

CENTRE HOSPITALIER D'AUXERRE

Tel : 03 86 48 48 48

URGENTES : 15

Entrée et le parking sont à l'extérieur de l'hôpital et sont entièrement sécurisés.

Livret d'accueil
Centre Hospitalier d'Auxerre

“

Bienvenue dans un lieu où la **santé, le respect et l'humanité** sont au cœur de nos priorités.

Centre Hospitalier **d'Auxerre**

”

Présentation du Centre Hospitalier d'Auxerre et du Groupement Hospitalier UnYon	p3
L'offre de soins du CHA	p7
Votre accueil et votre admission	p12
Votre séjour	p25
Vos droits et devoirs à l'hôpital	p30
Votre sortie	p47
Construire ensemble l'hôpital de demain	p53

| Présentation du CHA et du GHT UNYON

CHIFFRES CLÉS 2024 DU CHA

Agents

285

Personnel médical

1839

Personnel non médical



47 248

Séjours

146 199

Journées réalisées



544

Lits

1535

Naissances

Opérations au bloc

8500

Programmées par an

2400

Interventions en urgence

Repas servis

1132

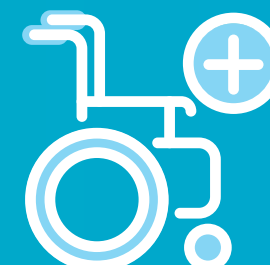
Au CHA
en moyenne par jour
en semaine

255 216

Consultations externes

68 583

Passages aux urgences
(toutes urgences
confondues)



2700

Passages en UCA
Unité de Chirurgie
Ambulatoire

SMUR

217 376

Appels

1755

Interventions



PRÉSENTATION DU GHT UNYON

“

Nous sommes
au service de
votre santé.

”



Entraide
Partage
Solidarité

Unyon fait référence à l'union et à la rivière, trait d'union entre les établissements de l'**Yonne** et du **Haut-Nivernais**.

C'est dans le cadre de la loi relative à la modernisation du système de santé que le Groupement Hospitalier de Territoire du Haut Nivernais Sud YONNE a été mis en place le 1er juillet 2016.

Il a pour objet de permettre aux établissements de mettre en œuvre une stratégie de prise en charge commune et graduée du patient, dans le but d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité.

L'accès aux soins pour tous, la qualité et la sécurité, ainsi que la coopération et le partage, fondent l'esprit du Groupement Hospitalier de Territoire du Haut Nivernais Sud YONNE.

Avec le déploiement du Groupement Hospitalier de Territoire, le patient est placé au cœur d'un nouveau dispositif de soins coordonnés sur le territoire. En renforçant la coopération entre les cinq hôpitaux publics, le groupement répond à quatre objectifs principaux :

- Une offre de soins diversifiée et accessible à l'ensemble de la population du territoire,
- Des soins de qualité prodigués par des équipes expertes et des infrastructures en constante évolution,
- Des fonctions mutualisées en développement,
- Un Projet Médico-Soignant partagé du GHT, dont l'objectif est de fédérer l'ensemble des professionnels des établissements, autour de la prise en charge globale du patient et tout au long de son parcours de santé.

Nous avons à cœur que nos établissements soient des lieux ouverts et participatifs, s'enrichissant de toutes les bonnes volontés et de toutes les bonnes idées pour garantir une satisfaction constante. Nos élus, nos usagers et leurs représentants y occupent une place importante, quels que soient les changements de noms et de périmètre de nos structures.

Pour en savoir davantage sur les instances de décision et de gouvernance, vous pourrez consulter les pages de notre site internet :

www.gh-t-unyon.fr



LES ÉTABLISSEMENTS
QUI COMPOSENT LE GHT UNYON

Centre Hospitalier d'Auxerre

2 boulevard de Verdun
89000 AUXERRE
03 86 48 48 48
direction@ch-auxerre.fr

Centre Hospitalier Spécialisé de l'Yonne

4 avenue Pierre Scherrer
89000 AUXERRE
03 86 94 38 00

Centre Hospitalier du Tonnerrois

Chemin des Jumériaux
89700 TONNERRE
03 86 54 33 00
direction@ch-tonnerre.fr

Centre Hospitalier d'Avallon

1 rue de l'Hôpital
89200 AVALLON
03 86 34 66 00
direction@ch-avallon.fr

Centre Hospitalier de Clamecy

14 route de Beaugy
58500 CLAMECY
03 86 27 60 00
direction@ch-clamecy.fr

L'offre de soins du CHA

LES SERVICES

PÔLE MÈRE-ENFANT

- Maternité
- Gynécologie
- Unité de Grossesse à risque (UGR)
- Pédiatrie
- Néonatalogie
- Urgences pédiatriques
- Urgences gynécologiques
- Centre d'Accueil des Victimes de Violences Intrafamiliales (CAVVI)

PÔLE MÉDECINES

- Hématologie
- Médecine interne
- Service Médical d'Accueil (SMA)
- Médecine polyvalente
- Laboratoire
- Hygiène (EOHH)
- Consultations externes
- Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire (USMP)

PÔLE GÉRIATRIE MOBILITÉ

- Chirurgie orthopédique
- Médecine Gériatrique Aigue (MGA)
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- Kinésithérapie

PÔLE CANCÉROLOGIE

- Oncologie
- Hôpital de Jour (HDJ) Oncologie
- Pneumologie
- Lits de Soins Palliatifs (LISP)
- Imagerie
- Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) / Equipe Douleur

PÔLE SOINS CRITIQUES, BLOC, URGENCES

- Réanimation
- Unité de Soins Continus (USC)
- Urgences
- Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)

SAMU - SMUR

- Anesthésie
- Bloc opératoire
- Équipe de Prélèvements d'organes

PÔLE CŒUR -VAISSEAUX

- Cardiologie
- Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC)
- Médecine et chirurgie vasculaire
- Diabétologie
- Néphrologie – Hémodialyse

PÔLE DIGESTIF ET UROLOGIE

- Hépto Gastro Entérologie (HGE)
- Chirurgie viscérale et digestive
- Urologie
- Consultations de spécialités chirurgicales
- Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA)
- Service Diététique

PÔLE INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT

Unité de Recherche Clinique (URC)

Simulation et formation médicale

Qualité, Communication

Département d'Information Médicale (DIM)

Informatique

Pharmacie et stérilisation

Développement durable

Investissements médicaux

“

Multiplier les expertises
pour un soin global.

”



LES ÉQUIPES

Tous les membres de notre personnel sont facilement identifiables grâce à leur nom affiché sur leur tenue professionnelle ou leur badge.

ÉQUIPES MÉDICALES

Chef.fe de service : Supervise l'ensemble des activités du service.

Médecin : Diagnostique et traite les patients.

Interne : Médecin en formation qui assiste les médecins.

Sage-femme : Spécialisée dans la grossesse, l'accouchement et le post-partum.

ÉQUIPES PARAMÉDICALES

Cadre soignant de pôle : assure la coordination de plusieurs services des soins et collabore au pilotage stratégique du pôle avec le médecin chef de pôle. Il (elle) manage l'équipe d'encadrement soignant de proximité.

Cadre de santé : organise l'activité de soins et des prestations associées d'un service de soins. Il (elle) manage l'équipe paramédicale en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations

de soins. Il (elle) est un lien privilégié pour le patient et sa famille.

Infirmier.e en soins généraux : assure la réalisation des soins de nature préventive, curative ou palliative visant à promouvoir, maintenir et restaurer la santé. Ils (elles) peuvent être spécialisés et exercer dans certains services comme le bloc opératoire : Infirmier.e anesthésiste (IADE), Infirmier.e de Bloc opératoire (IBODE), les services de pédiatrie : Infirmier.e puériculteur. trice (IPDE) .

Aide-Soignant.e : réalise sous la responsabilité de l'Infirmier.e, des soins de la vie quotidienne, notamment les soins d'hygiène dans le but de restaurer ou améliorer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne. Dans les services de pédiatrie, ces missions sont assurées par l'auxiliaire de puériculture.

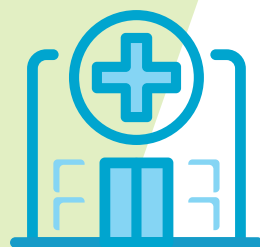
Agent des Services Hospitaliers : réalise des opérations de bionettoyage des locaux des services selon les protocoles établis.

Brancardier : assure le transport, l'accompagnement et la manutention des patients pour la réalisation des examens.

Le personnel de rééducation : met à profit ses compétences techniques et son savoir-faire dans la prise en soins des patients pour des activités spécifiques telles que la kinésithérapie, l'éducation physique adaptée, la diététique. Les masseurs-kinésithérapeutes, les Enseignants en Activité Physique Adaptée (EAPA), participent au maintien de l'autonomie, ou au retour à l'autonomie pour les situations de patients dépendants. Les diététiciens.nes adaptent l'alimentation et conseillent le patient ou un groupe de patients afin d'améliorer ou préserver leur santé.

Le personnel médico-technique : technicien de laboratoire, manipulateur en électroradiologie, agent de stérilisation. Il exploite ses compétences techniques et son savoir-faire dans des activités spécifiques, telles que les analyses en laboratoire et la stérilisation des dispositifs médicaux.

Agent de service mortuaire : assure la prise en charge des personnes décédées. Il (elle) assiste le personnel médical habilité dans la réalisation des soins et des activités réalisés en chambre mortuaire.



PERSONNEL ADMINISTRATIF, TECHNIQUE ET LOGISTIQUE

Les équipes administratives, techniques et logistiques veillent au bon fonctionnement de l'établissement et soutiennent les équipes soignantes. Parmi ces métiers, on trouve : archivistes, ambulanciers, cuisiniers, logisticiens, hygiénistes, personnels administratifs, agents techniques, informaticiens, techniciens biomédicaux, psychologues du travail, ergonomes...

Tous nos professionnels s'engagent à respecter la confidentialité des informations, faits et documents dont ils ont connaissance dans le cadre de leur fonction. Cette équipe pluridisciplinaire collabore pour offrir les meilleurs soins possibles tout au long du séjour du patient.

SERVICE SOCIAL

Le service social est disponible pour aider le patient dans les situations suivantes :

Accès aux soins et à la santé : Facilite la prise en charge médicale.

Accompagnement à la sortie : Aide à planifier le retour à domicile ou en institution.

Droits sociaux et aides financières : Informe sur les droits et aide à la demande de soutien financier.



LES OUTILS DISPONIBLES AU CHA

Pour faciliter votre séjour, trois outils numériques vous aideront à gérer votre santé de manière simple et efficace.



LIFEN : Cette plateforme permet l'envoi sécurisé des comptes rendus médicaux aux professionnels de santé et aux patients via des canaux sécurisés, tout en intégrant les documents médicaux dans le Dossier Médical Partagé (DMP), connu sous le nom de Mon Espace Santé.



MON ESPACE SANTÉ : Il s'agit du DMP où les patients peuvent consulter et gérer tous leurs documents médicaux, tels que les ordonnances et les résultats d'examens. Cet outil aide à centraliser les données de santé et à suivre les vaccinations, offrant ainsi un meilleur contrôle sur leur santé.



DOCTOLIB : C'est une plateforme en ligne qui simplifie la prise de rendez-vous médicaux. Les utilisateurs peuvent rechercher des médecins, vérifier leurs disponibilités et réserver des consultations facilement, facilitant ainsi l'accès aux soins.

| Votre accueil et votre admission

ACCÈS ET STATIONNEMENT

Centre Hospitalier d'Auxerre

2 boulevard de Verdun
89000 AUXERRE
03 86 48 48 48
direction@ch-auxerre.fr





TRANSPORTS EN COMMUN

L'hôpital est desservi par deux lignes de bus :

Ligne 1

Ligne 2

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site : www.agglo-auxerrois.fr

VÉLOS ÉLECTRIQUES

La ville d'Auxerre dispose de stations de vélos électriques, dont l'une est située à l'entrée du parking de l'hôpital.

STATIONNEMENT

Parkings extérieurs gratuits.

Un accès limité est prévu pour les urgences à l'intérieur de l'établissement.

Nombre de places disponibles

Grand Parking : 320 places dont 7 PMR

Parking Urgences : Consultation : 48 places dont 2 PMR

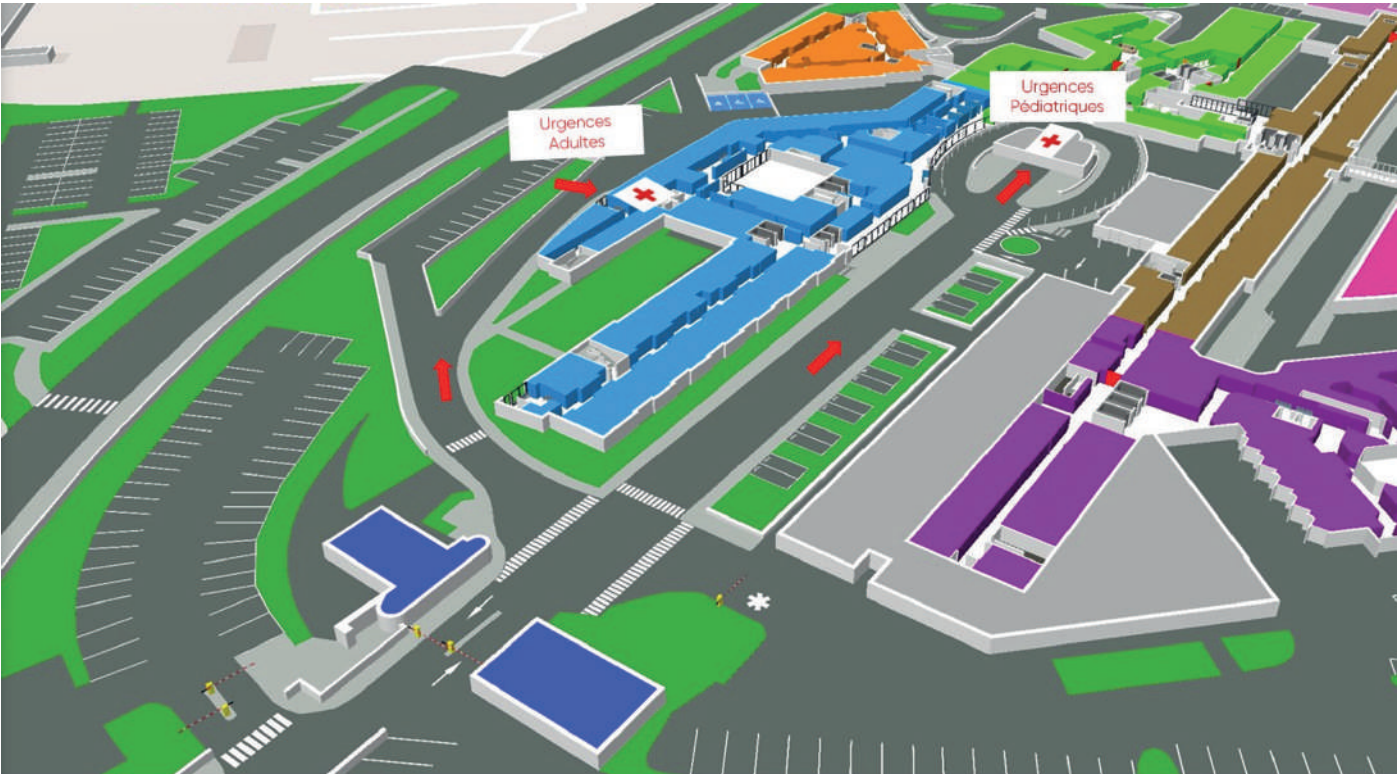
Parking Consultation : 60 places dont 2 PMR

Horaires d'ouverture : 9h à 22h

Bornes de recharge électrique situées au parking du gymnase.

Des navettes sont disponibles sur demande à la mairie d'Auxerre.

ACCÈS AUX URGENCES



SE GUIDER DANS L'HÔPITAL

Sweepin vous offre une solution innovante et intuitive pour vous orienter au sein de l'hôpital.

Grâce à une interface conviviale et des fonctionnalités avancées, **Sweepin** facilite la navigation dans les différents services. En intégrant des cartes interactives et des informations en temps réel, cette solution permet de rendre l'expérience hospitalière plus fluide et agréable.

PRÉVOIR SON
ADMISSION AU CHA

Les pièces suivantes doivent être obligatoirement fournies aux bureaux des entrées :

- Votre carte d'assuré social «Vitale» ou votre attestation de droits à l'Assurance Maladie en cours de validité.
- Votre carte mutuelle en cours de validité.
- Votre carte d'identité ou passeport ou carte de séjour ou extrait d'acte de naissance.

Pour les enfants mineurs : livret de famille des parents + carte d'identité ou passeport du parent accompagnateur.

- Photocopie du protocole de soins si vous êtes bénéficiaire d'une Affection Longue Durée (ALD).

L'agent qui vous accueille peut être amené à vous demander de renseigner votre mail pour simplifier les demandes administratives.

Recueil de l'INS : Votre Identité Nationale de Santé (INS) 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.



Informations de
l'Assurance Maladie

En cas d'arrêt de travail, le bureau des admissions vous remet un bulletin de situation ou d'hospitalisation. Ce document* fait office d'avis d'arrêt de travail. Il permet à votre caisse d'Assurance Maladie d'enregistrer votre arrêt de travail.

Adressez-le dans les 48 heures suivant votre hospitalisation :

- A votre caisse d'Assurance Maladie,
- A votre employeur si vous êtes salarié(e) ou à votre agence Pôle Emploi (si vous êtes au chômage).

Votre carte «Vitale» comportant le détail de vos droits ouverts vis-à-vis de l'Assurance Maladie doit être remise à jour au moins une fois par an.

“
Votre dossier
administratif en
quelques clics !
”

Le CHA vous recommande désormais de constituer votre dossier administratif en quelques clics pour toute consultation ou hospitalisation programmée !

Ce nouveau service gratuit vous permet de réaliser vos formalités administratives à distance en transmettant vos pièces justificatives en ligne et de gagner du temps le jour de votre venue sans passer par le bureau des entrées.

**Le document peut être édité via le site : www.ameli.fr ou l'application «Ameli».*

Dans les situations suivantes	Munissez-vous de
Ressortissants européens	La carte européenne d'Assurance Maladie
Ressortissants étrangers	La carte de séjour en cours de validité ou le passeport et la prise en charge de l'Aide Médicale d'État (AME)
Accident du travail	La feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle remise par votre médecin ou votre caisse d'Assurance Maladie (réf. S6201)
Majeurs protégés	L'extrait de jugement donnant l'identité du tuteur
Maternité	Le livret de famille et/ou la reconnaissance prénatale
Invalidité	Votre carte Vitale à jour ou votre attestation de droits à l'Assurance Maladie

Attention : vous êtes considéré "hors parcours de soins" si :

- Vous n'avez pas l'attestation carte Vitale (ou la carte Vitale), valable à la date de soins, avec la notion de médecin déclaré,
- Vous n'avez pas déclaré de médecin traitant à sa caisse d'Assurance Maladie,
- Vous n'êtes pas orienté par le médecin traitant déclaré.

Deux conséquences :

- Vous êtes moins bien remboursé par l'Assurance Maladie (exemple : 30 % au lieu de 70 % sur une consultation de médecin),
- Un dépassement autorisé est appliqué d'un montant variable dans la limite de 10 euros, selon la spécialité du médecin consultant, non pris en charge par l'Assurance Maladie et/ou la complémentaire.

VOTRE ACCUEIL DANS L'HÔPITAL

CONSULTATIONS EXTERNES MÉDICALES SANS HOSPITALISATION

Lors de votre venue dans l'établissement, voici les étapes et documents nécessaires :

- Vous devez remplir une **fiche de circulation** au bureau des entrées ou à un automate selon les services.
- Vous devez présenter un des documents suivants pour justifier votre identité :
 - Carte nationale d'identité
 - Passeport
 - Carte de séjour
 - Extrait d'acte de naissance
 - Livret de famille (pour les mineurs)

Attention : Le permis de conduire n'est pas accepté.

- Vous devez présenter un des documents suivants pour **attester de votre couverture santé** :
 - Carte Vitale à jour
 - Attestation d'assurance
 - Carte de mutuelle

• Identification

Vous serez amené à décliner votre identité à plusieurs reprises durant votre séjour ou consultation.

HOSPITALISATION

Au hall central, vous serez accueillis et guidés par des agents d'accueil.

Ils vous informeront de 8h à 18 h du lundi au vendredi ainsi que de 10h15 à 18h les week-ends et jours fériés. Ils vous fourniront des informations sur les modalités administratives et vous guideront vers les consultations et examens.

Les agents administratifs du Bureau des entrées procéderont à l'enregistrement des informations.

URGENCE

Dans le cas où votre état de santé nécessite des soins en urgence, votre prise en charge s'effectue par une équipe médicale.

Un dossier administratif succinct sera alors constitué d'après les informations recueillies auprès d'un accompagnateur éventuel ou auprès de l'ambulancier ayant effectué le transport. Il

sera complété ultérieurement par un membre de votre famille. Néanmoins, vous devrez compléter a posteriori et dans les meilleurs délais les documents nécessaires à votre prise en charge : carte d'identité, carte Vitale, carte mutuelle en cours de validité. Dans la négative, l'ensemble des frais vous sera facturé

Urgences adultes et traumatologiques

Peu importe votre mode d'arrivée (personnel, proche, ambulance, VSL, SMUR ou pompiers), notre priorité est de vous fournir les soins nécessaires. Le secrétariat des urgences est ouvert tous les jours de 8h à 23h.

L'Infirmier Organisateur de l'Accueil (IAO) gère la prise en charge selon une grille nationale de triage basée sur la gravité de l'état de santé. Une forte affluence ou des urgences absolues peuvent prolonger le temps d'attente pour les autres patients.

Si une hospitalisation immédiate est nécessaire, un dossier d'admission sera créé par vous ou un membre de votre famille.

Si aucun lit approprié n'est disponible, vous pourriez devoir attendre aux urgences, être hospitalisé dans un service non spécialisé, tout en étant suivi par le médecin de la spécialité concernée, ou être transféré vers un autre établissement. Ces démarches peuvent prendre du temps, mais l'équipe s'efforce de minimiser l'attente et de vous informer tout au long du processus.

Urgences pédiatriques et gynécologiques dont accouchements

Le CHA propose des services d'urgences spécifiques où vous êtes invités à vous présenter directement.

Urgences pédiatriques pour les enfants jusqu'à 15 ans et 3 mois (hors traumatologie) : Ce service se situe sous l'entrée principale. Les formalités administratives seront prises en charge par un membre de l'équipe.

Urgences gynécologiques et obstétriques : Ce service se situe au niveau +1 du bâtiment Mer.

La porte d'accès piétons et ambulances se situe à 100 mètres après la barrière d'entrée de l'établissement en direction de l'entrée principale.

(si vous arrivez entre 21h et 7h15 à la maternité, une sonnette est à votre disposition à droite des portes vitrées, dans le sas d'entrée).

Pour les accouchements :

- En semaine, vous serez accueillis directement dans le **service de gynécologie-obstétrique**, où votre admission sera effectuée. En dehors des jours et heures d'ouverture, vous devrez vous rendre aux **urgences gynécologiques**. Les formalités administratives s'effectuent au bureau des entrées, de 8h à 18h.
- Le service des urgences gynécologiques est également bâtiment Mer, niveau +1
- Un **livret d'accueil spécifique** à la maternité est remis à chaque parturiente lors de l'échographie dès 12 semaines d'aménorrhée.



HOSPITALISATION DE JOUR

En fonction de votre pathologie et des soins nécessaires, le médecin peut vous prescrire une hospitalisation de jour. Dans ce cas, vous êtes accueillis dans le service sur la journée.

Les agents des admissions vous demanderont de choisir votre régime d'hospitalisation. Ils vous informeront sur les prestations annexes disponibles, leurs modalités d'accès et leurs coûts. Ils recueilleront d'autres informations indispensables à votre prise en charge ou celle de vos proches :

- L'autorisation d'opérer des parents pour les enfants mineurs.
- Les coordonnées de la ou des personnes à prévenir.
- Les coordonnées de la personne de confiance et/ou de la personne à prévenir que vous désignez (pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique «droits des patients»).

- Les coordonnées du médecin traitant : vous devrez aussi indiquer si vous souhaitez que des informations médicales vous concernant lui soient envoyées directement.

N'oubliez pas de vous munir de :

- Votre pièce d'identité,
- Votre carte de sécurité sociale, mutuelle ou assurance,
- Vos résultats d'examens de laboratoire,
- Votre carte de groupe sanguin si vous en avez une,
- Vos radiographies,
- Votre ordonnance médicale si vous êtes en cours de traitement,
- Votre carnet de santé,
- Tout examen ou renseignement qui pourrait nous être utile pour votre prise en charge médico-sociale.



Activité libérale

Les patients peuvent, sur leur demande et avec l'accord du médecin concerné, être admis au titre de l'activité libérale des praticiens exerçant à temps plein.

L'encaissement des honoraires d'activité libérale est effectué selon les modalités déterminées par la loi. Les praticiens du CHA qui exercent une activité libérale sont tenus d'assurer l'information complète des patients, notamment concernant les tarifs qu'ils pratiquent et leur affichage.

Des consultations externes peuvent être effectuées dans le cadre de l'activité libérale que certains praticiens hospitaliers exercent en sus de leurs consultations publiques.

En matière de consultations externes, le choix du secteur libéral implique les mêmes conditions particulières que celles prévues pour les hospitalisations sous ce même régime. Les honoraires sont fixés librement par le praticien qui doit veiller à le faire avec tact et mesure.

VOS FRAIS DE SÉJOURS

Les soins dispensés à l'hôpital ne sont pas gratuits.

LE FORFAIT PATIENT URGENCES

Au 1er janvier 2022, il a été instauré (hormis les urgences gynécologiques) la facturation d'une participation forfaitaire de l'assuré dénommée « forfait patient urgences » (FPU) pour chaque passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation. Cette nouvelle facturation remplace l'ancien ticket modérateur et permet de limiter les restes à charge pour le patient.

Ce forfait est fixé par décret par le Ministère des solidarités et de la Santé et s'élève à 19,61€ au 01/01/2022.

Ce forfait n'est pas pris en charge par l'Assurance Maladie obligatoire sauf exceptions. (Certains patients bénéficient d'une exonération ou minoration du FPU.)

Il peut être pris en charge par votre complémentaire santé (mutuelle), le Régime Local Alsace Moselle, la complémentaire santé solidaire ou l'Aide Médicale d'État.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION COMPRENNENT

Les frais de séjour

Ils varient selon le service où vous avez été admis et les soins qui vous ont été prodigués. Ces frais peuvent être pris en charge par l'Assurance Maladie à 80 % de leur montant ou en totalité si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur (= prise en charge à 100 %).

Le ticket modérateur

C'est une part des frais de séjour non couverte par l'Assurance Maladie (20 % des frais de séjour pour les petites interventions). Selon les cas, cette part peut être réglée par votre mutuelle, la « Complémentaire Santé Solidaire » ou vous même en l'absence de couverture complémentaire.

Le tarif du forfait journalier ou forfait hospitalier

Il est fixé par le Ministère de la Santé et correspond à votre

participation aux frais d'hébergement. Ces tarifs sont disponibles sur l'affichage réglementaire à chaque entrée de services. Selon les cas, cette somme peut être réglée par votre mutuelle ou vous-même.

Les frais de repas et nuits d'accompagnants

Ils restent à votre charge, sauf participation de votre mutuelle.

CHAMBRES PARTICULIÈRES

Organisez dès maintenant votre hospitalisation. Si vous souhaitez bénéficier de plus de confort et d'intimité pendant votre séjour, vous avez la possibilité de faire une demande de chambre individuelle en ligne en moins de 5 minutes. Accédez à notre formulaire sécurisé, simple et rapide à remplir en suivant ce lien :

chambre-individuelle.com

Vous pouvez également scanner le QR Code ci-dessous pour y accéder directement :



COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (CSS)

En complément de votre couverture Assurance Maladie, il est fortement conseillé d'avoir une complémentaire santé (ou mutuelle). Si vous avez des revenus modestes, vous pouvez peut-être bénéficier de la Complémentaire Santé Solidaire.

Avec elle, vous ne payez pas la plupart de vos frais médicaux. Selon vos ressources, la Complémentaire Santé Solidaire ne vous coûte rien, ou vous coûte moins de 1 € par jour et par personne.

Vous avez déjà la Complémentaire Santé Solidaire ?

Présentez bien votre carte Vitale lors de votre admission, ou votre attestation de droits Assurance Maladie (disponible dans votre compte Ameli).

Vous voulez savoir si vous avez droit à la Complémentaire Santé Solidaire ?

Répondez au questionnaire sur le site :

www.mesdroitssociaux.gouv.fr (rubrique "simulateur") ou prenez rendez-vous avec votre caisse d'Assurance Maladie. Ensuite, si vous pensez avoir droit à la Complémentaire Santé Solidaire, il faut la demander auprès de votre caisse d'Assurance Maladie au moins 3 mois avant votre admission.



L'AIDE MÉDICALE D'ÉTAT (AME)

Vous êtes en situation irrégulière ? Attribuée sous conditions de résidence et de ressources, elle donne droit à la prise en charge à 100 % de vos soins médicaux et hospitaliers dans la limite des tarifs de la Sécurité sociale : Les personnes à votre charge (sous conditions) peuvent aussi bénéficier de l'AME.

Si vous êtes étranger(ère) en situation irrégulière, résidant en France, de manière ininterrompue, depuis plus de 3 mois, vous pouvez (sous certaines conditions) bénéficier de la prise en charge de vos dépenses de santé au titre de l'AME.

À titre exceptionnel, l'AME peut être accordée à des personnes de passage sur le territoire français dont l'état de santé le justifie. Vous pouvez vous informer sur le site internet : www.ameli.fr auprès du guichet unique ou bureau des entrées concerné.

LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

La permanence d'accès aux soins de santé (PASS) est une unité de soins hospitalière ouverte à toute personne malade en situation de précarité. Elle assure une prise en charge coordonnée (médicale, sociale, infirmière...) ainsi que l'accompagnement dans un parcours de santé.

Elle permet l'accès au plateau technique de l'hôpital dont elle dépend (biologie, radiologie, pharmacie...) et à ses spécialités médicales.

L'AFFECTION LONGUE DURÉE (ALD)

Si vos soins sont en rapport avec cette Affection Longue Durée, vos frais (hors forfait journalier) seront pris en charge à 100% par votre caisse de sécurité sociale. Cette prise en charge ne s'applique que pour les soins liés à l'ALD.

“
**Des solutions
simples pour
vos frais de
santé.**
”



HAPPYTAL VOUS ACCOMPAGNE AU QUOTIDIEN À L'HÔPITAL



Le CHA en partenariat avec **Happytal**, propose un service de conciergerie dédié aux patients, à leurs proches, et aux professionnels de santé au sein de l'établissement. Cette initiative vise à améliorer le quotidien des patients durant leur hospitalisation en offrant des services de bien-être et de confort.

Elle permet également aux proches de témoigner de leur affection à travers de petites attentions, même à distance. Ce service est accessible à tous les patients hospitalisés, qu'ils soient en chambre individuelle ou double, et qu'il s'agisse d'un parcours programmé ou non.

L'équipe **Happytal** est à votre disposition pour répondre à vos demandes et s'assurera, en collaboration avec les professionnels de santé, de la faisabilité des prestations souhaitées. Vous aurez ainsi la possibilité de recevoir des produits et services directement dans votre chambre à des tarifs abordables.

Voici quelques exemples de services proposés :

- **Bien-être & Détente** : coiffure, esthétique, modelage, réflexologie
- **Pause gourmande** : viennoiseries, chocolats, macarons, corbeilles de fruits frais
- **Divertissement** : accessoires high-tech, livres, journaux et magazines
- **Quotidien** : entretien du linge, produits d'hygiène et de beauté

Pour solliciter la conciergerie Happytal, vous pouvez :

- Vous rendre au comptoir Happytal situé dans le hall principal de l'établissement, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h (hors jours fériés)
- Contacter directement les concierges, reconnaissables par leur polo rose
- Appeler au **03 73 53 08 90**
- Envoyer un email à **ch-auxerre@happytal.com**
- Visiter le site internet de notre partenaire : **www.happytal.com**

VOTRE TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX À L'HÔPITAL

Pendant votre hospitalisation, votre traitement est fourni par la pharmacie de l'hôpital (la fourniture des médicaments est comprise dans le forfait hospitalier). Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou des médicaments génériques dont l'efficacité est comparable.

Votre traitement personnel comprend tous les médicaments que vous prenez lors de votre admission à l'hôpital. Nous vous conseil-

lons d'apporter vos dernières ordonnances complètes et de les remettre aux professionnels de votre hospitalisation. Une photocopie est également acceptée.

Le jour de votre arrivée à l'hôpital :

- **Remettez vos ordonnances** (ou leurs photocopies) au médecin et indiquez-lui tous les médicaments que vous prenez régulièrement.
- **Confiez vos médicaments** personnels à l'équipe de soins, qui les isolera, les étiquettera à votre nom et les conservera dans un contenant spécifique.

En ce qui concerne votre traitement à l'hôpital, le médecin l'ajustera selon votre

état de santé. Les médicaments administrés peuvent différer (forme, couleur, dosage ou présentation) de ceux que vous utilisez habituellement.



VOS BIENS ET VALEURS

Malgré toute notre attention, des vols peuvent être commis dans l'enceinte de l'établissement. Lorsque vous quittez votre chambre pour un examen ou une promenade. Il vous est conseillé de NE PAS VENIR avec des biens et des valeurs. Vous avez la possibilité de les conserver pendant votre séjour.

Par prudence, évitez de conserver des biens de valeur dans votre chambre. Un inventaire de vos effets personnels est proposé à votre entrée dans le service. Si vous le souhaitez, vous pouvez les confier auprès du régisseur du CHA. Un duplicata de dépôt peut être fourni sur demande.

Si vous possédez des lunettes ou des prothèses (dentaire ou auditive), il est conseillé d'apporter un étui ou une trousse pour les ranger. Attention, veillez à ne pas les laisser sur votre plateau repas.

Une fois au coffre, vous pouvez récupérer ces biens et valeurs pendant votre séjour hospitalier avec une pièce d'identité, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 au bureau des admissions, au rez-de-chaussée de l'établissement (Bâtiment Forêt, Niveau 0). Si vous le souhaitez, une tierce personne peut s'en charger avec une procuration signée, jointe aux deux pièces d'identité (la vôtre et celle du requérant).

Au-delà de 2 mois après votre sortie, vos valeurs sont automatiquement transférées à la trésorerie de l'hôpital d'Auxerre accessible :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45 et de 13h00 à 16h00

**2 Boulevard de Verdun
89000 AUXERRE**

03.86.48.47.20

Sont considérés comme valeurs les moyens de paiement (numéraire, chéquier, carte bancaire) et les bijoux (collier, bague, montre, objets connectés).

Les biens de valeur que vous avez souhaité conserver

restent sous votre responsabilité en vertu des articles L.1113-1 à L.1113-10 du code de la santé publique.



Votre valise

Vous devez prévoir pour votre séjour un nécessaire de toilette : brosse à dents, savon, dentifrice, nécessaire de rasage, serviettes, gants de toilette... ainsi que votre linge et les effets personnels nécessaires pendant le séjour : pyjama, sous-vêtements, robe de chambre, pantoufles... Certains de ces produits sont en vente dans la boutique au rez-de-chaussée de l'établissement.

Votre séjour

RESTAURATION

Si vous souffrez d'allergies alimentaires ou si vous avez des préférences alimentaires particulières, veuillez en informer l'équipe dès votre arrivée. Ainsi, nous pourrions vous proposer des alternatives adaptées. De plus, si vous suivez une alimentation thérapeutique spécifique, notre service diététique sera ravi de vous accompagner.

Horaires des services des repas :

- Petit-déjeuner :
À partir de 7h
- Déjeuner : À partir de 12h
- Dîner : À partir de 18h30



**L'alimentation
hospitalière,
au croisement
du soin et du
service.**



L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

HORAIRES ET RÈGLES DE VISITE

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h.

Afin de respecter la quiétude des lieux et le bien-être des patients, nous vous recommandons :

- De limiter le nombre de visiteurs à 2,
- De ne pas venir accompagné d'enfants de moins de 12 ans,
- De limiter les nuisances sonores,
- D'appliquer les règles d'hygiène :
 - Recommandées, comme le lavage des mains dès l'entrée dans la chambre de votre proche,
 - Spécifiques à la prise en charge de votre proche, si concerné.

Les visites sont organisées sur décision médicale. Dans certains cas, elles pourront être adaptées ou être interdites.

PRÉSENCE D'UN ACCOMPAGNANT

Dans certaines circonstances, et sur autorisation médicale, votre proche peut être autorisé à passer la nuit dans votre chambre et/ou à prendre ses repas auprès de vous.

Vous devez formuler vos demandes auprès du Cadre de santé du service, qui fera en sorte de mettre à votre disposition le matériel nécessaire.

DÉPLACEMENTS

Lorsque vous vous absentez de votre chambre et quittez l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, nous vous demandons d'en avvertir le personnel du service afin qu'en cas de nécessité, nous puissions vous contacter rapidement.

PERMISSION DE SORTIE DE 48H

Si votre état de santé le permet et avec l'accord de

votre médecin, vous pouvez quitter l'hôpital pour une durée maximum de 48 heures, sans dépasser une nuit à l'extérieur par semaine. Les frais de transport restent à votre charge et ne seront pas remboursés par l'Assurance Maladie.

“
**Maintenir
le lien social,
même au centre
l'hospitalier.**



LES CULTES

Culte	Nom/ Contact	Téléphone	Email
Église Catholique	Père Avit BARUSHYWANUBUSA	07 80 43 53 83	aavitb@gmail.com
Église Évangélique	Pasteur THOMANN Mathieu	07 70 24 38 94	
Église Réformée d'Auxerre		03 86 52 09 78	
Communauté Musulmane (libre choix laissé aux proches)	Mosquée de Paris, bureaux des IMAMS	01 45 35 97 33	asso.avicenne89@gmail.com
	Mr KHOMRI Mohamed	06 17 93 14 98	ihssane151105@yahoo.fr
Église Orthodoxe	Diacre orthodoxe Dr Remy LEBERRE	03 86 51 40 94	

Un lieu de prière est ouvert durant la journée Bâtiment (B) Montagne niveau -2

Toutes les convictions religieuses sont respectées. Un ministre de culte peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Les cadres de santé et le service de la clientèle ou l'accueil peuvent vous communiquer les coordonnées des représentants des cultes.

PRESTATIONS DIVERSES

TÉLÉVISION

Il existe au CHA, un réseau de télévision payant dont le raccordement peut être assuré dès l'arrivée du patient dans la chambre. Afin de garantir la quiétude du service, vous devrez faire l'acquisition d'un casque audio individuel si vous occupez une chambre double.

Les appareils de télévision personnels ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Pour accéder à cette prestation, connaître les coûts et les modalités d'utilisation, vous avez la possibilité de vous adresser :

- Directement au bureau situé dans le hall d'accueil ou au poste **73049 depuis le téléphone de votre chambre**
- Au prestataire au : **03 86 48 46 49**

TÉLÉPHONE

Vous pouvez obtenir le téléphone dans votre chambre en versant une taxe de raccordement et en vous acquittant des consommations passées. Vous pouvez prendre connaissance des conditions d'utilisation auprès du Bureau des Entrées.

Vous avez le droit d'utiliser votre téléphone portable sauf dans certains secteurs : renseignez-vous auprès des services.

INTERNET

Pour votre confort, le réseau Wi-Fi du CHA est accessible aux patients comme à ses visiteurs.

Le réseau Wi-Fi est accessible gratuitement directement depuis le portail patient-visiteur de l'établissement ou par l'intermédiaire des admissions de l'établissement qui vous remettront le code d'accès.



COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier : les vaguemestres se chargent de le distribuer dans les services.

Si vous souhaitez envoyer du courrier, déposez-le, préalablement affranchi, auprès du cadre de santé du service.

Des vaguemestres sont à votre disposition à l'étage 4 - Bât. Ville (signalétique rose) pour effectuer des opérations postales **du lundi au vendredi de 10h à 11h45 et de 13h à 15h.**

Pour l'envoi de votre courrier, il vous sera demandé d'indiquer l'adresse postale du CHA indiquant le service concerné :

2 boulevard de Verdun - BP 69 - 89011- AUXERRE CEDEX

ÉCOLE

Des professeurs peuvent se déplacer dans le service de pédiatrie, pour permettre aux enfants de bénéficier de cours individualisés ou collectifs pendant leurs hospitalisations.

RELAIS H ET DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Vous trouverez différents articles tels que presse, alimentation, cadeaux au

relais H situé à l'accueil central à droite de l'entrée principale.

Horaires d'ouverture

- 8h-19h00 la semaine
- 10h-18h00 le week-end

Des distributeurs de boissons sont également disponibles à plusieurs endroits dans l'établissement.

DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé(e) lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible.

Adressez-vous au cadre de santé pour tout renseignement ou rendez-vous sur : <https://service-public.fr/particuliers/vosdroits/R12675>

afin d'accéder au formulaire CERFA n°14952*03 de votre par procuration.

HOSPITALISATION ET SOINS À DOMICILE

HAD

L'HAD offre une possibilité d'hospitalisation à domicile, à la place ou en complément d'une hospitalisation en établissement de santé. Toute personne dont la situation clinique le justifie et dont

les conditions du domicile le permettent est susceptible de se voir proposer une HAD.

L'admission est soumise à certaines conditions examinées par l'équipe médicale et soignante.

PRADO

Le Prado est un service d'accompagnement personnalisé de l'Assurance Maladie qui permet d'aider le patient à sa sortie de l'hôpital pour lui faciliter un retour chez lui, avec la mise en place d'un suivi adapté pour ses soins. Certaines conditions sont nécessaires pour en bénéficier.

SSIAD

Le Service de soins infirmiers à domicile interviennent auprès des personnes de moins de 60 ans souffrant de maladies chroniques ou de handicap, des personnes de plus de 60 ans malades ou dépendantes et permet la mise en place de soins prescrits par un médecin au domicile du patient.

Vos droits et devoirs à l'hôpital

VOS DROITS / CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Editions Slalom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

CHARTE ROMAIN JACOB

La Charte Romain Jacob impose aujourd'hui un accès au droit commun aux personnes en situation de handicap, notamment par rapport à :

- L'accès aux soins
- L'accessibilité
- Le droit au répit
- L'accès à l'emploi
- L'aide aux aidants
- L'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien

La Charte Romain Jacob est née de la volonté des personnes vivant avec un handicap d'améliorer leur accès aux soins.



CHARTE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même	Valoriser l'accompagnement	Exprimer les besoins
Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap	Construire une culture professionnelle commune	Coordonner le parcours de santé
Organiser l'accès aux soins et à la prévention	Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires	Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
Améliorer la réponse aux urgences médicales	Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication	Mettre en œuvre et évaluer la charte



GROUPEMENT HOSPITALIER **unyon** CH d'AUXERRE

Un RÉFÉRENT HANDICAP est à votre disposition !

Le référent handicap de l'hôpital est présent pour vous accompagner dans les situations suivantes :

- Anticiper votre visite, celle d'un proche ou d'un résident
- Faciliter le contact avec les professionnels de l'hôpital
- Répondre à vos demandes spécifiques

N'hésitez pas à le solliciter pour obtenir conseils et soutien.

De 9h à 16h
03.86.48.47.11 / 77952
referenthandicap@ch-auxerre.fr

Comment le contacter ?

“
L'hôpital, au
service des
aînés.
”



CHARTRE DE LA PERSONNE AGÉE

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



LA DOULEUR ET SA PRISE EN CHARGE

Article L. 1110-5 du Code de la Santé Publique :

« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Diminuer l'intensité de vos douleurs permet d'améliorer votre qualité de vie. Ne restez pas seul face à votre douleur et osez en parler.

La douleur est prise en charge dans tous les services hospitaliers avec un programme adapté à chaque patient. Des outils d'évaluation et des protocoles de traitement spécifiques sont en place, sous la supervision du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Le centre d'évaluation et de traitement de la douleur chronique reçoit des patients externes, avec une équipe composée d'un médecin, d'une psychologue, de deux infirmières et d'une secrétaire. Une unité mobile douleur est également disponible pour les patients hospitalisés.

Pourquoi évaluer sa douleur est-il important ?

La prise en charge de la douleur est différente selon ses caractéristiques et son intensité. La douleur est définie comme une expérience subjective, à la fois sensorielle et émotionnelle. Elle se divise en deux catégories principales : la douleur aiguë, qui est intense mais temporaire, et la douleur chronique, qui persiste plus de trois mois et peut être invalidante. Les types de douleur incluent la douleur nociceptive, qui résulte d'une lésion des organes, la douleur neuropathique, liée à des lésions nerveuses, et la douleur mixte, qui combine les deux.

Pour évaluer l'intensité de la douleur, plusieurs outils sont utilisés : l'échelle visuelle analogique (EVA), qui mesure la douleur sur une échelle de 0 à 10 cm, et l'échelle numérique simple, où le patient note sa douleur de 0 à 10. Les douleurs peuvent également avoir un retentissement émotionnel, se manifestant par des sentiments d'angoisse, d'obsession, d'insupportabilité et de dépression.





Les moyens de prise en charge de la douleur disponibles actuellement au CHA incluent à la fois des médicaments, allant du paracétamol aux opiacés, et des approches non médicamenteuses telles que le chaud, le froid, le massage antalgique, ainsi que des consultations en hypnose, électrostimulation transcutanée, acupuncture et psychothérapie.

Des méthodes en développement pour les patients hospitalisés comprennent l'hypnose, le shiatsu, l'acupuncture, la réflexologie, la TENS et le toucher massage. Les opiacés, bien qu'efficaces pour soulager la douleur, sont réglementés en raison de leurs effets indésirables potentiels.

L'hypnose vise à réduire la douleur en modifiant l'état de conscience, tandis que la psychothérapie cherche à inverser les cycles négatifs entre sensation de douleur et émotions. Le shiatsu, l'acupuncture et la réflexologie sont des pratiques manuelles qui stimulent différents points

du corps pour soulager la douleur. Enfin, la mésothérapie consiste en des injections superficielles de médicaments au site de douleur, et la TENS utilise des impulsions électriques pour activer les mécanismes naturels de contrôle de la douleur.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Vous pouvez désigner une personne à prévenir. **Elle sera contactée par l'équipe soignante en cas d'événement(s) particulier(s) organisationnel(s) ou administratif(s).**

La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être la même personne ou deux personnes différentes.

“ Parce qu'on a tous besoin d'un repère. ”

VOTRE PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

La personne de votre choix pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé. Elle pourra recevoir l'information médicale et sera consultée en priorité. Elle sera votre **porte-parole si un jour vous n'êtes plus capable d'exprimer votre volonté.**

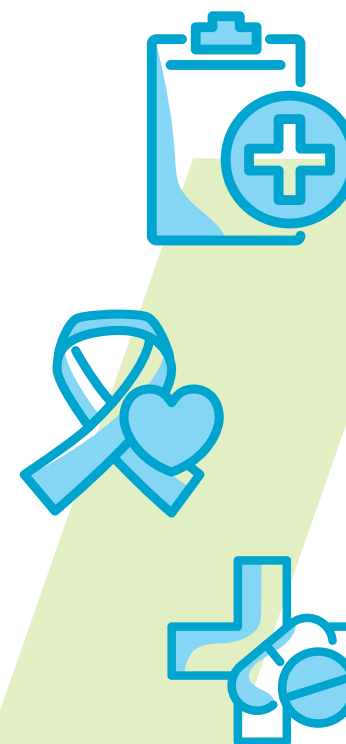
Le formulaire de désignation devra être co-signé par vos soins et votre personne de confiance. Il est modifiable à tout moment par les deux parties.

VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger une déclaration écrite, appelée Directives anticipées, afin d'exprimer ses souhaits quant aux soins à lui donner ou à sa fin de vie. Cette démarche permet d'anticiper le cas où elle ne serait pas en mesure d'exprimer sa volonté à ce moment-là.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Aucun acte de soins ne peut être réalisé contre votre volonté. Vous devez après avoir reçu les informations par les professionnels, accepter les soins en signant un formulaire de consentements éclairé pour tout acte invasif ou à risque (intervention chirurgicale, anesthésie, imagerie...).



L'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 (CSP, art. L.1111-7) reconnaît à tout patient un droit d'accès à son dossier médical.

Tout majeur peut l'obtenir sur demande écrite. Les personnes détenues ou prises en charge en psychiatrie (avec ou sans consentement), y ont également accès selon des modalités spécifiques.

Les titulaires de l'autorité parentale peuvent consulter le dossier de leur enfant, mais le mineur peut s'opposer à cet accès sous certaines conditions.

En cas de personne décédée, et sauf opposition exprimée de son vivant, les ayants droit peuvent accéder aux seules pièces nécessaires pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits

Pour faire la demande, utiliser le formulaire disponible auprès des secrétariats médicaux, du service clientèle ou sur <https://www.ght-unyon.fr>, joindre une copie d'une pièce d'identité et adresser la demande à la directrice du Centre hospitalier. Les demandes peuvent être envoyées par courriel à contactusager@ch-auxerre.fr ou par courrier à Centre Hospitalier d'Auxerre, Secrétariat Clientèle, 2 Bd de Verdun, 89000 Auxerre.

La consultation sur place est gratuite. L'envoi postal de la première demande est gratuit. À partir de la seconde demande, seuls les coûts de reproduction et d'acheminement peuvent être facturés.



Les formulaires sont disponibles sur le site <https://www.ght-unyon.fr/> et peuvent être envoyés par mail à contactusager@ch-auxerre.fr ou par voie postale à :

**Centre Hospitalier d'Auxerre – Secrétariat Clientèle –
2 Bd de Verdun – 89 000 AUXERRE.**

REFUS DE SOINS

Vous avez le droit de refuser les soins qui vous sont proposés ; ce droit est consacré dans la loi du 4 mars 2002. L'équipe médicale est toutefois tenue de vous informer de votre situation et d'insister sur les conséquences de votre refus. Votre décision devra être écrite et signée.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'après l'avis favorable de l'équipe médicale.

Cependant, vous avez le droit de sortir contre avis médical, une fois que le médecin vous aura expliqué les bénéfices et les risques de votre décision. Si vous décidez de ne pas tenir compte de cet avis et que vous envisagez une sortie prématurée, vous devez remplir une attestation précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus. Si vous refusez de signer ce document, un procès-verbal de refus sera établi.



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Toutes les informations concernant les patients font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et désormais par le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 applicable en France depuis le 25 mai 2018.

Dans le domaine médical, les données relatives à la santé des personnes ont un niveau de sensibilité particulier justifiant une utilisation plus encadrée. Il s'agit de «données relatives à la santé physique ou mentale, passée, présente ou future, d'une personne physique (y compris la prestation de services de soins de santé) qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne» (définition issue de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Collecte de vos données

À votre arrivée au CHA, plusieurs types de données

personnelles peuvent être recueillies, incluant vos données d'identification, vos informations de santé, ainsi que toutes les données pertinentes liées à votre prise en charge.

Utilisation de vos données dans le cadre des soins

Les données collectées sont essentielles pour organiser et gérer votre parcours de soins, assurant ainsi la sécurité et la qualité des traitements qui vous sont prodigués. Elles permettent également la gestion administrative de votre dossier médical, facilitent votre prise en charge et la communication avec votre médecin traitant. Vos informations médicales sont transmises au médecin en charge de l'information médicale de l'établissement, par le biais du praticien responsable du service où vous avez été soigné ou celui ayant constitué votre dossier médical. Certaines données peuvent être partagées avec des tiers autorisés (comme la CNAM, l'ARS, des organismes complémentaires, etc.) ainsi qu'avec nos prestataires techniques et

sous-traitants, conformément aux instructions du CHU Dijon Bourgogne. Toutes ces informations sont protégées par le secret professionnel.

“

Utiliser les
données, oui.
Les protéger,
toujours.

”



Utilisation des données pour la recherche et les études

Vos données peuvent être utilisées à des fins de recherche, d'analyse d'activité ou d'études dans le domaine de la santé par l'équipe de soins ou d'autres professionnels habilités, sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement. Ces études se déroulent dans un cadre réglementaire strict, que le CHA s'engage à respecter. Vous avez la possibilité de vous opposer à cette utilisation de vos données à tout moment.

Conservation de vos données

Vos données seront conservées pendant une durée de 20 ans à partir de votre dernier passage (que ce soit pour un séjour ou une consultation externe dans l'établissement). Si cette période se termine avant votre 28ème anniversaire, vos données seront conservées jusqu'à cette date. En cas de décès du patient, le dossier sera conservé pendant 10 ans à partir de cette date.

Dans le cadre d'une coopération régionale entre établissements hospitaliers,

les identités des patients sont stockées sur un serveur régional dédié, facilitant ainsi le suivi tout au long de votre parcours de soins. Le reste de vos données personnelles, notamment vos données de santé, est hébergé soit au CHA, soit chez un prestataire offrant des garanties suffisantes pour assurer la protection de ces données.

Vos droits

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit d'accéder à vos données, de demander leur rectification si elles sont inexacts, de limiter leur traitement, ainsi que de vous opposer à leur utilisation. Vous pouvez exercer ces droits auprès de votre médecin traitant ou par voie postale à l'adresse suivante : **Service Clientèle, Centre Hospitalier, 2, boulevard de Verdun 89 000 AUXERRE**, ou

par e-mail à : sclientele@ch-auxerre.fr

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez la possibilité de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).



Mon espace santé

Depuis 2022, chaque citoyen français bénéficie d'un profil **«Mon espace santé»**. Ce service numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, a pour objectif de devenir le carnet de santé numérique interactif de chacun.

Pour contribuer efficacement à votre prise en charge, le CHA alimentera votre profil Mon espace santé en y ajoutant des documents essentiels pour la prévention, la continuité et la coordination de vos soins. Si vous avez des raisons légitimes de vous y opposer, vous pouvez en discuter avec votre médecin traitant.

Vous avez également la possibilité de gérer la confidentialité de vos données. Vous pouvez, par exemple, masquer un ou plusieurs documents, bloquer certains professionnels de santé, ou même clôturer votre espace personnel. Pour cela, rendez-vous sur www.monespacesante.fr

Pour plus d'informations concernant vos droits, consultez la FAQ disponible sur www.monespacesante.fr/questions-frequentes ou contactez le support Mon espace santé au 3422 (service gratuit + coût de l'appel).

À noter : les patients ayant déjà un Dossier Médical Partagé (DMP) et qui activent leur espace personnel sur Mon espace santé pourront retrouver toutes les données de leur DMP.



La recherche

Le service de recherche clinique est actif depuis 2015. Il collabore avec plusieurs spécialités, notamment l'oncologie, la cardiologie, la chirurgie, la pédiatrie, les urgences, la néphrologie, la réanimation, la gériatrie et la gastro-entérologie.

L'unité de recherche clinique (URC) s'engage dans des investigations portant sur des études cliniques ou des études d'observation.

De plus, un entrepôt de données de santé (EDS) est disponible pour soutenir ces recherches.

Pour qu'un projet de recherche clinique puisse être réalisé, il doit d'abord obtenir l'autorisation d'un Comité de Protection des Personnes et, si nécessaire, de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament et des produits de santé (ANSM).

Il existe plusieurs types de recherches cliniques, qui se distinguent par différents critères : s'il y a une intervention différente de la pratique médicale habituelle, le niveau de risque pour les participants, et l'utilisation ou non de médicaments ou de dispositifs médicaux. En résumé, ces étapes et classifications visent à garantir la sécurité et la protection des personnes impliquées dans la recherche.

On peut classer les recherches en trois catégories principales :

Recherches interventionnelles avec intervention justifiée : Ce type de recherche implique des interventions sur les personnes qui ne sont pas habituellement effectuées dans le cadre de leur traitement. Cela inclut des études sur des médicaments, des dispositifs médicaux, des essais de thérapie

génique, et même des opérations chirurgicales.

Recherches interventionnelles avec risques minimes : Ce type de recherche implique des interventions, mais celles-ci comportent des risques et des contraintes limités pour les participants. Les autorités de santé ont fourni une liste des contraintes considérées comme minimales.

Recherches non interventionnelles : Dans cette catégorie, il n'y a aucune intervention, donc aucun risque ou contrainte pour les participants. Les soins et traitements prodigués sont des pratiques habituelles.

En résumé, ces catégories aident à évaluer le niveau d'intervention et de risque associé à chaque type de recherche.

Avant de commencer des recherches impliquant des personnes, il est nécessaire d'obtenir l'accord d'un Comité de Protection des Personnes (CPP).

Pour les études qui interviennent directement sur les personnes (recherches interventionnelles), une autorisation supplémentaire de l'Agence Nationale de Sécurité des Médicaments et des Produits de Santé (ANSM) est aussi requise.

L'ANSM évalue la sécurité des participants en vérifiant la qualité, la sécurité et les conditions d'utilisation du produit étudié, ainsi que les mesures de surveillance des personnes impliquées.

Le consentement pour les recherches dépend de leur type :

- Recherches interventionnelles (catégorie 1) : Lorsqu'il y a une intervention sur une personne qui n'est pas dans le cadre de ses soins habituels, le consentement doit être donné par écrit avec une signature.

- Recherches interventionnelles à risques minimales (catégorie 2) : Si les risques et contraintes sont limités, le consentement verbal suffit, mais il doit être noté dans le dossier médical.
- Recherches non interventionnelles : Si la recherche n'implique aucun risque et que les soins sont habituels, il suffit que le patient ne s'oppose pas à l'utilisation de ses données, et cela doit également être documenté.

En résumé, le type de consentement varie selon le niveau d'intervention et de risque associé à la recherche.

Pour plus d'informations relatives à la protection de vos données personnelles, vous pouvez contacter l'Unité de Recherche Clinique (URC) par mail : **urc@ch-auxerre.fr** ou par téléphone :

03 86 48 44 66



RESPECT DE VOTRE IMAGE

Le droit à l'image des patients est protégé par des réglementations strictes qui visent à garantir leur autonomie, leur dignité et leur vie privée au sein des établissements de santé. Avant toute capture d'image, le personnel médical doit obtenir votre accord éclairé en vous informant des raisons de cette capture et de son utilisation prévue.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Il est consultable sur demande à l'accueil ou sur le site internet de l'établissement.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Observations, propositions, remerciements... En cas d'insatisfaction dans votre prise en charge, vous pouvez en faire part oralement au cadre de santé ou au chef de service, ou par courrier au directeur de l'hôpital. Toute demande sera traitée. Vous serez informé par écrit des suites données à votre réclamation.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les bénévoles d'associations représentant des patients, des usagers, des consommateurs ou des familles agréées veillent au respect des droits des usagers au sein des établissements de santé. Ils participent également à l'organisation et à l'amélioration de la prise en charge. En siégeant dans différentes instances, ils agissent en tant que porte-parole des usagers, défendent leurs intérêts et contribuent à définir les besoins, attentes et évolutions souhaitables. N'hésitez pas à les contacter pour vous accompagner dans vos démarches :

sclientele@ch-auxerre.fr

ou au **03 86 48 48 81**



Françoise ADRIEN



Lionel MESNARD



Marie-Claire WEINBRENNER



BéatriceCHANTELOUBE

LA COMMISSION DES USAGERS

C'est une instance de dialogue entre les représentants des usagers et les professionnels de santé, destinée à favoriser la compréhension et la résolution des problèmes rencontrés par les usagers grâce à l'intervention de professionnels de santé agissant en qualité de médiateurs et de représentants des usagers. Elle se réunit au moins une fois par trimestre.

La Commission Des Usagers participe également à l'élaboration de la politique qualité. Elle suit les plaintes, les réclamations et l'évolution de la satisfaction des patients.

LES ASSOCIATIONS DES USAGERS

Service/ organisation	Adresse	Téléphone	Email	Informations complémentaires
FCE ALZHEIMER	38 rue des Mésanges 89470 MONETEAU	03 86 48 27 69	alzheimer89@ yahoo.fr	www.francealzheimer.org/ yonne
CANCER INFOSERVICE		0810 810 821 (prix appel local)		
JALMALV – ACCOMPAGNEMENTS DES MALADES ET DE LEURS PROCHES		03 86 48 48 38	jalmalv.auxerre@ yahoo.fr	Accompagnement des malades et de leurs proches jusqu'à la fin de la vie du patient.
ADDICTIONS FRANCE	8 rue du Colonel ROZANOFF 89000 AUXERRE	03 86 51 46 99	csapa.auxerre@ addictions-france. org	Accompagnement des usagers ayant une consommation à risque ou une dépendance; consultations gratuites sur rendez-vous.
TAB'AGIR		03 86 52 33 12		Association de professionnels en tabacologie pour aider à la lutte contre la dépendance au tabac.
UNAFAM – SOUTIEN AUX PERSONNES VIVANT AVEC UNE PERSONNE PSYCHIQUEMENT MALADE	39 AVENUE DE SAINT- GEORGES 89000 AUXERRE	06 28 48 61 81	89@unafam.org	
VMEH – VISITE AUX MALADES HOSPITALISÉS		06 14 36 07 73	VMEH8900 @orange.fr	Bénévoles apportant une présence réconfortante aux malades hospitalisés
ADAVIRS – ASSISTANCE AUX VICTIMES DE VIOLENCES	PALAIS DE JUSTICE BP 39 89010 AUXERRE	03 86 51 66 14	accueil@adavirs89.fr	Consultations gratuites pour les victimes d'infractions pénales ou d'accidents.
APF FRANCE HANDICAP – ÉCOUTE ET ASSISTANCE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	Zone d'activités des Mâcherins 89000 AUXERRE	03 86 46 32 15	dd.89@apf.asso.fr	APF Écoute Infos, service d'aide à la personne pour les personnes en situation de handicap.
ASSOCIATION DES DIABETIQUES DE L'YONNE	14 avenue Courbet 89000 AUXERRE	03 86 46 63 28	yonne.diabète@ orange.fr	

Service/ organisation	Adresse	Téléphone	Email	Informations complémentaires
COMITÉ DÉPARTEMENTAL DE LA LIGUE CONTRE LE CANCER	11 rue Marie Noël 89000 AUXERRE	03 86 51 56 61	cd89@ligue-cancer. net	La Ligue contre le cancer propose des services d'accompagnement adaptés visant à améliorer la prise en charge et la qualité de vie pendant et après la maladie. Permanence du lundi au vendredi de 14h à 18h ; Psychologue à disposition des malades et de leurs proches.

VOS DEVOIRS

RESPECT DES BIENS
ET DES PERSONNES

Durant votre séjour à l'hôpital, nous comptons sur vous pour appliquer les règles de vie en communauté, telles que :

- Respecter le repos des autres patients,
- Prendre soin du matériel mis à votre disposition,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Veiller à porter une tenue adaptée,
- Respecter l'organisation du service dans lequel vous êtes hospitalisés.

RESPECT DES CONSIGNES

- Se renseigner sur la possibilité d'amener des appareils électriques. En effet, nous devons nous assurer que vos appareils ne mettent pas en péril l'installation électrique de l'établissement.
- Préférer les denrées non-périssables, qui ne nécessitent pas d'être conservées aux frais,
- Respecter les précautions d'hygiène :
 - Se laver les mains régulièrement,
 - Ne pas apporter de fleurs coupées ou de plantes en pot.



Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'endroit du patient ou de ses usagers.



Hôpital sans Tabac

L'hôpital a mis en place une politique volontariste de prévention du tabagisme, en direction des patients, des visiteurs et des personnels. C'est la raison pour laquelle il est strictement interdit de fumer dans les locaux (chambres, halls...) et espaces extérieurs, ainsi qu'à proximité des entrées des bâtiments.

Par ailleurs, le service d'addictologie ainsi que plusieurs autres services (pneumologie et maternité notamment) proposent aux patients et à l'ensemble du personnel du CH des consultations spécialisées d'aide à l'arrêt du tabac.

CONSIGNES INCENDIE

En cas d'incendie

- Ne criez pas au feu, gardez votre calme,
- Donnez l'alerte en prévenant immédiatement le service par l'appel malade,
- Suivez les indications données par le personnel ou l'équipe de sécurité incendie,
- N'utilisez pas les ascenseurs,
- Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié(e) par le personnel.

Par mesure de prévention et par respect des textes en vigueur

- Interdiction de fumer et devapoter à l'intérieur des bâtiments,
- N'installez pas d'appareil de chauffage.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

- Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital (règles de stationnement, signalisation routière, respect des emplacements réservés et identifiés),
- Interdiction d'introduire à l'hôpital de l'alcool, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la loi,
- Signalez au personnel hospitalier tout bagage ou objet suspect,
- Ne laissez pas vos sacs et bagages sans surveillance,
- En cas d'alerte attentat, suivez impérativement les consignes de sécurité communiquées par le personnel.

Votre sortie

À VOTRE SORTIE D'HOSPITALISATION

Elle est décidée par le médecin, conjointement avec vous et les équipes de soins. Dans le cadre de votre sortie, les équipes soignantes et le service social du CHA assurent la coordination si nécessaire :

Des modalités d'information pour vous et vos proches,

De l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé concernés si besoin,

De l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport...)

La sortie intervient habituellement en fin de matinée ou en début d'après-midi. Mais elle peut être prononcée plus tardivement au regard des dernières appréciations médicales s'il apparaît que votre maintien en hospitalisation n'est plus strictement indispensable. Votre sortie s'accompagnera d'une lettre de liaison et de prescriptions médicales.

VOTRE SORTIE APRÈS UN ACTE RÉALISÉ EN AMBULATOIRE

Pour des raisons de sécurité, les patients ne peuvent sortir de chirurgie ambulatoire que s'ils sont accompagnés.

VOTRE SORTIE APRÈS UNE CONSULTATION AUX URGENCES

Pour les personnes arrivées aux urgences en ambulance ou avec les pompiers, le retour à domicile ne donnera pas lieu à la délivrance d'une prescription médicale de transport.

LES FORMALITÉS DE SORTIE

DOCUMENTS : ORDONNANCE ET TRAITEMENT DE SORTIE

Il vous sera remis les bulletins de situation dont vous avez besoin pour justifier de votre hospitalisation et à envoyer à la CPAM pour votre arrêt de travail. Le paiement des frais restant à votre charge pourra également vous être demandé.

Lors d'un retour à domicile,

les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne vous sont plus utiles. Il est important de suivre le nouveau traitement qui vous a été prescrit à votre sortie car il est mieux adapté à votre état de santé. Rapportez les médicaments arrêtés à votre pharmacien pour destruction.

Si vous avez des questions sur votre nouveau traitement, n'hésitez pas à contacter votre médecin traitant ou à demander conseil à votre pharmacien.





“
Le retour à domicile, un passage vers l'autonomie.
”

TRANSFERT VERS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

Si votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre établissement de soins pour plus de 48 heures, vous avez également le libre choix de l'entreprise de transport. La liste des sociétés de taxis et ambulances est disponible au Bureau des Entrées.



Informations de l'Assurance Maladie

Selon votre situation médicale, lors de votre sortie d'hospitalisation vous pouvez bénéficier de l'accompagnement d'un conseiller de l'Assurance-maladie qui organisera vos rendez-vous avec les professionnels de santé libéraux et préparera votre retour à domicile. Ce service proposé par l'Assurance-maladie est baptisé «PRADO». Pour plus d'informations : www.ameli.fr

LES MODES DE TRANSPORTS

Le médecin définit selon votre état de santé la nécessité ou non d'une prescription de transport ainsi que le type de transport.

Attention la prise en charge, par votre caisse d'Assurance Maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique.

Dans le cas d'un retour à domicile justifiant un transport sanitaire (sur prescription médicale), vous avez le libre choix de l'entreprise que vous contacterez vous-même. Le Bureau des Entrées peut vous aider dans votre recherche.

Le choix d'un mode de transport est une décision médicale basée sur l'état de santé et le degré d'autonomie du patient.

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au BDE pour clore votre dossier. Un bulletin d'hospitalisation précisant les dates d'hospitalisation vous sera alors remis.

Ce document est indispensable aux organismes de Sécurité Sociale, mutuelle et éventuellement à votre employeur.

Veillez à ne pas oublier de reprendre les objets et valeurs que vous auriez déposés dans le coffre du CHA.

VOTRE AVIS COMPTE

SATISFACTION DU PATIENT

Votre opinion sur la prise en charge dont vous venez de bénéficier nous est utile afin de mesurer votre niveau de satisfaction par rapport à vos attentes et soutenir notre démarche d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.

Le CHA participe à l'enquête de satisfaction nationale E-SATIS. Cette enquête mesure en continu la satisfaction des patients hospitalisés sur différentes composantes de la prise en charge (accueil, chambre, repas ...).

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités à donner votre adresse mail, afin qu'un questionnaire totalement anonymisé vous soit envoyé à la suite votre hospitalisation.

Ce questionnaire en ligne a été expérimenté et méthodologiquement validé par la Haute Autorité de Santé (HAS).



Concrètement, comment ça fonctionne ?

Vidéo de présentation de la méthode de l'enquête de satisfaction E-satis



Les résultats sont accessibles depuis le site de l'HAS.

<https://www.has-sante.fr>

EXPÉRIENCE PATIENT

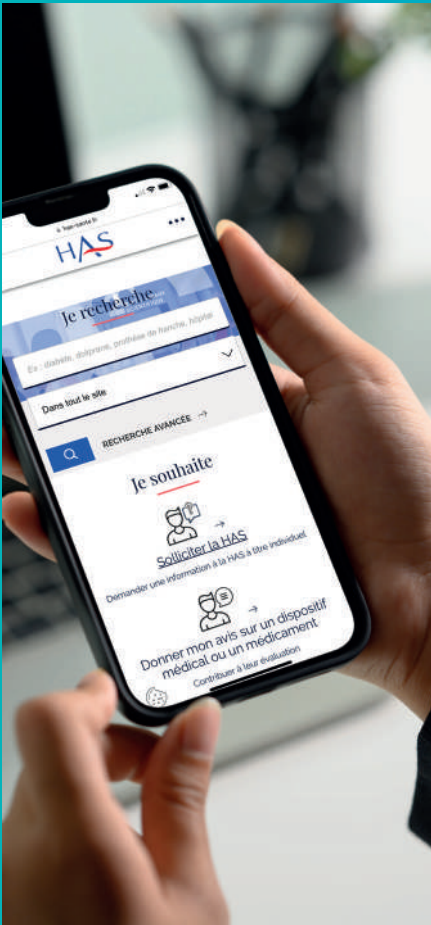
L'expérience du patient fait référence au large éventail d'interactions que les patients ont avec l'hôpital, y compris tout ce qui concerne leurs soins, le projet de soins et le personnel des hôpitaux. En tant que partie intégrante de la qualité des soins de santé, l'expérience du patient comprend plusieurs aspects de la prise en charge que les patients apprécient grandement lorsqu'ils recherchent et reçoivent des soins, tels que l'obtention de rendez-vous en temps opportun, un accès facile à l'information et une bonne communication avec les fournisseurs de soins de santé.

Vous êtes le seul acteur de votre parcours de soins et le seul à pouvoir exprimer votre perception des soins reçus. Votre expérience et ressenti sont essentiels dans l'amélioration de nos pratiques et de la qualité des soins dispensée par l'établissement.

Pour cela et afin de mesurer l'Expérience Patient, le CHA utilise la méthode de l'audit. Cette évaluation

porte sur diverses thématiques et est réalisée trimestriellement en lien avec les représentants des Usagers.

Les conclusions de ces évaluations sont ensuite présentées en Commission des Usagers afin que des actions correctives puissent être mises en place.



DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

CERTIFICATION POUR LA « QUALITÉ DES SOINS »

Notre établissement, comme tous les établissements de santé, publics et privés, fait l'objet tous les quatre ans d'une évaluation réalisée par des experts-visiteurs de l'**HAS (Haute Autorité de santé)**. Lors de leur dernière visite, le CHA a été certifié selon le référentiel pour la qualité des soins.

Vous pouvez accéder au rapport de certification, accessible au grand public, sur le site internet suivant :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques



INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un événement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année.

Les derniers résultats des indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins sont disponibles sur le site internet de L'HAS :

www.has-sante.fr – Qualité des hôpitaux et des cliniques – CH Auxerre.

Nos résultats de certification et indicateurs nationaux de qualité et sécurité des soins sont affichés dans les panneaux d'affichages obligatoires prévus à cet effet.

LES VIGILANCE SANITAIRES

Dans le cadre de la sécurité des patients, un système de vigilances a été mis en place et s'organise autour du recueil et de l'analyse des déclarations d'événements indésirables. Ce système a pour but d'identifier le plus tôt possible les signaux d'alerte inattendus observés lors d'une utilisation large des produits de santé, et ainsi mettre en place les mesures de santé publique nécessaires pour garantir la sécurité des patients.

- Hémovigilance pour les produits sanguins
- Matéiovigilance pour les dispositifs médicaux
- Pharmacovigilance pour les médicaments
- Biovigilance pour les tissus et les organes
- Réactovigilance pour les défaillances de dispositifs médicaux de diagnostic in vitro

- Infectiovigilance pour la lutte contre les infections nosocomiales.
- Radiovigilance pour les actes ionisants
- Identitovigilance pour éviter les erreurs d'identification



LES INSTANCES / SOUS COMMISSIONS DE LA COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

La Commission Médicale d'Établissement (CME) est une instance consultative d'un établissement de santé, composée de praticiens médicaux. Elle contribue à l'élaboration de la politique médicale, participe à l'organisation des soins, à la gestion de la qualité et de la sécurité des soins, et donne un avis sur les projets d'établissement.

Le Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le **CLIN** est chargé de la lutte contre les infections nosocomiales et infections associées aux soins au sein de l'établissement, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et l'information/formation aux personnels.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Le **CLAN**, qui associe des soignants de proximité (médecins, infirmiers, diététiciens, aides-soignants, agents hospitaliers...), des producteurs (cuisinier, pharmacien) et la direction de l'hôpital, est une instance consultative en lien avec la CME. Il a pour mission d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et des résidents et la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Cette instance a un rôle de conseil en alimentation et nutrition et coordonne les actions des professionnels.

Le Comité Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance (CSTH)

Le **CSTH** est une sous-commission de la CME chargée de veiller, par délégation de la CME, à la mise en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance. Il est notamment chargé, sous la coordination du Correspondant Hémovigilant des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'hôpital.

Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Conformément à la réglementation en vigueur, le **COMEDIMS** participe à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles à l'intérieur de l'établissement.

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le Comité de Lutte contre la Douleur (**CLUD**) coordonne les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement et vise à améliorer sa prise en charge.

| Construire ensemble l'hôpital de demain

PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DU GHT ET LIEN ENTRE ÉTABLISSEMENTS

Parce qu'ils ont compris depuis longtemps que l'union fait la force et que notre collaboration est essentielle pour le bien-être des patients, les centres hospitaliers d'Auxerre, d'Avallon, de Clamecy et de Tonnerre œuvrent ensemble depuis plusieurs années. Cette coopération permet d'optimiser les parcours de soins et de faciliter l'accès aux services entre nos établissements.

Au fil des réformes de santé et des évolutions réglementaires, cette coopération a changé plusieurs fois de nom et de contour : elle prenait la forme en 2008 d'un Groupement de coopération sanitaire (GCS) puis d'une Communauté hospitalière de territoire (CHT) en 2013 avant de devenir un Groupement Hospitalier de territoire (GHT) en 2016.

Derrière ces transformations, notre ambition, socle de cette coopération, reste intacte : offrir à nos patients une prise en charge de qualité, sécurisée et équitable, tout en garantissant une proximité dans les soins. Nos équipes médicales et soignantes coopèrent et se structurent sur le territoire en filières de prise en charge et en parcours de soins gradués et sécurisés autour d'un projet médical partagé.

L'union fait la force, particulièrement dans un environnement en constante évolution, où nous faisons face à des défis de recrutement dans le secteur médical et soignant. Nous mettons en œuvre des stratégies pour renforcer nos équipes et vous garantir un accès égal à des soins de qualité. Pour y remédier, nous portons, en lien avec nos partenaires, un plan en faveur de l'attractivité médicale et paramédicale.



Avec la mise en place du GHT, nous avons choisi de retravailler notre identité graphique et notre nom pour mieux coller à nos valeurs : **la proximité, l'égalité d'accès aux soins avec des niveaux de recours comportant expertises et plateaux techniques complets.**

Nos valeurs sont celles de l'entraide, de la solidarité et du partage. Le nom « Unyon » évoque à la fois l'union de nos établissements et la rivière Yonne, qui relie les structures du département et celles du Haut Nivernais.

Confrontés à des défis démographiques, notre groupement adopte une vision inclusive, dynamique et en constante évolution. Récemment, l'adhésion du Centre Hospitalier spécialisé de l'Yonne vient renforcer notre coopération, fluidifiant ainsi les parcours de soins.

Les établissements de santé et d'hébergement jouent un rôle fondamental dans le bien-être des populations, contribuant à la qualité de vie dans nos villes. Nos élus sont donc activement

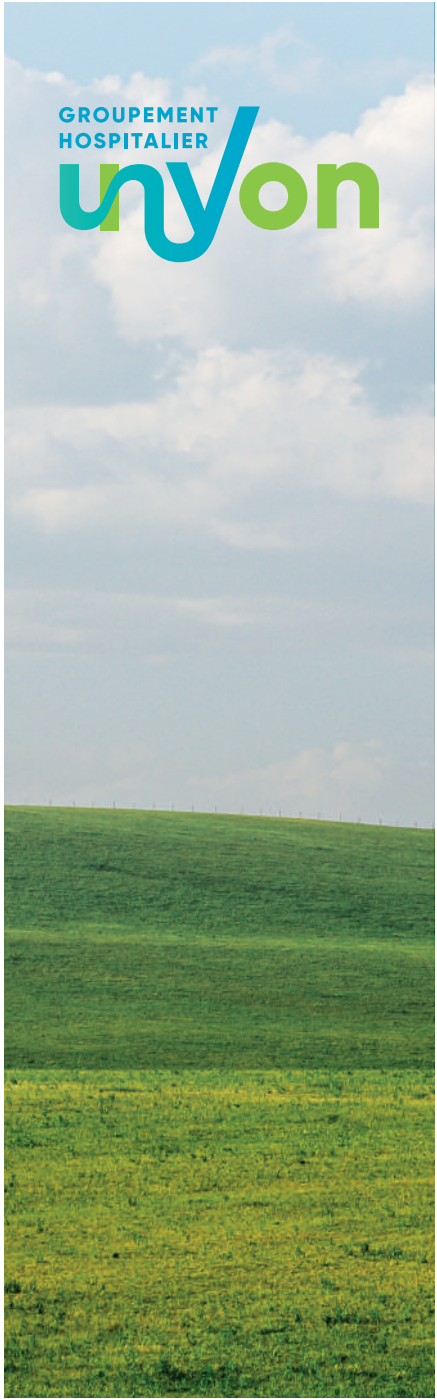
impliqués dans nos projets et initiatives, afin de naviguer efficacement à travers les changements et les défis à venir.

Le projet médical partagé (PMP) est au cœur de notre stratégie du GHT. Il définit les grandes orientations médicales communes aux établissements membres, en s'appuyant sur les besoins de santé de la population du territoire. L'objectif principal du PMP est d'assurer une prise en charge cohérente, équitable et de qualité, tout en renforçant la complémentarité entre les structures.

Grâce à ce projet, les patients bénéficient d'un parcours de soins mieux coordonné : les compétences sont mutualisées, les spécialités sont mieux réparties et l'accès aux expertises est facilité. Le PMP ouvre également la voie à de nouveaux services tels que la télémedecine, pour répondre aux besoins spécifiques de notre territoire. Élaboré en concertation avec les professionnels de santé, ce projet garantit une réponse

adaptée aux attentes des patients et aux évolutions du système de santé.

“
**Unis par
les valeurs,
engagés
pour le soin.**
”



FOCUS SUR LES HÔPITAUX DE PROXIMITÉ MEMBRES DU GHT

Au sein du GHT Unyon, les centres hospitaliers de Clamecy, Tonnerre et Avallon sont des hôpitaux de proximité. Ils jouent un rôle clé en renforçant l'accès aux soins pour la population locale. Les hôpitaux de proximité se révèlent être un pilier incontournable dans le paysage médical, en tant qu'acteur majeur des soins de premier recours. Leur présence et leur engagement sont cruciaux pour assurer une prise en charge médicale accessible et de qualité dès le stade initial de la maladie.

En parallèle, ces établissements de santé jouent un rôle d'acteur essentiel et de fédérateur au sein de leur territoire. En collaborant avec les autres intervenants locaux, ils permettent une synergie entre les différentes ressources médicales et la création d'une offre de soins cohérente et complète.

L'hôpital de proximité ne se contente pas de fournir des

soins de premier recours. Son rôle en tant que coordinateur territorial pour les soins de second recours et de référence s'avère fondamental. En facilitant la collaboration entre les différents acteurs de santé, il garantit un accès fluide et équitable à des soins de haute qualité pour chacun.

En résumé, l'hôpital de proximité est un maillon essentiel dans la gradation des soins. Il joue un rôle déterminant tant dans les soins primaires que dans la coopération locale, tout en orientant les patients vers des soins spécialisés, voire ultra-spécialisés.

De plus, le CHA se positionne comme un pilier au sein du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) en tant que site support. Il apporte un appui stratégique et opérationnel aux hôpitaux de proximité membre du groupement, leur permettant de renforcer leur offre de soins tout en restant profondément ancrés dans leur territoire. Il assure également une coordination efficace entre les différents niveaux de prise en charge garantissant ainsi un parcours de soins harmonieux pour tous.

**LIEN SUR LE
TERRITOIRE (MÉDECINE
DE VILLE/CPTS)**

Les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS), créées en 2016, rassemblent des acteurs de santé pour améliorer la coordination et la prise en charge des populations sur leur territoire. En concentrant les ressources médicales, elles attirent d'autres médecins et luttent contre l'isolement et la surcharge de travail dans les zones sous-denses.

Les CPTS visent à renforcer la collaboration entre les soins de ville et les hôpitaux. Elles conçoivent dans ce territoire des projets de prise en charge coordonnée de la population afin de couvrir les besoins en santé et surtout de développer au niveau territorial les solutions adéquates.



“
**Collaborer
pour mieux
coordonner
les soins.**
”

**LIEN AVEC
L'ÉTABLISSEMENT DE
RÉFÉRENCE, LE CHU DE
DIJON**

Les relations nouées entre les deux premiers niveaux de la gradation des soins et le dernier favorisent l'accès à la technicité et l'expertise sur l'ensemble du territoire garantissant une prise en charge complète des patients. Ces liens offrent de nombreux avantages. Sur le plan médical, les hôpitaux du GHT Unyon s'inscrivent dans un projet territorial qui dépasse leur zone de proximité, jouant un rôle crucial.

Le CHU, avec son plateau technique avancé, enrichit l'offre de soins, même dans des zones plus petites.

Géographiquement, l'hôpital de proximité bénéficie de cette collaboration, accueillant des spécialistes qui renforcent sa légitimité locale. Enfin, ce partenariat n'est pas à sens unique : les CHU voient en ces hôpitaux labellisés des structures ressources avec une patientèle différente de

celle des grandes villes. Les médecins spécialistes diversifient donc leur offre, ce qui peut être gage d'attractivité.

L'accueil d'internes au sein des Centres Hospitaliers membres du groupement, constitue un atout majeur. En leur offrant une expérience pratique dans un environnement riche, ces hôpitaux contribuent à former des professionnels polyvalents, capables de répondre aux divers besoins de santé locaux et de maîtriser une large gamme de pathologies.