoute.
Si vous êtes satisfait des services de l'établissement n'hésitez pas à exprimer vos remerciements ou, à l'inverse, si vous rencontrez des difficultés lors de votre parcours de soin, vous pouvez formuler vos plaintes et réclamations auprès des professionnels du service ou au directeur :

Par e-mail à : **secretariat.direction@ch-montdor.fr**
Par courrier à : **CHMO, 6 rue Notre Dame 69250 ALBIGNY-SUR-SAÔNE**

Les plaintes, réclamations et remerciements sont systématiquement transmis au directeur puis soumis à la commission des usagers pour en assurer le traitement.

Médiation

En cas de désaccord sur la qualité de votre prise en charge, vous avez la possibilité de saisir, par l'intermédiaire du secrétariat de Direction :

- **un médiateur médical** compétent pour connaître des plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- **un médiateur non médical** compétent pour connaître les plaintes ou réclamations autres.

Vous avez aussi la possibilité de vous faire assister par un représentant des usagers dans vos démarches et entretiens.

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers (RU) sont des bénévoles, membres d'associations agréées d'usagers du système de santé. Ils sont mandatés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) Auvergne Rhône Alpes et n'ont aucun lien professionnel ni familial avec l'établissement de santé dans lequel ils interviennent.

Le rôle principal des RU est de veiller au respect des droits des usagers du système de santé et d'œuvrer à l'amélioration qualitative du système de soins et de gestion des risques.
Pour remplir efficacement leur rôle, les représentants des usagers ont besoin de vous. N'hésitez pas à les rencontrer durant leurs permanences à la Maison des Usagers ou sur rendez-vous. Les dates et horaires de ces permanences sont affichés à l'entrée de chacun des services et sont également disponibles auprès du secrétariat des services et du bureau des admissions. Les coordonnées des RU figurent dans la liste des contacts du CHMO jointe au présent livret ou sur notre site internet.

Commission des usagers

La commission des usagers (CDU) veille au respect de vos droits à l'hôpital. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle facilite également vos démarches notamment dans le cadre des réclamations. La CDU se réunit au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises dans les conditions prévues à l'article R 1112-94.
Pour plus d'information ou pour entrer en contact avec un membre de la CDU, vous pouvez joindre un RU ou la personne chargée des relations usagers de l'hôpital. Leurs coordonnées sont disponibles dans la liste des contacts annexée ou sur le site internet. La composition de la CDU est affichée au sein de chaque service.

LA MAISON DES USAGERS

La maison des usagers est un espace d'accueil et d'écoute mis à votre disposition par l'établissement. **Vous pourrez y rencontrer lors des permanences d'accueil :**

- des RU siégeant à la CDU qui répondront à votre besoin d'information sur les droits en santé ou vous orienteront sur des questions de santé publique,
- des associations qui vous apporteront leur soutien lors de votre hospitalisation ou celle d'un proche.

La MDU organise des conférences et des ateliers sur des thématiques relatives à la santé publique et au bien-être.
Vous pourrez :

- participer à des actions de prévention,
- être accueilli durant les congés d'été tous les après-midi dans un lieu rafraichi et animé.

Mail : maisondesusagers@ch-montdor.fr

Maison des Usagers
Centre Hospitalier du Mont d'Or

07

Votre sortie

- Organisation de votre départ
- Paiement de votre séjour
- Votre avis compte



Organisation de votre départ

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin responsable de votre séjour en accord avec vous.
L'organisation de votre sortie est réalisée en équipe pluridisciplinaire et en accord avec vous et votre entourage. Le médecin vous communiquera les modalités pratiques au minimum 48 heures avant la date de sortie.

Préparation de votre sortie

Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de recevoir :

- ☐ La lettre de sortie (compte rendu d'hospitalisation)
- ☐ Les ordonnances de sortie
- ☐ Les informations concernant votre suivi médical après l'hospitalisation
- ☐ Le bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation. Ce document pourra vous être réclamé par les organismes de sécurité sociale, les mutuelles ou votre employeur. Vous l'obtenez au bureau des admissions.

Information à votre médecin traitant

Afin d'assurer la continuité de votre prise en charge, le médecin, avec votre accord recueilli à l'entrée, informe votre médecin traitant de votre état de santé et des soins que vous avez reçus (examens, traitements…) A cet effet, votre médecin traitant recevra toutes les informations médicales utiles et un compte-rendu d'hospitalisation.

Les formalités administratives

Le jour de votre sortie, vous devez impérativement vous présenter au bureau des admissions pour clore votre dossier d'hospitalisation, régler les éventuels frais restant à votre charge (téléphone, ticket modérateur ou forfait journalier non couverts par un organisme) et obtenir un bulletin de situation dont vous pouvez avoir besoin.

Modalités de sortie pour les patients en USLD : elles sont fixées par le règlement intérieur spécifique aux unités d'hébergement USLD et rappelées dans le contrat de séjour proposé à l'entrée du patient.

Sortie en ambulance ou en VSL (véhicule sanitaire léger)

Les sorties peuvent s'effectuer à l'aide d'une ambulance ou d'un VSL sur prescription médicale si votre état de santé le justifie.

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement contre l'avis du médecin, vous devez signer avant votre départ, une décharge de responsabilité par laquelle vous reconnaissez avoir été informé(e) des risques encourus.

En cas de décès

L'établissement dispose d'une chambre mortuaire. Le service mortuaire est un service public gratuit pendant les trois jours suivant le décès pour accorder aux familles le temps de la réflexion avant de choisir les pompes funèbres qui leur conviennent. Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser au service mortuaire.

Paiement de votre séjour

Vous avez des frais non pris en charge à régler, une facture sera adressée à votre domicile dans un délai d'un mois après votre sortie afin que vous en assuriez le règlement auprès de la Trésorerie Hospitalière de la Métropole de Lyon.

Le paiement en ligne est accessible via notre site internet : **www.ch-montdor.fr**

Votre avis compte !



Partagez votre expérience

Pour nous assurer que votre prise en charge soit la meilleure possible, nous avons mis en place un temps d'échange appelé ***recueil de l'expérience patient***.
Ce moment est réalisé directement par les soignants dans le service et permet de dialoguer avec vous, d'écouter vos ressentis et vos impressions sur les soins et l'accompagnement que vous recevez.

Cet échange aide les soignants à se mettre à votre place, à mieux comprendre votre point de vue et à améliorer leurs pratiques. Votre retour est précieux : il contribue à rendre nos soins encore plus adaptés, humains et sécurisés.

L'établissement organise également des audits ciblés pour évaluer votre satisfaction sur différentes thématiques, comme la restauration, le linge ou le confort du service, afin de continuer à s'évaluer et à améliorer ses pratiques.

Enfin, vous pouvez partager vos suggestions à tout moment via les boîtes à suggestions "Votre avis compte", disponibles dans chaque service. Chaque retour est pris en compte et contribue à améliorer notre qualité de service.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

CHMO
Centre Hospitalier du Mont d'Or

CHARTE DE LA LAÏCITE DANS LES SERVICES PUBLICS

LA RÉPUBLIQUE EST LAÏQUE

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 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.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a **un devoir de stricte neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

À ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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'établissement médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

HCL
HOSPICES CIVILS DE LYON

GHT Val Rhône Centre



Centre Hospitalier du Mont d'Or
Albigny-sur-Saône

Retrouvez plus d'informations sur **www.ch-montdor.fr**

177-INF-PPA V1