



SOMMAIRE

- La situation géographique de l'établissement..... 2
- Les différents services de l'établissement 2
- Les coordonnées de l'établissement : postales, téléphoniques et électroniques 3
- Mise en relation avec les représentants des usagers..... 3
- Liste et coordonnées des représentants des différents cultes..... 4
- Liste et coordonnées des associations bénévoles intervenant dans l'établissement..... 4
- Les professionnels intervenant auprès de vous 5
- Les horaires 6
- Entrée et sortie de l'établissement..... 7
- Personne de confiance et directives anticipées 7
- Montant, prise en charge et règlements des divers frais - Transports sanitaires..... 10
- Dépôts d'argent et de valeurs..... 12
- Différentes prestations et services proposés par l'établissement 13
- Possibilités et conditions d'hébergement pour les proches de la personne hospitalisée 14
- Vos droits : les chartes 14
- Règlement intérieur : respect des règles de la vie collective internes à l'établissement 15
- Les règles d'accessibilité aux informations personnelles 17
- Plaintes ou réclamations..... 18
- Personnes qualifiées 19
- Livret d'accueil : les annexes..... 19
- Les sites Internet et sources d'information disponibles..... 21



La situation géographique de l'établissement

Situé en Drôme Provençale, Buis-les-Baronnies est un village de 2300 habitants (voir plan au dos de la pochette).

Au pied du Mont Ventoux et du Rocher Saint-Julien, Buis-les-Baronnies est également connue pour être la capitale européenne du tilleul, le berceau de l'abricot, sans oublier ses oliviers et sa lavande.

Avec 300 jours d'ensoleillement, le village bénéficie d'un climat privilégié toute l'année.

Buis-les-Baronnies, c'est aussi son marché hebdomadaire du mercredi matin, une animation constante, de nombreux commerces, des terrasses ombragées, des joueurs de boules.

Le Centre Hospitalier est situé dans un environnement calme et serein, avec de grands espaces verts ombragés et fleuris favorisant au mieux la détente.



Les différents services de l'établissement

Médecine et Soins médicaux et de réadaptation

Le service de médecine est un service d'hospitalisation de courte durée au sein duquel est assurée la prise en charge thérapeutique d'un épisode pathologique aigu.

Le service de soins médicaux et de réadaptation est un service d'hospitalisation de moyenne durée, destiné à vous accompagner pendant une

période de convalescence et à préparer au mieux le retour à votre domicile.

Ces deux services sont regroupés au sein d'une même unité qui comporte 9 chambres à un lit et 8 chambres à deux lits, réparties sur deux niveaux.

Maison de retraite Les Carlins (Ehpad)

Ehpad

Le nouveau bâtiment a une capacité de 80 places, réparties provisoirement sur 2 étages comprenant chacun 21 chambres simples et 8 chambres doubles.

Les Pivoines - Ehpad

La résidence comporte 31 chambres à un lit et 4 chambres à deux lits.

• *Le P.A.S.A. (pôle d'activité et de soins adaptés)*

Il s'agit d'un accueil interne de jour, au sein duquel sont dispensés un accompagnement thérapeutique et une animation spécifiques.

Vous pouvez être admis au P.A.S.A., avec votre accord, sur préconisation du médecin coordonnateur et de l'équipe soignante.

• *Équipement des chambres*

Toutes les chambres disposent de sanitaires et d'un cabinet de toilette. Celles du nouveau bâtiment sont dotées de douches individuelles. Une armoire individuelle, ou un placard, permet à chacun de disposer de ses affaires personnelles. Vous pouvez personnaliser votre environnement en apportant des objets de décoration ou un petit meuble.

Chaque chambre dispose d'un appel de personne. Vous pouvez installer un téléviseur dans votre chambre, de préférence avec un système d'écoute par casque.

■ *Pharmacie*

Une **pharmacie** à usage intérieur se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment. Elle assure la distribution des médicaments et des dispositifs médicaux sous la responsabilité d'un **pharmacien** et de deux **préparatrices en pharmacie**.

La maison de retraite (EHPAD) de Buis les Baronnies est placée sous le régime du tarif global et les médicaments sont dispensés nominativement par la pharmacie à usage intérieur et pris en charge par l'établissement.


■ *Radiologie*

Une salle de radiologie classique se situe dans le bâtiment sud. Elle permet d'assurer des examens simples : radiographies osseuses, pulmonaires et abdominales, qui sont interprétés à distance par l'équipe médicale du centre hospitalier de Valence.

Cette activité est accessible non seulement aux personnes hospitalisées, mais également à celles séjournant en maison de retraite et aux patients externes.

■ *Les coordonnées de l'établissement : postales, téléphoniques et électroniques*

CENTRE HOSPITALIER
Le Jonchier
26170 BUIS LES BARONNIES

 **04.75.28.03.44**
Télécopie **04.75.28.25.21**
Messagerie **direction@hl-buis.fr**

■ *Mise en relation avec les représentants des usagers*

En cas de besoin, vous pouvez être mis en relation avec les représentants des usagers. Leurs coordonnées sont affichées dans l'établissement et disponibles sur simple demande auprès du bureau des entrées.



Liste et coordonnées des associations bénévoles intervenant dans l'établissement

Trois associations de bénévoles sont agréées par l'établissement pour intervenir auprès de vous, si vous en exprimez le besoin.

■ Association Croix Rouge

Le Grand Jardin
26170 Buis les Baronnies
Tél : 07.88.50.04.89

■ Association Regain

17 rue de la République
84250 LE THOR
Tél : 04.90.02.31.76
Mail : regain2@wanadoo.fr
Intervenant : Mme VIGNAC,
Tél. 06 77 81 08 50
Interventions les mercredis
après-midi

■ Aumônerie

Cure de Buis les Baronnies
Boulevard Georges
Clémenceau
26170 Buis les Baronnies
Tél : 04.75.28.02.50



Liste et coordonnées des représentants des différents cultes

Pendant votre séjour, vous pouvez faire appel à un soutien religieux. Les coordonnées des contacts des principales religions sont indiquées ci-dessous.

Vous pouvez demander aux personnels des services d'organiser leur intervention.

■ Culte Catholique

Cure de Buis les Baronnies
Boulevard Georges Clémenceau
26170 Buis les Baronnies
Tél : 04.75.28.02.50

■ Culte Musulman

Mosquée de Bollène
Ancienne route de St Paul trois Châteaux
84500 BOLLENE
Tél : 04.90.40.15.60

■ Culte Protestant

Église Réformée des Baronnies
1 avenue Paul Laurens
26110 NYONS
Tél : 04.75.26.76.55 ou 06.31.54.73.45

■ Culte Judaïque

Synagogue de Carpentras
Place de la Juiverie
84200 CARPENTRAS
Tél : 04.90.63.39.97



Les professionnels intervenant auprès de vous

Votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe médicale et paramédicale dévouée, vous apprendrez vite à reconnaître les personnes qui la composent grâce au nom et au grade des agents, inscrits sur l'étiquette de leur blouse. Les personnels en civil sont, quant à eux, reconnaissables à leur badge.

L'équipe médicale

Elle est composée de **médecins libéraux** autorisés à exercer à l'hôpital de Buis les Baronnies. Des internes viennent compléter l'équipe pour un stage de 6 mois et peuvent intervenir auprès des patients et résidents.

M. le docteur Lionel AVEZ..... 04.75.26.69.84
M. le docteur Thierry BLANC.....06.43.89.00.50
M^{me} le docteur Fanny CASANOVA 04.75.26.74.25
M^{me} le docteur Claire GARNIER 04.75.26.74.25
M. le docteur Vincent JAUMOTTE 04.75.26.74.25
M^{me} le docteur Maud LE GUILLOUZIC..... 04.75.26.74.25
M. le docteur Christophe CHAWAF..... 04.75.26.74.25

La **coordination médicale en secteur sanitaire** est assurée par le Docteur Fanny CASANOVA.

En maison de retraite, le docteur Thierry BLANC, **médecin coordonnateur** vous accompagnera lors de votre entrée et de votre séjour. Il sera en relation avec votre médecin généraliste traitant en cas de besoin.

La **Commission médicale d'établissement** est présidée par le docteur Vincent JAUMOTTE.

L'équipe paramédicale

Le **cadre de santé** est chargé de veiller au bon fonctionnement d'un ou plusieurs services. Il encadre le personnel soignant. Il s'efforce de faciliter les conditions de séjour des personnes admises dans l'établissement. C'est à lui ou à l'infirmier qu'il convient de s'adresser pour obtenir un renseignement ou formuler une observation.

N'hésitez pas à le faire !

Les **infirmiers** appliquent les prescriptions médicales et assurent les soins infirmiers. Sous le contrôle des infirmiers, les **aides-soignants** effectuent principalement les soins d'hygiène et veillent à la délivrance des repas.

Les **agents des services hospitaliers** sont plus spécialement chargés de l'entretien des locaux.

L'**équipe de rééducation** est chargée, sur prescription médicale, des actes qui relèvent de sa compétence. Elle est composée de masseurs kinésithérapeutes, ergothérapeute, psychomotricien, professionnel en activités physiques adaptées, diététicienne.

Vous serez amené à rencontrer d'**autres personnels** : secrétaire médicale, infirmier hygiéniste, psychologue, assistante sociale, animateur, manipulateur en radiologie, agents des services administratifs, des services techniques, ...



Les horaires

Réception par les médecins

L'équipe médicale est composée de médecins libéraux qui reçoivent sur rendez-vous. Votre médecin vous examinera chaque fois que votre état de santé le nécessitera. Il pourra recevoir votre famille et vos proches sur intercession du

cadre de santé ou de l'infirmier et sera seul habilité à communiquer des informations sur votre état de santé.

Accueil téléphonique, visite, repas...

● Accueil téléphonique :

L'établissement dispose d'un accueil téléphonique de 8h à 17h. Le standard est sur répondeur de 17h à 8h et le numéro de téléphone du service de médecine est communiqué pour répondre aux urgences.

● Bureau des entrées :

Le bureau des entrées est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h.

● Les Repas :

Les **horaires** sont affichés à l'entrée de chaque salle à manger.

Les horaires sont :

- ☞ **petit déjeuner** servi entre 7h et 9h
- ☞ **déjeuner** à midi
- ☞ **goûter** à 16h
- ☞ **dîner** à 18h30

Les **repas** sont pris en salle à manger ou en chambre selon vos souhaits et les préconisations de l'équipe soignante.

● Les visites :

En service de médecine/ soins médicaux et de réadaptation (SMR), les visites sont autorisées entre 11 heures et 20 heures.

En maison de retraite (EHPAD), les visiteurs sont les bienvenus sans restriction d'horaires dans le respect des résidents et des soins.

Les **petits déjeuners** sont servis en chambre. Une **collation** est proposée à 16 heures.

Les visiteurs qui désirent prendre leur repas sur place sont priés d'avertir 24 heures à l'avance l'équipe du service.

Les résidents qui s'absentent sont invités à prévenir l'équipe du service pour décommander leur repas.



Entrée et sortie de l'établissement

■ Votre entrée :

L'entrée à **l'hôpital** est prononcée par le directeur ou, par délégation, par le cadre de santé, sur prescription de votre médecin.

Nous vous remercions de bien vouloir fournir ou présenter les pièces suivantes au bureau des entrées :

- CARTE VITALE et ATTESTATION d'ASSURANCE MALADIE
- CARTE EUROPEENNE (anciennement E 111) pour les ressortissants d'autres pays
- CARTE DE MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE
Le fait de donner votre carte mutuelle à un agent du bureau des entrées porte automatiquement votre consentement pour le traitement de vos données personnelles dans le cadre du dispositif national ROC (dispositif permettant l'accès en ligne des données de prise en charge mutuelle des patients pour un séjour donné). En cas de refus de présentation de votre carte mutuelle, le tiers payant sur la part complémentaire ne pourra vous être appliqué. Vous devrez régler, le cas échéant, un reste à charge.
- NOM, PRÉNOM, ADRESSE COMPLÈTE et N° de TÉLÉPHONE DES PERSONNES À PRÉVENIR (**Ne pas oublier de nous informer en cas de changement !**)
- CARTE D'IDENTITÉ

Merci de communiquer également votre adresse de messagerie électronique (si vous en possédez une)

Si vous entrez en **maison de retraite** (EHPAD), nous vous demandons également :

- L'AVIS D'IMPOSITION ou de NON IMPOSITION, DÉCLARATION D'IMPÔTS
- Les JUSTIFICATIFS DE RETRAITE (Caisse de retraite, de réversion...)
- L'ATTESTATION D'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE
- Le LIVRET DE FAMILLE et EXTRAIT D'ACTE DE NAISSANCE (Obligatoire)
- RIB

Des **allocations** sont possibles pour vous aider à payer les frais d'hébergement :

- Allocation logement
- Allocation Personnalisée d'Autonomie
- Allocation aux Adultes Handicapés
- Aide sociale

Vous devrez vous adresser à la **mairie** ou à **l'assistante sociale** de l'hôpital pour vous conseiller et vous aider dans les démarches.

■ Personne de confiance et directives anticipées

- Vous pouvez désigner une **personne de confiance** pour vous assister dans les entretiens vous concernant, y compris avec les médecins et transmettre votre volonté à votre place en cas d'impossibilité de votre part (Loi du 4 mars 2002, article 1111.6 du code de la santé publique).
- Cette personne de confiance peut être n'importe quelle personne avec

laquelle vous entretenez une relation de confiance. Cette décision peut être annulée par vous à tout moment.

- Au moment de votre entrée, il vous sera proposé de remplir un questionnaire de consentements, évoquant quelques situations où nous avons besoin de votre accord.

- A cette occasion, il vous est proposé de remettre une lettre cachetée renfermant des **directives anticipées** que vous jugerez utiles de nous

communiquer (article R. 111-17 du code de la santé publique). Cette lettre sera conservée dans votre dossier et ne sera ouverte qu'en cas de besoin.

■ *Sécurisation des soins en Médecine ou Soins médicaux et de réadaptation :*

A votre entrée, l'équipe du service posera à votre poignet un bracelet d'identification permettant d'éviter toute erreur dans l'administration des soins.

■ *Votre satisfaction*

Vous avez la possibilité d'exprimer votre satisfaction au travers du questionnaire que vous êtes invité à compléter au moment de votre sortie

Par ailleurs, l'Hôpital de Buis les Baronnies participe à la démarche nationale « e-satis ».

Tout patient (ou son proche), ayant communiqué son adresse électronique, sera sollicité, deux semaines après sa sortie, pour répondre à un questionnaire totalement anonyme.

Vous pourrez ainsi donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge.

Vos réponses permettront à l'établissement d'améliorer la qualité des services et de participer au calcul de l'indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés

■ *DMP*

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique, gratuit et confidentiel, qui conserve, centralise et sécurise vos informations de santé. Ainsi, le DMP peut contenir vos comptes rendus d'hospitalisation, vos résultats d'analyse ou d'imagerie, vos traitements ou bien encore vos directives anticipées. Vous pouvez les partager avec les professionnels de santé de votre choix et, de cette façon, être soigné plus efficacement.

A tout moment vous pouvez intervenir pour ajouter ou supprimer des documents.

Tout bénéficiaire de l'assurance maladie dispose d'un espace appelé « Mon espace santé ». Vous pouvez l'activer à l'aide de votre carte vitale. C'est aussi à partir de cet espace que vous pouvez vous opposer à la transmission par les professionnels de santé des documents vous concernant.

Pour tout renseignement ou précision, il convient de vous adresser à votre CPAM.

■ *Signalement d'un événement indésirable :*

Un usager tout comme un professionnel peut déclarer à tout moment un événement indésirable sur le portail national du site signalement.sante.gouv.fr suivant le lien

https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil

Hôpital : Votre sortie

Votre sortie de **l'hôpital** est décidée par votre médecin, en concertation avec vous.

Le jour de votre sortie, vous pourrez quitter l'hôpital en début d'après-midi.

Avant de quitter l'établissement, vous devez vous présenter au bureau des entrées afin de procéder à une dernière mise à jour de votre dossier et vous acquitter d'éventuels frais liés à votre hospitalisation.

N'oubliez pas de compléter et remettre le questionnaire de sortie pour nous aider à améliorer la prestation servie.

L'établissement respecte votre **liberté**.

Si vous le désirez, vous pouvez le quitter avant la date prévue par le médecin. Dans ce cas, vous devez signer votre fiche de sortie pour confirmer votre intention et votre information des conséquences éventuelles de cette décision sur votre état de santé

Pour les patients hospitalisés, toute **sortie temporaire**, même pour quelques minutes (aller acheter le journal, par exemple) est soumise à l'accord de votre médecin traitant et vous devez en informer l'infirmier du service.

Le **service social** de l'établissement est à votre disposition pour traiter de toute difficulté que vous pourriez rencontrer, notamment pour l'obtention de prestations sociales, l'organisation de votre retour à domicile, l'organisation de votre entrée en maison de retraite, ...

Une assistante sociale est à votre disposition pour vous informer sur vos droits, vous orienter en

fonction des demandes, vous accompagner et vous soutenir en cas de difficultés.

Vous pouvez la solliciter par l'intermédiaire de l'équipe.

Lors de votre **retour à domicile**, vous pouvez demander à bénéficier :

- du service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
- d'un portage de repas.

Renseignez-vous auprès de l'équipe du service.

Peuvent vous renseigner :

- **Mairie de Buis les Baronnies, CCAS**
04.75.28.07.34
- **Allô Drôme Seniors**
0 810 01 26 26
- **Centre Médico Social**
04.75.28.12.18
- **DAC 26 – Drôme coordination santé**
04.75.61.30.19

Maison de retraite : Vos sorties temporaires

Vous avez le droit de vous absenter pour prendre des vacances ou vous rendre chez un proche. Huit jours au moins avant la date de votre départ, vous devez signaler à l'équipe votre intention. La maison de retraite préparera vos médicaments pour la durée de votre absence. A partir du 4^{ème} jour d'absence, la facturation est suspendue.



Montant, prise en charge et règlements des divers frais - Transports sanitaires

Honoraires médicaux

Le Centre Hospitalier de Buis les Baronnies est un établissement public de santé recevant des patients, pour une prise en charge de proximité, dans le but de favoriser le retour à domicile ou au moins préserver le mieux possible leur autonomie.

Les patients sont pris en charge en majorité par leur médecin traitant, qui va les suivre pendant tout leur séjour.

Les médecins ne sont pas salariés de l'établissement mais gardent leur statut de médecins libéraux. Leurs honoraires sont facturés et pris en charge par l'hôpital selon la nomenclature des actes en vigueur.

Sur le canton de Buis les Baronnies, vous pouvez vous adresser au médecin de votre choix parmi les médecins généralistes autorisés à intervenir à l'hôpital :

M. le docteur Lionel AVEZ	04.75.26.69.84
M. le docteur Thierry BLANC.....	06.43.89.00.50
M ^{me} le docteur Fanny CASANOVA.....	04.75.26.74.25
M ^{me} le docteur Claire GARNIER	04.75.26.74.25
M. le docteur Vincent JAUMOTTE	04.75.26.74.25
M ^{me} le docteur Maud LE GUILLOUZIC	04.75.26.74.25
M. le docteur Christophe CHAWAF	04.75.26.74.25

Frais d'hospitalisation

Votre caisse d'assurance maladie prend en charge partiellement les frais d'hospitalisation (80%). Le ticket modérateur, soit 20% du tarif, peut être réglé :

- par vous même
- par votre mutuelle complémentaire

Vous serez exonéré du ticket modérateur dans les cas suivants :

- A partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation,

- Si vous êtes atteint d'une maladie de longue durée et que votre hospitalisation est en rapport avec cette affection,
- Si vous êtes titulaire d'une attestation de droits ouverts à la CMU de base ou complémentaire.

Si vous n'êtes pas assuré social et n'avez droit à aucune autre couverture sociale, vous êtes redevable de la totalité des frais.

Forfait Journalier

Il est dû par toute personne admise en hospitalisation complète, y compris le jour de la sortie.

Ce règlement vous incombe, même si votre séjour est couvert en totalité par l'assurance maladie, excepté si votre mutuelle le prend en charge.

Il existe des exonérations :

- Bénéficiaire de la CMU
- Victimes d'Accident du Travail
- Anciens combattants et victimes de guerre bénéficiaires de l'article 115

Frais d'hébergement en Maison de Retraite

Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement remis à votre entrée détaillent les conditions de facturation.

Paiement des factures

Les factures sont à régler directement au comptable de l'établissement :

TRÉSORERIE HOSPITALIÈRE DROME SUD
2, Place Emile LOUBET
26207 Montélimar Cedex

Sur les factures, figurent les références qui vous permettront de régler directement par Internet.

Transports sanitaires

Vous êtes pris(e) en charge en secteur Médecine ou SMR :	Vous êtes résident(e) en EHPAD :
<p>Dans le cadre de la réglementation applicable à ces secteurs, l'établissement organise et prend en charge le/les transports vous concernant à l'exclusion de l'entrée et de la sortie.</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p>Deux entreprises locales interviennent à tour de rôle sur appel de l'établissement.</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p>À votre sortie, le choix du transporteur vous appartient.</p>	<p>Vous avez le choix de l'entreprise de transport, remboursé par l'Assurance Maladie dans les conditions habituelles.</p> <p style="text-align: center;">***</p> <p>Les coordonnées des différents transporteurs sanitaires (Taxis, ambulance...) peuvent être communiquées par le bureau des entrées.</p>



Dépôts d'argent et de valeurs

Toute personne admise au centre hospitalier de Buis les Baronnies est invitée lors de son entrée :

- à effectuer le dépôt des sommes d'argent, titres, valeurs mobilières, moyens de paiement et/ou objets de valeur auprès du régisseur de dépôt de l'établissement,
- à ne conserver que les objets dont la nature justifie la détention durant le séjour,

Les clefs, papiers d'identité peuvent être déposés dans le coffre de l'établissement.

Le dépôt n'est pas obligatoire, mais il est vivement conseillé de ne garder que les objets dont vous ne pouvez pas vous séparer lors de votre séjour.

Responsabilité de l'établissement:

L'établissement est **responsable de plein droit** de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets déposés.

L'établissement n'est **pas responsable** :

- des objets non déposés alors que leurs détenteurs étaient en mesure de le faire, à moins qu'une faute soit prouvée à l'encontre de l'établissement ;
- lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de la chose ;
- lorsque le dommage a été rendu nécessaire par l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soins.

Lorsque la personne admise ou hébergée décide de conserver auprès d'elle durant son séjour un ou plusieurs objets susceptibles d'être déposés, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que si :

- il ne s'agit pas de sommes d'argent, de titres ou de valeurs mobilières, de moyens de règlement ou d'objets de valeur,

- les formalités de dépôt ont été accomplies (inventaire contradictoire et désignation des objets conservés),
- le directeur de l'établissement a donné son accord à la conservation du ou des objets par cette personne.

Code de la Santé Publique et notamment les articles L 1113-1 à L 1113-10

Retrait – Sortie – Abandon

Le **retrait** s'effectue contre signature d'une décharge.

Lors de la **sortie définitive**, l'établissement remet au déposant, à l'occasion de l'accomplissement des formalités de sortie, un document l'invitant à procéder au retrait des objets et fonds déposés.

Les retraits pourront s'effectuer auprès du régisseur de dépôt pour les objets conservés au coffre de l'établissement, auprès du comptable de l'établissement pour les objets de valeurs et les fonds (Trésorerie hospitalière Drôme Sud - Montélimar).

En cas d'impossibilité de vous déplacer jusqu'au Trésor Public, il vous est possible de demander au régisseur de dépôt de le faire pour votre compte en l'avertissant au moins 3 jours avant.

De même, vous pouvez faire retirer vos biens soit par votre représentant légal soit par un mandataire auquel vous aurez donné procuration. Lors de sa sortie et sauf instructions contraires de la part de la personne admise ou hébergée, les **objets abandonnés** sont déposés au Trésor Public. Les objets et fonds **non réclamés** sont remis un an après la sortie de leur détenteur :

- à la Caisse des Dépôts et Consignations, s'il s'agit de sommes d'argent, titres et valeurs mobilières,
- au Service des Domaines aux fins de vente, pour les autres biens mobiliers.

La personne qui avait été admise ou hébergée, son représentant légal, sa famille ou ses proches en sont avisés par courrier.



Différentes prestations et services proposés par l'établissement

Blanchisserie

Une **blanchisserie** aseptique se situe au rez-de-chaussée de l'hôpital.

Vous pourrez rencontrer le responsable du service tous les jours en semaine de 8 heures à 14 heures. La blanchisserie assure l'entretien du linge domestique (draps, serviettes...) fourni par l'établissement

● **Pour les résidents en maison de retraite**, elle assure également le lavage et le repassage des **effets personnels** (le service est compris dans le tarif hébergement).

En **maison de retraite**, le **trousseau** doit être impérativement marqué aux nom et prénom, par étiquette cousue à l'intérieur de chaque vêtement.

Un inventaire écrit est souhaitable (voir le trousseau type remis par le bureau des entrées). Prévoyez des tenues confortables, faciles à mettre et à ôter. Le linge doit être renouvelé aussi souvent que nécessaire (saisons, usure, évolution du poids...)

● L'hôpital n'assure pas l'entretien du linge personnel des **patients hospitalisés**. Ceux-ci peuvent faire réaliser cette prestation par **LAV'EN DROME** (entreprise extérieure d'aide par le travail). Le personnel du service est à votre disposition pour vous fournir tout renseignement à ce sujet.

● Une **commission de blanchisserie** associant les professionnels et les usagers se réunit régulièrement pour traiter des questions se rapportant au traitement du linge.

Restauration

Les repas proposés par notre **chef cuisinier** sont adaptés à votre santé et à vos goûts.

Ils sont élaborés par le chef en collaboration avec la **diététicienne** et discutés en **commission de restauration**.

Les régimes alimentaires sont pris en compte sur prescription médicale.

Les goûts et préférences sont pris en compte également, avec proposition systématique d'un plat de remplacement.

Dans votre intérêt, il est **interdit** d'emporter dans les chambres des restes des repas et déconseillé de vous faire apporter des aliments, car ils pourraient être incompatibles avec votre état de santé, voire poser des problèmes de conservation.

Courrier

Il vous est distribué quotidiennement.

Demandez à vos correspondants de veiller à l'exactitude du libellé de l'adresse :

Vos NOM et prénom
Unité
**Centre Hospitalier
Le Jonchier
26170 BUIS LES BARONNIES**

Les patients hospitalisés et les résidents de la maison de retraite peuvent remettre leur courrier déjà affranchi à l'équipe du service ou au bureau des entrées. Du lundi au vendredi, déposé avant 09 heures, il sera posté le jour même.

Téléphone

Chaque chambre est équipée pour recevoir le téléphone.

Vous pouvez vous adresser à l'accueil pour obtenir le branchement de la ligne.

Les conditions de tarifs et de mise à disposition sont détaillées dans le dépliant joint en annexe.

■ *Télévision*

En médecine et soins médicaux et de réadaptation, un service de télévision est proposé aux personnes hospitalisées. Les conditions de tarifs et de mise à disposition sont détaillées dans le dépliant joint en annexe.

En maison de retraite (EHPAD), chaque personne peut équiper sa chambre d'un poste de télévision personnel.

■ *Connexion Internet*

L'établissement dispose d'un accès à Internet Wi Fi. Une ligne spécifique est ouverte pour les résidents et patients avec un accès sécurisé au moyen d'une clé informatique à délivrer par le bureau des entrées. Les tarifs sont disponibles au bureau des entrées.

■ *Cinéma*

Deux fois par mois, une séance de cinéma, accessible gratuitement à tous, est organisée en salle d'activités. Le programme est affiché dans les services.

■ *Animation et vie sociale*

Des animations sont proposées du lundi au vendredi. Des **animateurs** sont à votre disposition pour organiser vos journées et vos loisirs. Des sorties, de la cuisine, des activités, des ateliers sont mis en place afin de préserver au maximum votre autonomie.

Des livres, régulièrement renouvelés, sont disponibles dans les armoires des halls d'entrée de la maison de retraite ou des Pivoines.

■ *Coiffure et pédicurie*

Les services de **coiffure** (chaque mardi) et de **pédicurie** (2 jours par mois) sont à votre disposition au sein de l'établissement. Leurs tarifs peuvent vous être communiqués par le service de la vie sociale sur simple demande. Vous avez la possibilité de faire appel aux services de **l'esthéticienne** de la commune. Veuillez prendre contact avec le service de la vie sociale pour convenir d'un rendez-vous.

■ *Possibilités et conditions d'hébergement pour les proches de la personne hospitalisée*

Une liste relative aux possibilités et conditions d'hébergement pour les proches de la personne hospitalisée est consultable sur simple demande au bureau des entrées.

Un lit d'accompagnant peut être mis à disposition en cas de besoin.

■ *Vos droits : les chartes*

■ *Charte de la personne hospitalisée*

La Charte des Droits de la Personne Hospitalisée¹ précise les droits essentiels de la personne hospitalisée.

Vous trouverez ci-dessous les principes généraux de cette charte. Le document intégral, en

plusieurs langues, est accessible à partir du site internet : www.sante.gouv.fr. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du bureau des entrées.

¹ (annexée à la circulaire DHOS / E1 / DGS / DS1B / SD1C / SD4A / 2006 / 90 du 2 mars 2006)

La version en braille peut être commandée au département de transcription et d'édition adaptée de l'INJA²

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient
5. Un consentement spécifique est prévu pour certains actes
6. Une recherche biomédicale ne peut être réalisée sans que la personne ait donné son consentement après avoir été spécifiquement informée sur les bénéfices attendus, les contraintes et les risques prévisibles
7. La personne hospitalisée peut, à tout moment, quitter l'établissement
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant

11. La personne hospitalisée exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil

■ *Charte de la personne âgée dépendante*

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun poursuit son accomplissement. Les personnes âgées, pour la plupart, restent autonomes et lucides jusqu'au terme de leur vie. Au cours de la vieillesse, les incapacités surviennent à une période de plus en plus tardive. Elles sont liées à des maladies ou des accidents, qui altèrent les fonctions physiques et/ou mentales.

Même en situation de handicap ou de dépendance, les personnes âgées doivent pouvoir continuer à exercer leurs libertés et leurs droits et assumer leurs devoirs de citoyens.

Leur place dans la cité, au contact des autres générations et dans le respect des différences, doit être reconnue et préservée.

Cette Charte a pour objectif d'affirmer la dignité de la personne âgée en situation de handicap ou devenue dépendante et de rappeler ses libertés et ses droits ainsi que les obligations de la société à l'égard des plus vulnérables.

■ *Règlement intérieur : respect des règles de la vie collective internes à l'établissement*

■ *Pourboires et gratifications*

Sachez que, dans le cadre de la fonction publique hospitalière, les pourboires sont totalement interdits.

Votre bonne santé et votre satisfaction sont notre seul but.

Vos remarques, bonnes ou mauvaises, retiendront toute notre attention et vous pourrez les formuler

dans le questionnaire de sortie inclus dans ce livret d'accueil.

■ *Responsabilités*

En qualité de structure à caractère public, l'établissement s'inscrit dans le cadre spécifique du droit et de la responsabilité administrative pour ses règles de fonctionnement et l'engagement d'un contentieux éventuel. Il est

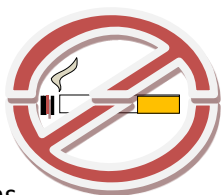
² Courriel : dtea@inja.fr - Téléphone : 01 44 49 35 74 - Télécopie : 01 40 61 13 40

assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Les règles générales de responsabilité applicables pour le résident dans ses relations avec les différents occupants sont définies par les articles 1382 à 1384 du Code Civil, sauf si la responsabilité de l'établissement est susceptible d'être engagée (défaut de surveillance...).

Dans ce cadre et pour les dommages dont il peut être la cause et éventuellement la victime, le résident en maison de retraite (Ehpad) est invité à souscrire une assurance responsabilité civile et dommages accidents dont il justifie auprès de l'établissement.

■ *Tabac, Alcool*

Par mesure d'hygiène et de sécurité et en application du décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est rigoureusement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.



L'introduction de boissons alcoolisées dans l'établissement est strictement interdite, sauf autorisation particulière de la direction.

■ *Pratique religieuse ou philosophique*

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

■ *Animaux domestiques*

En service de médecine ou de soins médicaux et de réadaptation, la présence des animaux domestiques est totalement interdite.

En maison de retraite, les visiteurs peuvent être accompagnés d'un animal domestique, à condition d'en assurer la maîtrise (laisse, muselière, ...) et de ne pas déranger les résidents.

■ *Litige ou insatisfaction*

Vous avez la possibilité de prendre contact avec un membre de *l'équipe de direction*, qui vous recevra rapidement.

En cas de litige persistant, vous serez mis en relation avec un médiateur, médecin ou non, qui, le cas échéant, saisira la *Commission des Usagers*.

Vous pouvez prendre contact directement avec un représentant des usagers, dont les coordonnées sont affichées dans les halls d'accueil de l'établissement.



Les règles d'accessibilité aux informations personnelles

Conditions d'accès aux informations de santé

Conformément à la loi du 4 Mars 2002 et au décret du 29 Avril 2002, l'accès direct par le patient à son **dossier médical** est organisé.

Hors cas particulier (patients mineurs ou majeurs sous tutelle), la demande d'accès doit être formulée par écrit, par le patient lui-même, au directeur de l'établissement.

Le patient peut accéder directement à son dossier médical.

Il peut mandater par écrit, soit une personne de confiance, soit un médecin de son choix.

Si cette demande est formulée pendant l'hospitalisation, l'accès au dossier médical est assuré par un des médecins intervenant à l'hôpital.

Pour les patients décédés, la demande d'accès au dossier est formulée par écrit par un des ayants droit. Elle doit être motivée.

L'accès au dossier médical s'effectue, soit par consultation (sur place et sur rendez-vous), soit par communication de photocopies, délivrées à titre onéreux, dans les conditions prévues par la législation.

Durée de conservation des dossiers

Les délais légaux de conservation des archives médicales ont été fixés par l'arrêté interministériel du 11 mars 1968. Mais le décret du 4 janvier 2006 relatif à l'hébergement des données de santé est venu réformer en profondeur l'organisation de la conservation des données médicales.

L'article 2 relatif à l'archivage des dossiers médicaux impose les nouvelles règles de conservation et d'élimination de ces dossiers.

A compter du 5 janvier 2007, quelle que soit la pathologie, un délai unique de 20 ans à partir du

dernier passage dans l'établissement est retenu. Le dossier des personnes décédées est conservé 10 ans à compter de la date du décès.

A l'issue de ces délais de conservation, le dossier peut être éliminé sur décision du directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale et sur visa de l'administration des archives départementales qui détermine les dossiers à conserver indéfiniment pour des raisons d'intérêt scientifique, statistique ou historique.

Données informatiques

Le Centre Hospitalier de Buis les Baronnies s'engage à collecter et à traiter vos données à caractère personnel conformément à la loi Informatique et Libertés et au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Le responsable du traitement informatique est le Directeur de l'établissement, qui a désigné un délégué à la protection des données.

Au cours de votre séjour, sont collectées vos données personnelles administratives (identité, date de naissance, adresse, téléphone, mail), sociales (numéro de sécurité sociale, mutuelle), de santé (diagnostic, antécédents, anamnèse...) et de

vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, personne de confiance)

Elles sont collectées en vue des finalités de sauvegarde de vos intérêts vitaux, de l'obligation légale et réglementaire, de l'intérêt légitime de l'établissement et de l'exécution d'une mission de service public.

L'accès est limité aux données qui sont nécessaires à chaque professionnel intervenant dans votre prise en charge.

Elles peuvent être transmises à des prestataires de services (transports sanitaires), les clauses de conformité au RGPD sont alors intégrées aux contrats.

Conformément à la réglementation, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement (selon certaines conditions) et de limitation. Vous pouvez également vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de vos données nominatives.

Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données personnelles, vous avez le droit de le retirer à tout moment.

Le Centre Hospitalier de Buis les Baronnies s'efforce de mettre en œuvre les mesures

techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la sécurité de son système d'information en tenant compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature du traitement.

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, vous pouvez demander les coordonnées et adresser un mail au DPO désigné par la direction de l'établissement.



Plaintes ou réclamations

Plaintes, réclamations et signalements

Vous pouvez faire part à tout agent de l'établissement, soit directement, soit indirectement, par écrit ou par oral, d'une observation, plainte ou réclamation.

Votre intervention sera retransmise auprès de la direction de l'établissement et une réponse vous sera apportée. (cf : Art. R. 1112-91, Art. R. 1112-92, Art. R. 1112-93 et Art. R. 1112-94) -

La C.D.U.

La C.D.U. est la **commission des usagers**.

Cette commission est mise en place en application des dispositions du décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

Personne en charge des relations avec les usagers :

Monsieur Rudy LANCHAIS – Directeur

Vous pouvez la contacter par l'intermédiaire du secrétariat de direction

Médiation à la consommation

L'hôpital de Buis-les-Baronnies, pour son activité de prestation de services, a désigné un médiateur de la consommation qui peut être sollicité gratuitement par les personnes accueillies, sous réserve d'avoir présenté au préalable une

Composition de la C.D.U.

La commission est composée comme suit :

Président de la Commission : M. Rudy LANCHAIS, directeur, tél : 04.75.28.03.44

Médiateur médecin

- **Titulaire** : Mme le Docteur Claire GARNIER, Tél : 04.75.28.03.44
- **Suppléant** : Mme le Docteur Fanny CASANOVA

Médiateur non médecin

- **Titulaire** : Mme Stéphanie MARTIN, responsable qualité, Tél : 04.75.28.03.44
- **Suppléant** : M. Eric VINCHES, animateur

Représentants des usagers

- **Titulaire** : M. Henri PAGNIER - France Alzheimer Drôme (à contacter par l'intermédiaire de l'accueil)
- **Titulaire** : Mme Brigitte MERTZ - France Alzheimer Drôme (à contacter par l'intermédiaire de l'accueil)
- **Suppléant** :
- **Suppléant** :

réclamation écrite à la direction de l'établissement.

Le litige doit porter sur l'exécution du contrat de séjour ou des prestations payantes proposées. Les questions médicales ou relatives aux soins sont

exclues du champ de compétence du médiateur de la consommation.

« En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens

(AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS. »



Personnes qualifiées

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil Départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les usagers/résidents et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont annexées au présent livret.



Livret d'accueil : les annexes

Nous espérons que les renseignements contenus dans ce livret d'accueil vous auront apporté les réponses aux questions que vous vous posez.

Pour compléter votre information, plusieurs documents sont annexés au présent livret, destinés à vous informer sur la politique de prise en charge de l'établissement.

Charte de la personne hospitalisée

Charte de la personne âgée dépendante

Contrat d'engagement contre la douleur

Le Centre Hospitalier de Buis les Baronnie participe au programme national de **lutte contre la douleur**.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation permanente de l'équipe médicale et soignante.

Votre participation est essentielle. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. Le personnel est là pour vous écouter et vous aider.

Le contrat d'engagement contre la douleur est annexé au document.

Programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins

Une infection associée aux soins, autrefois appelée infection nosocomiale, est une infection

acquise par le patient lors de son séjour à l'hôpital. Elle peut être liée aux soins ou simplement

survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical. (Par exemple une grippe qui se transmet d'un visiteur à un patient)

Au sein de l'hôpital, le **CoPIAS** (Comité de prévention contre les Infections associées aux soins) organise et coordonne la surveillance et la prévention de ces infections.

En médecine comme dans la vie, le risque zéro n'existe pas. Pour cette raison, il n'est pas possible d'éviter toutes les infections associées aux soins. Il est en revanche possible d'en limiter le nombre en respectant scrupuleusement quelques règles d'hygiène comme le lavage des mains, l'hygiène corporelle, etc.

Lors de votre séjour, il vous sera peut-être demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de collaborer avec l'équipe soignante pour limiter ce risque en observant des mesures d'hygiène complémentaires.

Lutte contre la dénutrition

L'un des objectifs du Programme National Nutrition Santé est de favoriser le dépistage précoce de la dénutrition chez les adultes et les seniors : dépister, prévenir et traiter la dénutrition hospitalière pour améliorer la prise en charge des patients en coordonnant les actions des professionnels de santé dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition (médecins, infirmiers, diététicienne, aides-soignants, professionnels de la restauration, ergothérapeute, psychologue, ...).

Pour cela, les équipes sont attentives :

- À la qualité gustative et la variété des menus : les repas sont cuisinés sur place et sont majoritairement faits maison en privilégiant de nombreux fruits et légumes de la région.

Les droits des personnes en fin de vie, les droits au refus de soins, l'absence d'obstination déraisonnable, les directives anticipées

Figure également en annexe du présent livret d'accueil, un document sur les droits des personnes, tels qu'ils ressortent de la loi du

L'hôpital n'est pas un lieu public comme les autres : le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est indispensable.

La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous, soignants et non-soignants, patients et visiteurs.

Le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins, mis en œuvre par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière, définit les actions suivantes :

- prévention des infections associées aux soins
- surveillance des infections associées aux soins
- surveillance de l'environnement
- actions d'information et de formation
- évaluation périodique des actions de lutte contre les infections associées aux soins.

- À l'état nutritionnel des patients par l'évaluation et le traitement éventuel de la dénutrition.

L'alimentation est un soin indispensable dans votre séjour et tient compte de vos goûts et aversions. Votre état nutritionnel sera systématiquement évalué ainsi que, en cas de besoin, ce que vous mangez.

Du côté du territoire Auvergne Rhône-Alpes :

L'IREPS (l'Instance Régionale d'Education et de Promotion Santé) Auvergne Rhône Alpes réalise des séances de sensibilisation, auprès des aidants, sur les besoins nutritionnels, l'hygiène bucco-dentaire et l'activité physique. Elles ont pour but de lutter contre la dénutrition et l'isolement de la personne âgée vivant à domicile. »

2 février 2016, dite « loi Claeys-Leonetti ».

Elle concerne les directives anticipées, la désignation d'une personne de confiance. Elle

modifie les dispositions relatives à la fin de vie. Chacun peut exprimer ses volontés sur sa fin de vie, qu'il soit en bonne santé ou malade.

Si vous souhaitez prendre connaissance des textes légaux à ce sujet, ils sont accessibles sur le site internet : www.legifrance.gouv.fr

Les indicateurs de qualité

L'hôpital est soumis à une procédure de certification par la Haute Autorité de Santé et il recueille chaque année des indicateurs sur la lutte contre les infections associées aux soins et sur la tenue du dossier patient.

Les derniers résultats disponibles sont communiqués en annexe.



Les sites Internet et sources d'information disponibles

Pour consulter un texte légal ou réglementaire, vous pouvez vous rendre sur le site du **service public de la diffusion du droit** : www.legifrance.gouv.fr

Autres sites recommandés :

Fédération Hospitalière de France	www.hopital.fr
Maisons de retraite publiques (F.H.F.)	www.maisons-de-retraite.fr
Ministère des affaires sociales et de la santé	https://solidarites-sante.gouv.fr/
ARS Auvergne Rhône Alpes.....	www.auvergne-rhone-alpes.ars.sante.fr
Le département de la Drôme.....	www.ladrome.fr
Caisse d'assurance maladie (régime général).....	www.ameli.fr
MSA Ardèche Drôme Loire	www.msa-ardeche-drome-loire.fr
Fondation Hôpitaux de Paris – Hôpitaux de France	www.fondationhopitaux.fr
CNRD – Centre National de Ressources de lutte contre la Douleur ..	http://cnrd.fr/-Usagers-html