



Centre hospitalier  
Fondation d'Aligre  
Bourbon-Lancy

## **Bienvenue au Centre Hospitalier de Bourbon-Lancy.**

Etablissement de proximité incontournable sur le territoire, la communauté hospitalière et moi-même sommes soucieux de vous proposer des soins et un séjour de qualité.

Dans un environnement sécurisé, confortable et chaleureux, nos équipes pluridisciplinaires sont là, pour vous accueillir, vous accompagner et vous prodiguer des soins de qualité, humains et personnalisés tout au long de votre séjour.

Quel que soit le secteur d'activité, tous les professionnels se sentent concernés par votre situation, n'hésitez pas à les solliciter. Nous sommes là pour vous apporter le soutien dont vous avez besoin et répondre à vos questions.

La dimension humaine du Centre Hospitalier de Bourbon-Lancy nous impose cette attention soutenue à laquelle vous pouvez prétendre.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et espérons que votre séjour parmi nous sera le plus agréable possible.

Magali AUDEBERT  
Directrice





# SOMMAIRE

N° de Page

<b>1. HISTORIQUE DE L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PLAN D'ACCES.....</b>	<b>7</b>
<b>3. PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>9</b>
<b>4. POLE SANITAIRE.....</b>	<b>11</b>
<b>(MEDECINE &amp; SMR).....</b>	<b>11</b>
○ Votre admission.....	11
○ Votre séjour .....	12
○ Votre sortie .....	15
<b>5. ACCUEIL DE JOUR .....</b>	<b>17</b>
<b>6. SSIAD .....</b>	<b>19</b>
<b>7. VOS DROITS ET OBLIGATIONS .....</b>	<b>21</b>
<b>8. NOS ENGAGEMENTS/ QUALITE ET SECURITE DES SOINS.....</b>	<b>35</b>



# 1. HISTORIQUE DE L'ETABLISSEMENT

De par ses eaux thermales bénéfiques aux malades, la ville de Bourbon-Lancy a été, dès l'époque celtique, un lieu de prédilection pour tous ceux qui s'efforçaient de soulager la souffrance humaine.

Depuis le XII<sup>ème</sup> siècle, on retrouve l'existence de l'hôpital Saint Jean qui était à l'origine un hospice pour pèlerins ; ce dernier a gardé son autonomie pendant six siècles et ce n'est qu'en 1755 qu'il a été réuni à l'hospice des eaux thermales qui était destiné au service des pauvres pour devenir par la suite « la Fondation d'Aligre ».

## Pourquoi ce nom d'Aligre ?

Etienne Jean François Charles, Marquis d'Aligre est né en 1770. Il est issu d'une des plus anciennes familles de France. Après s'être rallié au gouvernement impérial, il deviendra chambellan de la princesse Caroline Bonaparte.

En second mariage, il épouse Louise Charlotte Aglaé de Pontcarré née en 1776 ; elle est la petite fille d'un des derniers châtelains de Bourbon-Lancy et elle a hérité du Château de Saint Aubin où elle a passé sa jeunesse. Les époux aimeront y séjourner.

Le Marquis et la Marquise d'Aligre étaient généreux, donnaient pour les pauvres et les malades. En 1841, ils font don de 100 000 francs et plusieurs domaines à la ville de Bourbon-Lancy. D'autres villes comme Chartres, Luzy, Château-Chinon, Cergy-la-Tour ont aussi bénéficié de leur générosité.

La Marquise d'Aligre décède le 27 Janvier 1843 à Paris, sa sépulture est à Chartres à la « fondation d'Aligre », hôpital comparable à celui de Bourbon-Lancy.

Le Marquis commande à un orfèvre une statue de la Marquise grandeur nature pour son hôtel particulier parisien. Cette statue est ensuite léguée à Bourbon-Lancy où elle sera transportée en 1851 ; elle orne le hall d'entrée.

Le Marquis s'investit de plus en plus à Bourbon-Lancy et, désireux d'augmenter la capacité et la qualité d'accueil « des pauvres malades » et des personnes ayant besoin des eaux, il prend la décision de construire un nouvel hôpital. C'est lui qui en établit les plans. Il prend aussi la décision de se faire enterrer dans la chapelle de ce futur hôpital et d'y faire construire un monument en souvenir de son épouse.

Le 11 Mai 1847, le Marquis d'Aligre décède à Paris, les travaux de son nouvel hôpital ne sont pas commencés. Sa dépouille sera transportée à Bourbon-Lancy sous les dalles de la chapelle de l'hôpital de l'époque situé dans le parc thermal.

La première pierre de l'actuel hôpital d'Aligre est posée en 1851, c'est la chapelle qui est construite en premier ; la construction, perturbée par plusieurs changements d'architectes, va durer plus de 12 ans.

15 ans après son décès, le 12 Mai 1862, le corps du Marquis d'Aligre sera transféré dans son caveau définitif derrière l'autel de la chapelle d'Aligre.

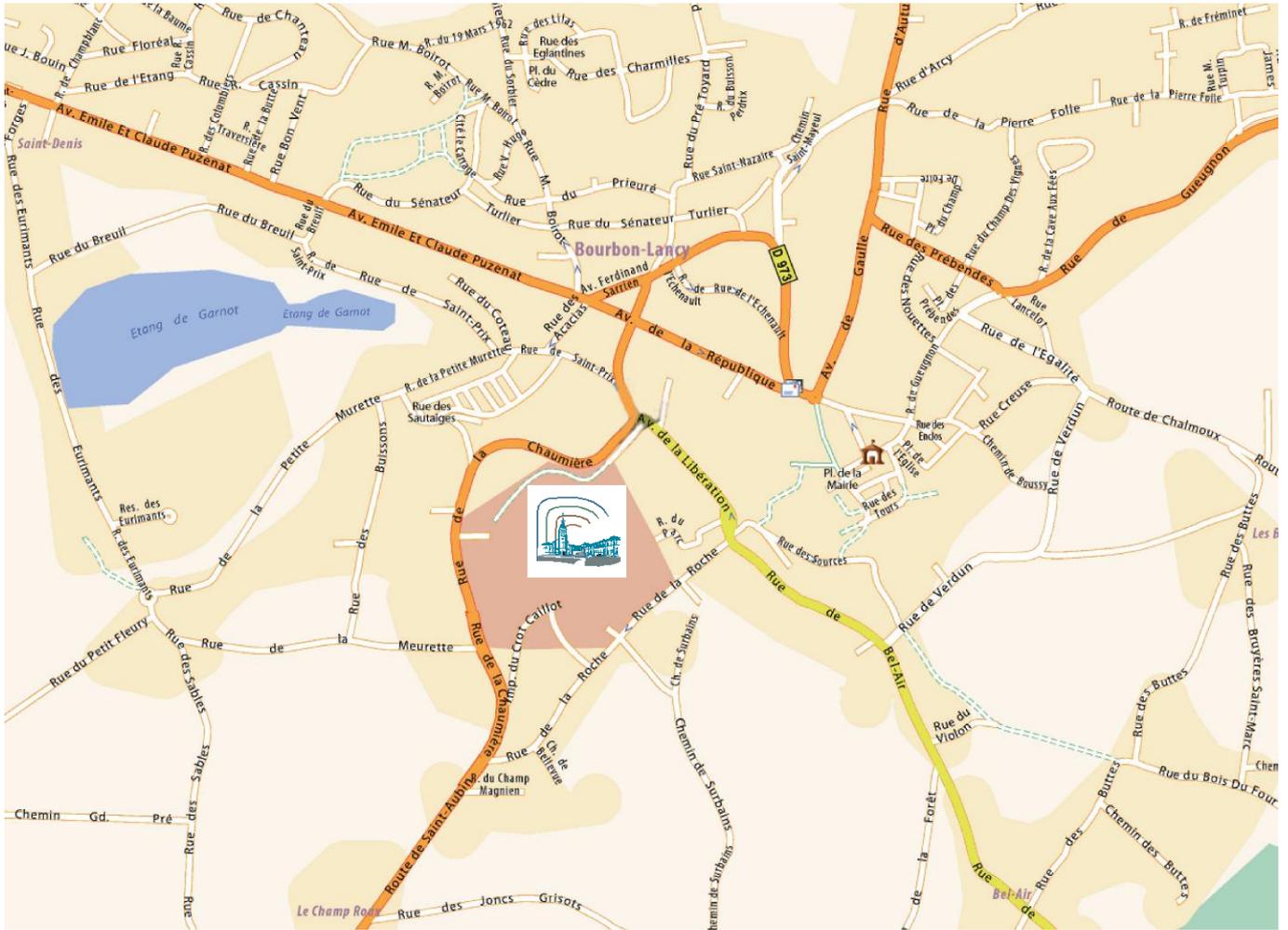
Voici un extrait du testament de ce grand bienfaiteur qu'était le Marquis d'Aligre : « Cet établissement portera le nom de ma famille. Une inscription sera placée sur la porte et dans l'intérieur, un monument sera édifié pour rappeler la fondation et en perpétuer le souvenir ».

« Le bonheur de faire du bien console l'homme bon ».





## 2. PLAN D'ACCES



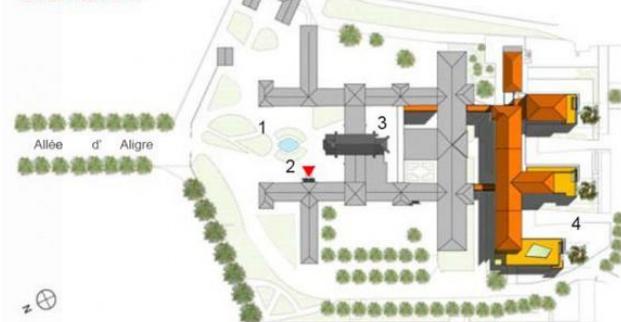
**BOURBON-LANCY** est à l'extrême Ouest de la Saône et Loire, en limite des départements de la Nièvre et de l'Allier.

La ville se situe à environ 110 Kms de Chalon/Saône, 45 Kms de Paray-le-Monial, 30 Kms de Moulins (Allier) et 80 Kms de Nevers (Nièvre).

Le Centre Hospitalier ou Hôpital d'Aligre est fléché à partir du centre-ville.

### Centre Hospitalier - Bourbon Lancy

- 1 Cour d'honneur
  - 2 Accès à l'établissement
  - 3 Chapelle
  - 4 EHPAD - 214 lits
- GEOTHERMIE**





# 3. PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

- Le Centre Hospitalier de Bourbon-Lancy est un établissement public de santé d'une capacité de 308 lits (dont 2 lits en cas de plan blanc) répartis comme suit :

- **Secteur d'hospitalisation : 48 lits + 2 lits en cas de plan blanc**

- **Médecine générale : 22 lits à orientation gériatrique + 2 lits en cas de Plan Blanc**

Un service de Médecine à orientation gériatrique situé au 1<sup>er</sup> étage : 22 lits dont certains sont dédiés aux soins palliatifs.

Les patients viennent des services d'urgence, de l'EHPAD ou du domicile.

**Secrétariat : 03 85 89 60 20** (8h-17h) **Fax : 03 85 89 60 25**



- **Soins Médicaux et Réadaptation (SMR polyvalent) : 26 lits**

Un service de SMR situé au rez-de-chaussée : 26 lits polyvalents.

Les patients viennent du domicile, de services de médecine et de chirurgie.

**Secrétariat : 03 85 89 60 28** (8h-17h) **Fax : 03 85 89 60 25**

- **Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) : 214 lits répartis en chambre à 1 ou 2 lits :**

- Résidence « EAU VIVE »
- Résidence « CHAMP FLEURY »

**Secrétariat : 03 85 89 60 24**



- **L'établissement gère également :**

- **Un PASA** (Pôle d'activités et de soins adaptés) qui se situe au sein de l'EHPAD « EAU VIVE »
- **Un SSIAD** (service de soins infirmiers à domicile) de 44 places pour personnes âgées, qui couvre les cantons de Bourbon-Lancy et d'Issy-L'évêque.  
Téléphone : **03 85 89 60 07**
- **Un accueil de jour** de 6 places pour personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer, ouvert en semaine de 9h15 à 16h15. Téléphone : **03 85 89 60 60**



# 4. POLE SANITAIRE

## (MEDECINE & SMR)



### Votre admission

#### En médecine ou en SMR

En médecine, elle se fait à la demande de votre médecin si vous venez de votre domicile, ou d'un autre établissement hospitalier.

A votre arrivée, vous-même ou votre famille devez vous présenter au service des admissions situé au rez-de-chaussée du bâtiment central pour y accomplir les formalités administratives indispensables au règlement des frais de séjour pour les organismes de sécurité sociale.

Le service des admissions est ouvert au public : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

#### Les démarches administratives

N'oubliez pas de vous munir des documents suivants :

- ✓ Un certificat médical prescrivant l'hospitalisation, établi par le médecin de votre choix.
- ✓ Votre carte d'identité, votre passeport ou votre carte de séjour
- ✓ Votre carte " Vitale " et l'attestation, justifiant de l'ouverture de vos droits au moment de l'hospitalisation.
- ✓ Votre carte de mutuelle ou assurance complémentaire santé.
- ✓ Votre carnet de soins gratuits si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 (pensionné de guerre).



#### Les frais d'hospitalisation

Une facture d'hospitalisation comporte deux éléments : les frais de séjour et le forfait journalier.

#### ■ Les frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier fixé par arrêté de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation. Ce tarif varie selon le service d'hospitalisation : Médecine ou SMR.

*Ces tarifs sont affichés à l'accueil.*

### ■ Le forfait journalier

Il est fixé par le Ministère de la Santé et constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Certaines mutuelles le prennent en charge.

### ■ Le régime particulier

Dans la mesure du possible et sur votre demande, vous pourrez être hospitalisé en chambre particulière moyennant un supplément qui est pris en charge par certaines mutuelles.

*Le tarif est affiché à l'accueil.*

### ■ Le remboursement

Selon votre couverture sociale, l'Établissement s'adresse directement à votre caisse de sécurité sociale et à votre mutuelle. Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80% en règle générale et à 100% dans certains cas. La partie qui n'est pas prise en charge (20%) est appelée « Ticket modérateur ». Ce ticket modérateur peut être réglé directement par les organismes mutualistes.

En l'absence de mutuelle et de prise en charge à 100%, vous pouvez être amené à régler le ticket modérateur qui représente 20% des frais d'hospitalisation.

Le service des admissions et l'assistante sociale peuvent vous aider dans vos démarches.

## Votre séjour

- **Votre chambre** : les lits d'hospitalisation sont répartis en chambres individuelles ou en chambres doubles. Si vous souhaitez une chambre individuelle, adressez-vous au cadre de santé qui vous donnera satisfaction en fonction des nécessités de service. Vous devrez payer le supplément pour chambre particulière s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle, sauf en cas d'indication médicale.

- **Linge de toilette** : l'Établissement fournit et entretient le linge hospitalier (draps, couvertures, dessus de lit, gants et serviettes de toilette). Il vous est demandé d'apporter votre linge personnel (chemise de nuit ou pyjama, chaussons ...) et votre trousse de toilette.



- **Votre identité** : dans le cadre de l'identitovigilance, un bracelet d'identification vous sera posé avec votre accord lors de votre arrivée dans le service. Il vous sera également demandé de décliner vos noms, prénoms, date de naissance à chaque étape ou acte de votre prise en charge.



- **Vos repas** : les menus proposés sont élaborés par notre diététicienne et adaptés à votre état de santé. Dès votre admission, l'aide-soignante du service vous demandera quels sont les aliments que vous n'aimez pas. A la suite de cette enquête de non-goût, l'aide-hôtelière commandera vos repas en fonction de vos goûts et de votre régime.



Les horaires de repas sont les suivants : petit-déjeuner 7h à 8h30 ; déjeuner 12h ; diner 18h30

- **Vos visites** : le maintien de vos relations familiales et amicales est indispensable à votre qualité de vie. Les visites sont autorisées de 14h à 20h. S'il vous est impossible de respecter ces horaires, rapprochez-vous alors de la cadre de santé. Vous pouvez recevoir vos visiteurs dans votre chambre ou dans les locaux communs. Il est rappelé aux visiteurs de faire preuve de discrétion et d'éviter de se présenter en groupe afin de ne pas troubler le repos des patients et de ne pas gêner le travail du personnel. La présence de jeunes enfants est déconseillée.



Pour votre sécurité et celle de votre entourage, il est important de respecter les règles d'hygiène corporelle et plus particulièrement l'hygiène des mains.

Par mesure d'hygiène, il est déconseillé d'apporter des fleurs et plantes dans les services de soins.

- **Téléphone** : l'ouverture de votre ligne téléphonique est automatique dès votre admission. Le numéro correspondant à votre ligne vous sera communiqué ainsi qu'à vos proches. Le règlement de vos communications sera fait à votre sortie.



- **Télévision** : en Médecine et SMR, l'accès à la télévision est payant. Renseignez-vous auprès de l'accueil pour connaître les modalités et les tarifs de location. Pour obtenir la mise à disposition d'un téléviseur, faites-en la demande auprès du service de soins.



Le forfait de location est dégressif en fonction de la durée du séjour. La perte de la télécommande est facturée 15€. Elle devra être ramenée au personnel avant votre départ.

- **Argent et objets précieux** : nous vous conseillons de déposer l'argent, biens et objets précieux au bureau des admissions qui les transmettra à la Trésorerie de Macon pour en assurer la garde. Vous devrez ensuite, personnellement, vous présenter à la trésorerie de Macon pour récupérer vos objets déposés. A défaut de cette démarche, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de perte ou de vol.



**Adresse** : Direction Départementale des finances publiques de Saône et Loire  
24 Boulevard Henri DUNANT 71000 MACON

- **Courrier** : le courrier est distribué du lundi au vendredi dans les services. Demandez à vos correspondants de mentionner vos noms, prénom, service dans lequel vous êtes hospitalisé suivi de : Centre Hospitalier – Allée d'Aligre – 71140 Bourbon-Lancy



- **Vos accompagnants** : un membre de votre famille ou ami peut, s'il le souhaite, prendre ses repas en votre compagnie. Le repas est à commander 3 jours avant au service des admissions et vous devrez procéder à son règlement. Pour les cas particuliers, dans les chambres individuelles, un lit d'accompagnement peut être proposé pour une ou plusieurs nuits après accord du médecin et de la cadre du service.



- **Culte** : à votre demande, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Pour cela, adressez-vous à l'équipe soignante de votre service, la liste des différents cultes est située sur le panneau d'affichage.



- **Service social** : durant votre séjour, une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider en cas de difficultés. Pour la contacter, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou téléphoner au 03.85.89.60.29.



- **Coiffeur**



Un coiffeur de votre choix peut intervenir à votre demande et bénéficier de l'usage du salon de coiffure de l'établissement. La prestation est alors à votre charge.

- **Moyen de transport** : si votre état le nécessite, et en l'absence d'autres solutions, une prescription médicale vous sera établie afin de regagner votre domicile en taxi ou en véhicule sanitaire léger.



Dans ce cas seulement, vous serez remboursé par la Sécurité Sociale.

Une liste des entreprises de transport est disponible dans chaque service, elle vous permet de choisir votre transporteur. Vous êtes libre du choix du prestataire.

- **Gestion des médicaments**



Les médicaments nécessaires à votre traitement sont fournis par la pharmacie du Centre Hospitalier pour la durée de votre séjour.

Chaque personne accueillie est concernée par la prise en charge des médicaments qui lui sont administrés. En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer : vous participez au **Bon médicament, à la Bonne dose, au Bon moment et selon la Bonne voie** d'administration. Si vous êtes hospitalisé, veuillez apporter votre dernière ordonnance. Il n'est pas recommandé de venir avec vos médicaments. Dans le cas contraire, ils seront rendus à votre famille ou vous seront gardés par le service et restitués lors de votre sortie.

- **La Commission des Usagers : décret 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016**

Cette instance se réunit quatre fois par an, elle est informée de l'ensemble des réclamations émises par les usagers ainsi que les suites qui leur sont données. Elle fait des propositions sur l'information et les droits des patients.

Les représentants des usagers vous représentent à cette commission, donc pour être efficaces, ils ont besoin de vous. Vous pouvez les contacter par téléphone au **06 82 39 19 61** pour un rendez-vous.

Ils ont un bureau où vous pourrez les rencontrer. Voici les noms de ces représentantes :

*Gisèle BERTHIER ; Josette ANDRE ; Noëlle RENAUD et Jocelyne LAUDET*



## Votre sortie

### ➤ **Permission de sortie**

Lors d'une hospitalisation prolongée, des permissions n'excédant pas 48 heures peuvent être accordées, après avis du médecin.

### ➤ **Sortie normale**

**La sortie** : c'est une décision médicale, elle est organisée après concertation avec le patient et sa famille. Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous serez informé(e) par le médecin des risques encourus et vous devrez signer une attestation.

Votre sortie est décidée par le médecin, la veille ou le matin lors de sa visite. Les sorties ont lieu le matin à 11h ou l'après-midi à partir de 14 heures. Avant de quitter l'Établissement, nous vous demandons de vous présenter au service accueil-admissions afin de procéder à une dernière mise à jour de votre dossier (règlements: téléphone, repas accompagnant...).

Une prescription médicale pourra être établie par le médecin du service, si votre état nécessite un transfert en ambulance, VSL ou taxi. Vous avez le libre choix du prestataire.

Une ordonnance vous sera remise, pour vous permettre de poursuivre votre traitement, et les indications seront fournies au médecin que vous aurez désigné.

Si votre retour à domicile pose problème, l'assistante sociale peut vous conseiller pour obtenir des aides nécessaires.

### ➤ **Sortie contre avis médical**

Si vous désirez quitter l'Établissement avant la date prévue par le médecin, vous serez tenu de signer une attestation indiquant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie représentait et que vous refusez les soins proposés.

### ➤ **Questionnaire de sortie**

En communiquant votre adresse mail au bureau des Admissions, vous pourrez être contacté à distance de votre hospitalisation (2 à 10 semaines après) afin de répondre à une enquête de satisfaction sur votre séjour hospitalier.

Vos impressions sur votre séjour nous sont indispensables pour améliorer la qualité de nos services et peuvent être recueillies, de même que vos suggestions, à l'aide du questionnaire de satisfaction ESATIS.

Un questionnaire de satisfaction format papier vous sera remis à votre entrée avec le livret d'accueil. Il sera à remettre à l'équipe soignante, une fois complété, à votre sortie.

### ➤ **Règlement de facture par chèques** : tout règlement est à effectuer à l'ordre de : Trésorerie de Macon

Trésorerie de MACON Hôpitaux  
Cité administrative  
24 Boulevard Henri – Dunant  
71025 MACON CEDEX



# 5. ACCUEIL DE JOUR

Ce service est situé dans un pavillon individuel dans l'enceinte de l'Établissement.

Les patients bénéficieront d'un lieu de vie accueillant, comportant des points de repères spatiaux et temporels stimulant la mémoire ancienne et présente de la personne âgée désorientée.

Il dispose :

- D'une **salle de repos** adaptée et aménagée pour se relaxer (fauteuil de confort, musique, téléviseur, lecteur DVD...)
- D'une salle à manger
- D'un **coin cuisine** comprenant le nécessaire à la réalisation d'un repas.
- D'une salle de bain avec lavabos, douche et WC.
- D'un **espace extérieur** clôturé, permettant la promenade ou le repos, équipé d'un salon de jardin.



La structure est ouverte **5 jours sur 7, de 9 H 00 à 16h H 30 et fermée les week-end et jours fériés.**  
L'accueil des personnes âgées est assuré **de 9 H 15 à 9 H 30.**

Il est possible d'accueillir des patients à la journée avec prise de déjeuner.

Les personnes seront prises en charge par des personnels qualifiés de **9 H 15 à 16 H 15** et prendront leurs repas sur place :

- Collation jusqu'à 10 H 00
- Déjeuner à 12 H 00
- Goûter à 15 H 30

Pour plus d'information, vous pouvez contacter : Le service Accueil-Admissions du Centre Hospitalier

Tél. 03 85 89 60 04 ou par e-mail : [direction@ch-aligre.fr](mailto:direction@ch-aligre.fr)

Ou l'infirmière coordinatrice : Tél. 03 85 89 60 60



## Objectifs de cette structure

- **Retarder l'entrée en institution**
  - Eviter l'hospitalisation et proposer des temps de répit aux aidants,
  - Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et retarder l'institutionnalisation autant que cela reste possible.
- **Maintenir les acquis du sujet âgé**
  - Permettre une prise en charge des personnes présentant des troubles cognitifs, tout en conservant au maximum les acquis grâce à diverses activités (maintien des gestes de la vie quotidienne, postures, travail sur la continence...).
- **Rétablir le lien social**



- Préparer la personne âgée à la vie en communauté dans le cadre d'un projet d'institutionnalisation proche et inévitable.
- Rompre l'isolement des patients en leur créant un nouveau cadre de vie.
  - Renforcer le lien social avec des activités de groupe.

# 6. SSIAD

## Service de soins infirmiers à domicile

Le SSIAD est un service du Centre Hospitalier de Bourbon-Lancy.  
44 places dont 6 réservés pour l'antenne d'Issy l'Evêque et 2 pour le SAMSAH.

La zone d'intervention couvre les cantons de Bourbon-Lancy et d'Issy l'Evêque et comprend 17 communes :

Canton de Bourbon-Lancy : Bourbon-Lancy, Lesme, Vitry sur Loire, Cronat, Maltat, Mont, Chalmoux, Perrigny sur Loire, Gilly sur Loire, Saint Aubin sur Loire

Canton d'Issy l'Evêque: Issy l'Evêque, Grury, Cressy sur Somme, Marly sous Issy, Cuzy, Montmort, Saint Radegonde



**Le Personnel** : l'infirmière coordinatrice et les aides-soignants(e)s

### Le projet de vie individualisé

Il est rédigé par le référent sur la base de l'analyse des besoins exprimés.  
Il doit mentionner les objectifs ainsi que les moyens nécessaires pour les atteindre.  
Il donne lieu à l'écriture d'un contrat liant la personne et le service.  
Il respecte la demande de la personne et requiert son adhésion aux propositions formulées.  
Il ne doit pas être figé et doit pouvoir être réinterrogé en fonction de l'évolution de la personne accompagnée ou de sa situation.

Il peut spécifier les limites de l'accompagnement en fonction soit des souhaits de la personne soit de la réalité du service (limites de compétences, moyens humains ou matériels insuffisants).

Classeur de soins

### Les entrées

Elles ont lieu en fonction des places disponibles et sur prescription médicale du médecin traitant ou du praticien hospitalier.

Peuvent bénéficier des prestations du SSIAD :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans dépendantes, malades,
- Des personnes ayant une Grille AGGIR : GIR 1, GIR 2 et GIR 3, GIR 4 avec incontinence.

### Le plan d'aide et de prestations de soins

Le plan d'aide est effectué à l'entrée par l'infirmière coordinatrice. L'équipe de soins ne se substitue pas à la famille, c'est un complément. N'étant pas en permanence auprès des personnes soignées, le personnel doit informer et conseiller les familles. Une collaboration étroite est nécessaire afin d'effectuer des soins de qualité avec un maximum de confort et de sécurité. Le choix des heures de soins se fait en fonction du traitement, de l'état de santé, mais en tenant compte des impératifs du service.

Ainsi, l'heure des soins, et les personnels qui les dispensent, peuvent être modifiés pendant la prise en charge, compte tenu des conditions organisationnelles (trajet, météo, priorités de soins, urgences, mouvements du service). En vertu de ces contraintes, l'utilisateur et son entourage ne peuvent donc pas imposer des horaires. En cas de modification notable, l'utilisateur est averti.

Lors de l'admission, un dossier de soins déposé au domicile permet des transmissions écrites indispensables entre les différents intervenants médicaux. Le plan de soins ainsi que les objectifs de soins sont arrêtés à l'entrée de l'utilisateur, et sont révisables en fonction de l'évolution de son état de santé.

Il peut vous être demandé, aussi bien pour le confort de la personne que pour les conditions de travail du personnel, de louer ou d'acheter du matériel médical. Il est remboursé totalement ou en partie par la sécurité sociale.

Le lieu des soins est défini, il doit être accessible, propre et préservant l'intimité de la personne. La disposition du mobilier peut être modifiée. Une liste de petit matériel est fournie à l'entrée. Ce matériel doit être rangé dans un endroit bien identifié.

# 7. VOS DROITS ET OBLIGATIONS

## ➤ La personne à prévenir

Elle peut être différente de la personne de confiance désignée. Les informations qui lui sont communiquées sont limitées.

## ➤ La personne de confiance

Les informations communiquées à la personne de confiance sont les mêmes que celles qui le sont au patient. C'est vous qui procédez à la désignation de votre personne de confiance qui peut être un parent, un proche, votre médecin traitant. Cette personne désignée par vos soins sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Cette désignation est révocable à tout moment, elle est valable pour la durée du séjour hospitalier.

La personne de confiance peut aussi vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider dans vos décisions.

Un formulaire vous sera donné dans le service sur lequel vous pourrez inscrire le nom de la personne de confiance que vous souhaitez désigner.

## ➤ Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « Directives Anticipées » afin de préciser ses souhaits en cas d'aggravation brutale de son état général risquant de conduire à son décès.

La rédaction de ces directives permet d'exprimer ce que la personne aimerait que le corps médical et soignant fasse pour elle, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas en capacité d'exprimer sa volonté.

## ➤ Droit à l'information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé.

Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves qu'ils comportent, les autres solutions possibles et les conséquences en cas de refus.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

## ➤ Non divulgation de présence

Toute personne hospitalisée est en droit de demander que son hospitalisation ne soit pas divulguée. Il suffit pour cela de prévenir le service accueil lors de votre admission ainsi que le cadre de santé.

## ➤ Accès au dossier médical

Vous avez la possibilité de demander l'accès à votre dossier médical en adressant un courrier recommandé avec avis de réception, accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité, à la Direction du Centre Hospitalier.

Précisez de quelle manière vous voulez accéder à votre dossier : soit consultation sur place, soit envoi du dossier à votre adresse ou au médecin qui vous représente, sur votre demande.

Le délai d'obtention du dossier ne peut excéder 8 jours contre 2 mois pour les affaires remontant à plus de 5 ans.

La consultation sur place est gratuite sur rendez-vous. La copie des pièces vous sera facturée.

S'il s'agit d'une demande concernant une personne de votre famille décédée et que vous êtes « Ayant droits », votre demande sera rejetée si le défunt s'est opposé de son vivant à la communication d'informations.

Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de fin du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement.

#### ➤ **Refus de soins**

Principe : Article L. 1111- 4 du Code de la Santé Publique : « Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. (...) Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment ».

Mais il existe des limites à cette exigence de consentement : l'urgence et l'obligation de soins

#### ➤ **Mesures de protection légale**

Afin d'assurer la protection des personnes souffrant d'une altération de leurs facultés personnelles (soit mentales, soit corporelles de nature à empêcher l'expression de leur volonté) et dans l'impossibilité de pourvoir seules à leurs intérêts, la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs prévoit des mesures d'accompagnement. Le médecin, la mandataire judiciaire à la protection des majeurs et l'assistante sociale sont en mesure de vous fournir toutes les précisions dont vous pourriez avoir besoin.

#### ➤ **Dons d'organes**

La loi de bioéthique du 29 juillet 1994 a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes sur toute personne décédée n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement. Ce refus peut être enregistré au Registre National Automatisé d'Opposition. A l'inverse, une carte de donneur peut exprimer votre consentement au don d'organes. Dans tous les cas, il est important de faire connaître votre position sur le sujet à votre famille.

Pour tout renseignement, vous pouvez consulter le site [www.agence-biomédecine.fr](http://www.agence-biomédecine.fr).

### ➤ **Plaintes et réclamations**

Si vous souhaitez formuler une réclamation sur les prestations ou sur votre prise en charge durant votre séjour, il vous est possible de rencontrer le cadre de santé et/ou le médecin du service. Vous avez également la possibilité d'adresser un courrier à la Directrice de l'établissement ou encore de contacter la personne chargée des relations avec les usagers dont vous trouverez les coordonnées dans les services.

### ➤ **Le Règlement Général de la Protection des Données**

Le RGPD a pour mission de faciliter la gestion des dossiers des patients via un système informatique sécurisé.

Il a également pour mission de réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à l'usage du service ou de l'établissement, dans le strict respect du secret professionnel et du secret médical.

Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre hospitalisation, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage administratif et médical de l'établissement et, dans la limite de leurs attributions, à votre caisse d'assurance sociale, à votre organisme d'assurance complémentaire, à votre médecin traitant ou aux professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge.

Vous possédez un droit d'accès et de rectification sur ces renseignements. Pour ce faire, un courrier doit être adressé à la Direction du Centre Hospitalier.

L'ensemble du personnel est tenu au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions au sein du Centre Hospitalier.

Du côté des usagers, il leur est demandé de ne pas divulguer tout enregistrement (photo, vidéo ou enregistrement sonore) saisi dans l'établissement sans autorisation.

### ➤ **Vos obligations**



**Alcool** : l'introduction de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement de soins.



**Tabac** : pour la santé de tous et en application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les locaux du Centre Hospitalier.



**Animaux domestiques** : par mesure d'hygiène, les animaux domestiques ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement sauf situation particulière.



**Denrées alimentaires** : il est déconseillé d'apporter des denrées alimentaires proscrites.

**Silence** : pour assurer votre repos et celui de vos voisins, évitez les conversations bruyantes, limitez le volume sonore de vos appareils audiovisuels et utilisez, de préférence, un casque d'écoute individuel.

### ➤ **Des chartes sont affichées dans les services**





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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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



# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

### des agents du service public

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

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

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

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

### des usagers du service public

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

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

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

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

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

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



# CHARTRE DE LA BIEN TRAITANCE

**B**ien traiter reflète une manière d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, **respectueuse** de ses choix et de ses refus.

**I**dentifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée.

**E**mpathie, être dans une qualité d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

**N**eutralité et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à l'individualisation de la prise en charge.

**T**enir compte et favoriser les liens sociaux.

**R**especter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses. Respecter les Lois, les droits de l'utilisateur.

**A**utonomiser et favoriser le bien-être.

**I**ndividualiser le projet de soins/projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

**T**raiter la douleur : **soulager**, entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales de l'utilisateur.

**A**ccompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois l'utilisateur et son entourage. Veiller au respect des **droits** et des **devoirs**, encourager la recherche de personne de confiance et la rédaction de directives anticipées.

**N**oter le niveau de **satisfaction** des usagers et en tenir compte dans les pratiques dans un souci d'amélioration constante de la qualité de prise en charge. Signaler les actes de maltraitance.

**C**ommuniquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension dans un souci de bonne posture professionnelle.

**E**couter, former les professionnels et favoriser le soutien entre eux. Favoriser de bonnes relations entre professionnels et usagers.



# Charte de notre bonne attitude professionnelle

1

## Le RESPECT EST ROI

Il est important de se respecter les uns les autres et de respecter la hiérarchie.

Il est impératif de respecter les règles : temps de pause.

Il n'existe pas de temps de pause cigarettes

2

## Les CRITIQUES NEGATIVES sur les uns et les autres sont BANNIES

Si vous n'êtes pas d'accord avec un collègue que ce soit au niveau d'une prise en charge ou d'une attitude, abordez votre divergence d'opinion avec la personne concernée. Mais ne parlez pas dans son dos, ni dans les couloirs, ni devant les patients/résidents car ceci contribue à alimenter les bruits de couloirs. Une mauvaise ambiance s'installe au sein de l'équipe et entraîne un climat pesant pour tous.

3

## L'ensemble du personnel doit faire preuve D'ESPRIT D'EQUIPE.

Effectivement, il est important que vous puissiez vous répartir équitablement le travail, de vous entre-aider et de réaliser toutes les tâches même si elles ne sont pas vos missions premières. La prise en charge du patient/résident est l'affaire de tous :

AS/IDE/Hotellières, animatrice, entretien des locaux...

4

## La COMMUNICATION est de mise

Parlez-vous, organisez-vous pour savoir qui fait quoi.

5

## ETRE DISPONIBLE à ce que l'on fait pendant le poste :

Les téléphones portables restent aux vestiaires. Ils parasitent les échanges avec les patients/résidents et entre collègues. De plus, ils participent grandement aux contaminations croisées

6

## Garder une ATTITUDE PROFESSIONNELLE

Nous avons tous le même objectif en venant travailler au CH de BL quel que soit la catégorie professionnelle : Garantir une prise en charge globale de qualité des patients/résidents accueillis, ils nous font confiance en choisissant le CH de BL. Ne les décevons pas. Pour cela travaillons main dans la main pour leur apporter du bien-être.

### LE TRAVAIL EN EQUIPE



« Respecter quelqu'un, c'est accepter qu'il soit différent de moi, qu'il ait un autre point de vue, d'autres envies, et qu'on cherche ensemble quelque chose qui nous convient à tous les deux.

Ou alors on se laisse tranquille. »

*La devise du CH de Bourbon Lancy:*

*Être bienveillant et accueillant au sein des équipes pour être bienveillant et accueillant avec les patients/résidents.*





## TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN SANTÉ : POURQUOI ET COMMENT AGIR ?

L'un des principes fondamentaux de la santé est « *primum non nocere* » (« d'abord ne pas nuire », premier principe de prudence appris aux étudiants en médecine, médecine dentaire, science maïeutique, science infirmière et pharmacie). Or, la pollution provoque 48 000 décès prématurés par an (étude « santé publique France »), soit 9 % de la mortalité en France et à une perte d'espérance de vie à 30 ans pouvant dépasser 2 ans<sup>1</sup>.

1 Chiffres : Ministère de l'Ecologie



### OBJECTIF : RÉDUCTION DE 80% DES EMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU SYSTÈME DE SANTÉ PAR RAPPORT À 2020<sup>1</sup>.

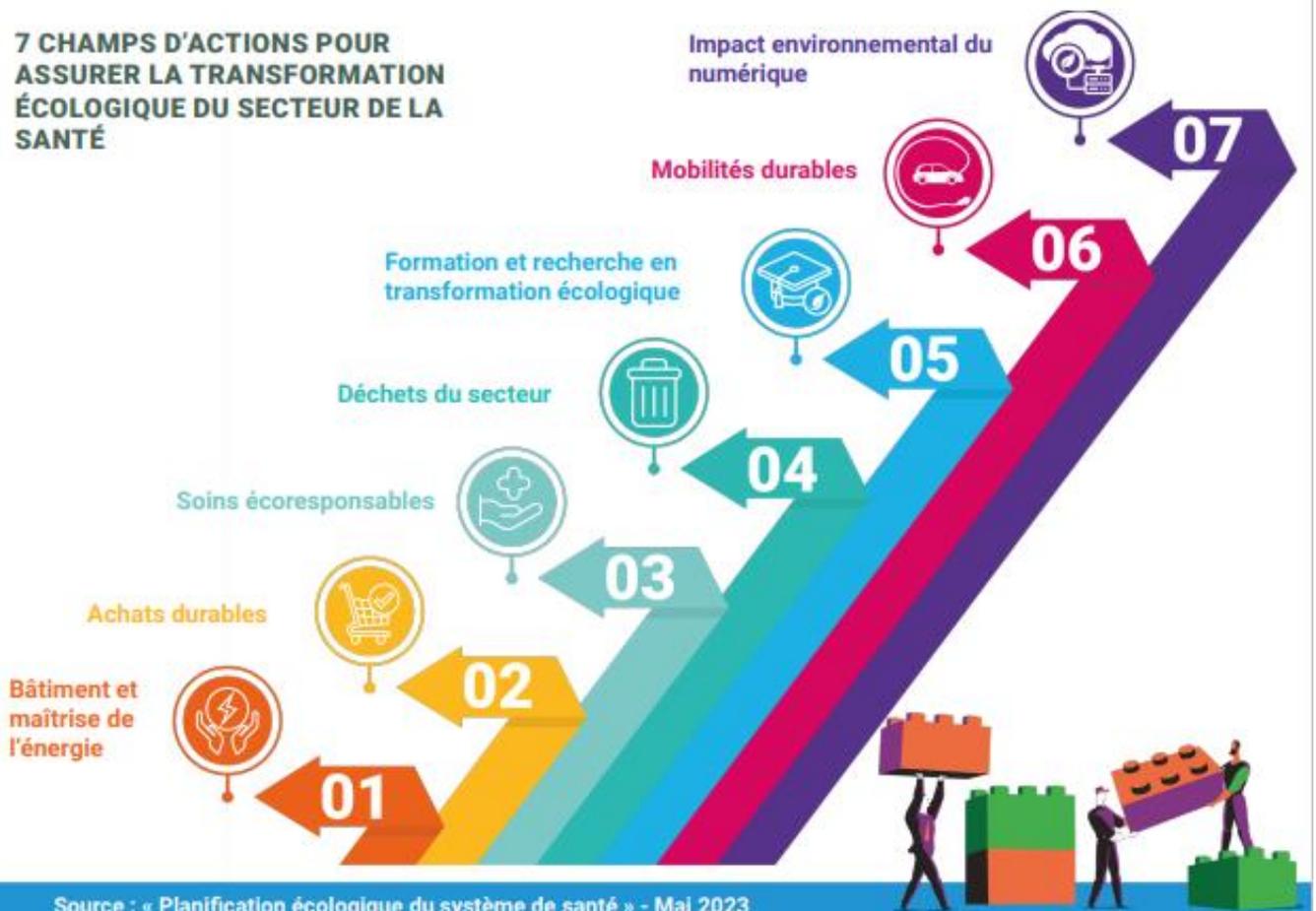


Le secteur de la santé doit donc passer de 49 millions de tonnes de CO<sup>2</sup> à moins de 10 millions de tonnes en 2050<sup>2</sup>.

1 Objectif énoncé dans les Accords de Paris

2 Chiffres « Décarboner la santé » - The Shift Project - Avril 2023

### 7 CHAMPS D'ACTIONS POUR ASSURER LA TRANSFORMATION ÉCOLOGIQUE DU SECTEUR DE LA SANTÉ





## 8. NOS ENGAGEMENTS/ QUALITE ET SECURITE DES SOINS

- ❖ **Accueillir et soigner tous ceux qui en ont besoin**
- ❖ **Assurer une réponse de soins adaptée au territoire (hôpital de proximité)**
- ❖ **Garantir durablement la sécurité et la qualité des soins**
- ❖ **Une attention focalisée sur la personne**

Une culture de la tolérance faite d'écoute, d'ouverture aux autres, à la vie et au changement, émerge de notre établissement. Le Centre Hospitalier de Bourbon-Lancy est engagé dans une démarche d'amélioration, afin de garantir au mieux la qualité et la sécurité de la prise en charge globale du patient.

Un dispositif de vigilance et de gestion des situations à risque, permet de déclarer et d'analyser tous les dysfonctionnements constatés.

La HAS (Haute Autorité de Santé) s'assure des bonnes pratiques de l'établissement lors des visites de contrôle tous les quatre ans.

Un personnel à votre écoute

Placée sous la responsabilité du Médecin Responsable du service et du Cadre de santé, l'équipe soignante comprend l'ensemble des professionnels de santé qui assurent vos soins.

Le cadre de santé est chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Il organise votre accueil et se tient à disposition pour recueillir vos demandes et interrogations. Il encadre les infirmier(e)s, aides-soignants(e)s et agents des services hospitaliers.

Les infirmier(e)s sont à votre écoute et dispensent les soins qui vous sont nécessaires. Le personnel infirmier participe à des actions de prévention, de formation et d'éducation à la santé.

Les aides-soignants(e)s assurent, sous la responsabilité des infirmier(e)s, les soins d'hygiène et de confort et peuvent vous aider à compenser une perte ou une diminution temporaire de votre autonomie.

Les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre et du service.

Vous pourrez également rencontrer, selon vos besoins, la diététicienne, l'ergothérapeute, le kinésithérapeute, la psychologue, l'assistante sociale, l'animatrice, la mandataire judiciaire à la protection des majeurs ou encore le personnel administratif.

### ➤ **Confidentialité**

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de réserve, de discrétion et au secret professionnel concernant l'ensemble des informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail.

### ➤ **Engagement qualité**

Le service qualité, rattaché à la Direction, a pour mission de coordonner, de mettre en œuvre et d'évaluer les programmes d'amélioration afin d'optimiser la qualité du service rendu et des soins dispensés au sein de l'établissement.

### ➤ **Nos vigilances**

Pour améliorer la qualité de votre prise en charge et la sécurité des soins qui vous sont prodigués, notre établissement a mis en place des dispositifs de surveillance, parmi lesquels :

- L'Hémovigilance : c'est la surveillance de la traçabilité de tous les produits sanguins et dérivés du sang ainsi que leurs éventuels effets secondaires.
- La matériovigilance : c'est la surveillance de la conformité, de l'innocuité et de la traçabilité des dispositifs médicaux.
- La pharmacovigilance : c'est la surveillance de la tolérance et des effets secondaires induits par les médicaments.
- L'identitovigilance : elle a pour but d'anticiper et d'éviter les erreurs et risques qui pourraient provenir d'une mauvaise identification des patients.
- L'infectiovigilance : une IDE Hygiéniste a pour missions de veiller aux bonnes pratiques d'hygiène et de précautions.

Le Centre Hospitalier est en lien avec l'équipe d'hygiène du GHT qui a pour mission d'appliquer un programme annuel de prévention des infections associées aux soins et à l'environnement.

### ➤ **Alimentation et nutrition**

Le repas est un moment privilégié qui fait partie de la démarche de soins des équipes soignantes. Afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle, un Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) a été mis en place en 2021. Il travaille régulièrement sur la prestation restauration de notre établissement. Ce comité est composé de professionnels hospitaliers.

### ➤ **Prise en charge de la douleur**

Le CLUD (Comité de lutte contre la douleur) : a pour mission d'aider à la définition et une politique de soins cohérentes en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, la traiter et la soulager ce qui est une de nos premières préoccupations.

### ➤ **Comité d'éthique et bientraitance :**

L'éthique peut se définir comme un questionnement autour de nos pratiques qui nous guide vers l'idée d'agir au mieux. L'établissement dispose d'un comité d'éthique depuis 2012. Cette instance a pour but de réfléchir, d'échanger et d'informer sur toute question concernant l'éthique dans le domaine des soins.

Il vise la réflexion sur le soin en identifiant les problèmes éthiques dans l'établissement et en émettant des avis et recommandations de bonnes pratiques.

### ➤ **L'accompagnement de la fin de vie**

Les référents médico-soignants ont pour mission de soutenir et d'accompagner des patients atteints de pathologies graves, leur famille ou leur entourage ainsi que les personnes en fin de vie et leur famille.

Les médecins et les équipes soignantes sont présents pour une écoute adaptée et une relation d'aide ainsi que pour une prise en charge psychologique dans les situations difficiles que sont :

- L'annonce de diagnostic avec pronostic engagé
- Maladie évolutive avec prise en charge palliative
- Décès non-attendu



Centre hospitalier  
Fondation d'Aligre  
Bourbon-Lancy

Centre Hospitalier de  
BOURBON-LANCY

NOUS VOUS SOUHAITONS  
NOUS VOUS SOUHAITONS

UN BON SEJOUR  
UN BON SEJOUR



**TOUT EN RESTANT A VOTRE ECOUTE  
POUR MIEUX VOUS ACCOMPAGNER**

