



HÔPITAUX
CHAMPAGNE
SUD



CENTRE HOSPITALIER
CHRISTIAN BRAUN
BAR-SUR-SEINE

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Le secteur sanitaire du Centre Hospitalier de Bar-sur-Seine :

- Médecine
- Soins Médicaux et Réadaptation
- Unité de Soins de Longue Durée

Centre Hospitalier de proximité Christian Braun
6, rue du Stade
10110 Bar-sur-Seine

☎ 03 25 38 38 38 (standard)
✉ bss.direction.secretariat@hcs-sante.fr

Chère patiente, cher patient,

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant votre hospitalisation, les services et les prestations dont vous pouvez bénéficier.

Parce que chaque patient est unique, nos professionnels sont mobilisés pour vous assurer un accompagnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Vous êtes partenaires de vos soins et nos équipes s'engagent à être à votre écoute tout au long de votre séjour. Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et à celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie, afin de contribuer à l'amélioration de nos pratiques. Les professionnels du Centre hospitalier de Proximité Christian Braun de Bar sur Seine vous remercient de votre confiance, et vous souhaitent la bienvenue.

Certains de nos professionnels maîtrisent des langues étrangères, ainsi que la langue des signes française (LSF). Ils sont disponibles pour vous assister dans vos démarches et dans la compréhension de votre prise en charge. Faites-vous connaître auprès du personnel qui contactera une personne susceptible de vous aider ou d'aider l'un de vos proches à communiquer.

Des informations plus complètes sont également en ligne sur notre site : <https://ch-barsurseine.fr/>

Présentation du secteur sanitaire

- Le service de Médecine du Centre Hospitalier Christian Braun de Bar-sur-Seine a une capacité d'accueil de 10 lits,
- Le service de Soins Médicaux et Réadaptation de 23 lits, dont 10 lits d'accueil des états végétatifs chroniques et pauci-relationnels (EVC - EPR),
- Et l'Unité de Soins de Longue Durée peut quant à elle accueillir 30 patients.

Pour rappel, en USLD, la facturation se passe de la même façon qu'en EHPAD. Chaque mois, le résident doit payer une facture qui se décompose en :

- un tarif hébergement,
- un tarif dépendance.

Les soins sont pris en charge par l'Assurance maladie et ne sont pas facturés aux résidents.

Ces unités sont composées uniquement de chambres individuelles, toutes équipées de sanitaires et toilettes individuels. L'accueil des patients se fait du lundi au samedi matin, avec pour provenance :

- Des services et des urgences du Centre Hospitalier de Troyes
- Des cliniques et/ou hôpitaux extérieurs
- Du domicile
- D'EHPAD du territoire.

Présentation de l'équipe

- **Directrice déléguée de l'établissement** : Mme BARBANÇON Florence
- **Président de CME et Médecin Coordonnateur** : Dr LACOMBE
- **Chef de service Médecine/ SMR** : Dr NKOUAMOU
- **Cadre supérieure de santé** : Mme LENGRENÉ
- **Cadre de santé** : Mme POUSSIÈRE
- **Les médecins** : Dr DEPLANCQUE et Dr NKOUAMOU pour la médecine et le SMR ; Dr RAMANADRAIBE et Dr DALO pour l'USLD

Le cadre de santé, sous la responsabilité directe du cadre supérieur de santé et de la direction de l'établissement, est responsable du bon fonctionnement du service, de la coordination des soins qui vous sont prodigués. Il est votre interlocuteur, vous et vos proches pouvez le rencontrer pour tout renseignement.

Les infirmières assurent les soins et surveillent l'évolution de votre état de santé. Elles pourront communiquer des informations **non médicales** à vos proches, sous réserve de votre accord.

Les aides-soignantes travaillent en collaboration avec les infirmières. Elles interviennent selon vos besoins pour les soins d'hygiène, de confort, la mobilisation, la prise des repas, la ré-autonomisation et l'écoute.

Les agents de service assurent l'entretien de votre chambre, les locaux communs et le service Hôtellerie.

L'assistante sociale intervient si besoin dans les démarches nécessaires à l'organisation de votre sortie (domicile, dossier EHPAD et/ou USLD) et dans le cadre de votre couverture sociale. Vous et vos proches pouvez demander à la rencontrer au 03 25 38 12 11 (en cas d'absence, laissez un message avec vos coordonnées à l'agent d'accueil).

L'ergothérapeute, le psychologue, la diététicienne, les kinésithérapeutes et Moniteur d'Activité Physique Adaptée interviennent sur prescription médicale.

La secrétaire médicale assure le suivi des dossiers et gère les procédures administratives de sortie et la prise de rendez-vous éventuelle.

Organisation du service

Informations médicales

Les médecins du service vous informeront des examens et traitements prévus et sont à votre disposition pour répondre à vos questions. Ils sont présents tous les jours de la semaine et le samedi matin dans le cadre d'une astreinte.

La personne de confiance, sinon vos proches, sont invités à prendre rendez-vous auprès de la secrétaire au 03 25 38 38 23 pour la médecine et le 03 25 38 73 39 pour l'USLD, ou encore par le biais de la cadre de santé du service (au 03 25 38 32 47 pour le service de médecine/SMR et au 03 25 38 38 14 pour l'USLD).

Afin de préserver la qualité des soins aux patients, en limitant les sollicitations téléphoniques, il est souhaitable qu'un seul membre de votre famille ou la personne de confiance se charge de transmettre les informations aux personnes concernées.

Aucune information médicale ne peut et ne sera transmise par téléphone.

Visites des proches

Il sera parfois demandé à vos proches de quitter la chambre, le temps de réaliser vos soins. Une salle des familles est à votre disposition en Médecine.



Dans certains cas, des mesures de précautions spécifiques seront nécessaires pour la prise en charge de votre maladie. Un logo sera alors collé sur la porte de votre chambre indiquant à vos proches de consulter l'équipe soignante.



La présence d'enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée au sein de ces unités afin de préserver la santé de ces derniers et la vôtre, et limiter le risque d'infection/contamination.

Le nombre de visiteurs par patient est limité **à trois** afin de respecter le repos des autres patients de l'unité et ne pas trop perturber les organisations médico-soignantes.

Il est demandé de ne pas solliciter l'infirmière lors de la dispensation des médicaments afin d'éviter toute erreur. Pour vous informer que la dispensation est en cours, l'infirmière porte un brassard.

En cas de besoin, vos proches ont la possibilité de joindre les infirmières par le biais du standard en indiquant le service d'hospitalisation souhaité.

Déroulement du séjour

À votre arrivée

Vous serez accueilli par l'équipe soignante qui vous installera dans votre chambre. À ce moment, elle recueillera les informations concernant vos habitudes de vie, vos besoins et vos difficultés ainsi que vos habitudes alimentaires (allergies, goûts et dégoûts).

- Pour chaque admission, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance ; Cette personne, qui peut être un proche, un parent, votre médecin traitant... a vocation à être consultée si vous vous retrouvez hors d'état d'exprimer votre volonté. Si vous le souhaitez, elle peut aussi vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider à prendre vos décisions. La **désignation est obligatoirement faite par écrit** (formulaire donné par les équipes de soins à votre entrée) ; elle est **révocable à tout moment et est valable pour la durée du séjour**.
- La Loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et fin de vie permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées. Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives seront prises en compte notamment dans le cas d'un arrêt ou limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie. **Signalez au médecin et aux soignants si vous avez rédigé vos directives anticipées.**
- Nous vous conseillons de ne pas garder de valeurs (bijou, argent, chéquier, carte bancaire) durant votre hospitalisation. **La Direction de l'hôpital et le personnel de l'unité déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol.** Cependant, vous avez la possibilité de déposer vos objets de valeurs à la Trésorerie de Troyes.
- Les animaux ne sont pas admis dans ces unités.

Recommandations spécifiques

Pour optimiser les conditions de votre prise en charge, il est important d'apporter :

- Vos ordonnances qui vous seront rendues à la sortie,
- Vos effets personnels : nécessaire de toilette (savon liquide, brosse à dents, dentifrice, peigne ou brosse cheveux, shampoing et rasoir pour les hommes), vêtements, chaussures fermées confortables pour la marche, déambulateur, cannes anglaises si vous les utilisez habituellement.



- Si vous suivez un régime alimentaire particulier ou présentez des allergies, signalez-le à l'équipe médicale et soignante.
- L'équipe soignante, en accord avec le médecin, vous proposera le plus souvent possible de vous installer au fauteuil plutôt qu'au lit, en fonction de votre maladie.
- Il est indispensable que vous avertissiez le personnel si vous sortez du service, car vous pouvez être amené à bénéficier de divers examens et consultations non programmés au sein du Centre Hospitalier, et donc votre présence est indispensable. Vous pouvez obtenir une autorisation d'absence n'excédant pas 48 heures avec l'accord de la direction et du médecin du service ; dans ce cas, nous vous rappelons que les frais de transports aller-retour sont à votre charge.
- Les transports pour les examens réalisés en dehors du Centre Hospitalier de Bar-sur-Seine sont assurés par les chauffeurs ambulanciers et pris en charge par l'établissement.

Services hôteliers

Chambre individuelle

Lorsqu'une chambre individuelle vous est attribuée, vous devez compléter le formulaire spécifique pour la facturation du coût de cette chambre.

Lit accompagnant

La nuit, un proche a la possibilité de rester à vos côtés après accord du médecin et selon les possibilités du service. Un lit accompagnant pourra être mis à votre disposition le cas échéant. Cette prestation inclut le petit-déjeuner et fera donc l'objet d'une facturation par l'établissement.

Horaires des repas



Petit-déjeuner : À partir de 7h30 en chambre ; 8h dans les espaces collectifs

Déjeuner : 12h15

Dîner : 18h

Pour le service de Médecine/SMR, tous les repas sont servis en chambre. Pour l'USLD, le déjeuner est proposé en salle à manger en fonction de votre état de santé.

Services divers

Le téléphone et la télévision



Joindre le standard - accueil au 03 25 38 38 38

Fleurs



Pour des raisons d'hygiène, nous vous rappelons que **les fleurs en pot sont interdites.**

Biens personnels

Ils sont sous la responsabilité du patient (lunettes, prothèses auditives...). Les valeurs et bijoux peuvent être déposés au trésor public (Trésorerie de Troyes). **Pour rappel, la Direction de l'hôpital et le personnel de l'unité déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol.**

Informations complémentaires

Règlementation Informatique et Libertés

Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et traitement de données nominatives la concernant.

Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, nous vous informons que vous pouvez avoir accès aux données vous concernant.

Accès à votre dossier médical

En application de la Loi 2002-2 du 4 mars 2002, vous avez désormais accès au contenu de votre dossier médical.

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, en en faisant la demande **PAR ECRIT** auprès de la direction de l'établissement ; un formulaire complémentaire identifiant votre besoin vous sera retourné et devra être complété par vos soins avant toute consultation du dossier.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après réception du formulaire dûment renseigné mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

- Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, 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, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier passage ou 10 ans à compter de la date du décès.

Confidentialité des informations contenues dans le dossier médical

Les informations contenues dans le dossier médical sont strictement confidentielles. Vous devez être attentif à ne pas les communiquer à un tiers qui n'est pas autorisé à les solliciter.

Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la direction de l'établissement par écrit ou sur demande de rendez-vous.

La direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite. Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur.trice de l'établissement et de représentants des usagers et de professionnels de santé.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions ; c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Certification HAS de l'établissement

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des experts-visiteurs externes à l'établissement et mandatés par la HAS. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.



Certification avec recommandation d'amélioration

Date de certification : 22/10/2019

Votre sortie

Votre départ est décidé par le médecin du service et prononcé par la direction de l'établissement.

Si vous souhaitez quitter le Centre Hospitalier contre avis médical, vous devrez obligatoirement signer une décharge (sortie contre avis médical).

En fonction de l'évolution de votre état de santé, différentes modalités de sortie sont envisageables :

- Retour à domicile simple ou assisté (avec prestataires de service de votre choix ou de maintien à domicile),
- Transfert en USLD (Unité de Soins de Longue Durée) ou en EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

La participation de vos proches sera indispensable à la réalisation des démarches administratives nécessaires et à l'organisation rapide de votre sortie.

Les sorties ont habituellement lieu en début d'après-midi, mais peuvent également se faire en fin de matinée.

Les infirmier(e)s vous remettront vos papiers de sortie (courriers, ordonnances, fiche de liaison pour les partenaires de santé extra hospitaliers, bons de transport, bulletins de situation, rendez-vous, convocation...)

Votre médecin traitant reçoit systématiquement, dans les jours suivant votre sortie, le compte-rendu de votre hospitalisation. Il redevient votre interlocuteur principal.

Surtout veillez à :

- Ne rien oublier dans la chambre,
- De régler à l'administration vos différentes notes de frais (téléphone, télévision...),
- De récupérer les objets de valeurs déposés à la trésorerie le cas échéant,
- De demander à l'accueil un bulletin de situation si cela est nécessaire pour vos démarches en sortie d'hospitalisation,
- De remplir le questionnaire de satisfaction ; Vos remarques nous permettront d'améliorer nos pratiques et les conditions de votre accueil, alors n'hésitez pas à nous en faire part en remplissant le questionnaire de satisfaction qui vous est remis le jour de votre arrivée dans le livret du centre hospitalier. Le redonner à l'équipe ou le faire parvenir à la direction de l'établissement.



**La direction et les équipes médico-soignantes vous souhaitent un excellent séjour
au Centre Hospitalier de Proximité Christian Braun
de Bar-sur-Seine**