

L'Hôpital Nord Franche-Comté vous accueille



L'HÔPITAL
Nord Franche-Comté



bienvenue



L'ensemble du personnel et moi-même vous souhaitons la bienvenue à l'Hôpital Nord Franche-Comté et vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Ce livret d'accueil vous permettra de mieux connaître les conditions de votre séjour au sein de l'hôpital, ou celui de votre enfant, de faciliter vos démarches, et d'être informé(e) sur vos droits.

Si toutefois vous souhaitez d'autres renseignements que ceux qui y figurent, n'hésitez pas à questionner nos équipes qui restent à votre disposition.

Que vous soyez hospitalisé(e) à Trévenans, au Mittan à Montbéliard ou à Bavilliers, vous êtes pris(e) en charge avec le même souci partagé de qualité. La communauté médicale, l'ensemble des équipes soignantes, techniques et administratives mettent ainsi tout en œuvre pour que votre séjour se déroule le mieux possible.

Pour améliorer sans cesse la qualité de nos services et de nos prestations, votre avis nous est précieux. Un questionnaire de satisfaction, vous permettra de nous donner votre opinion.

Nous vous adressons nos meilleurs vœux de prompt rétablissement.

Pierre Roche, Directeur

sommaire

Présentation générale de l'HNFC p.4

- Les chiffres clés
- Les principales instances
- L'organisation en pôles
- Les rendez-vous en consultation

Les différents sites p.8

- Site de Trévenans
- Site de Belfort
- Site Pierre Engel
- Site du Mittan
- Pont-de-Roide-Vermondans
- Plan du bâtiment
- Se garer à l'Hôpital Nord Franche-Comté

Votre prise en charge p.12

- Votre admission
- Le personnel qui vous accompagne
- La prise en charge de votre douleur
- L'hygiène à l'hôpital
- Le bon usage des antibiotiques
- Votre sortie

Votre séjour p.18

- Les repas
- Les effets personnels
- Les objets de valeurs
- Le téléphone
- La télévision et internet
- La cafétéria et la boutique
- Les visites
- Le courrier
- Les infos utiles
- Le droit de vote
- La rétrocession - pharmacie
- Le laboratoire

Vos droits et obligations p.22

- Le respect de la confidentialité
- Le droit à l'information
- La personne de confiance
- Les directives anticipées
- Le traitement des informations
- Le don d'organes et de tissus
- L'accès au dossier médical
- À votre écoute
- Les règles à observer

La charte de la personne hospitalisée p.27

Les cultes / Les associations p.28

Présentation générale



Les chiffres clés

L'Hôpital Nord Franche-Comté offre une capacité de 1213 lits et places dont 817 en Médecine, Chirurgie et Obstétrique pour une population d'environ 350 000 habitants couvrant le Territoire de Belfort, l'Est de la Haute-Saône (Héricourt et alentours) et le Nord du Doubs (Communauté d'agglomération du Pays de Montbéliard jusqu'à Maïche).

Il met à votre service plus de 3 800 agents dont notamment :

- plus de 400 médecins et internes
- près de 3 400 personnels non médicaux

Il assure chaque année environ :

- 105 000 passages aux urgences
- 451 000 consultations et actes externes
- 105 000 séjours
- 3 300 naissances

Il assure chaque jour :

- le traitement de 7 tonnes de linge
- le service de 6 700 repas

Les principales instances

Le Conseil de Surveillance

Il se prononce sur les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il est composé de représentants du personnel, des collectivités territoriales et de personnalités qualifiées, dont deux représentants des usagers.

Le Directoire

Il est composé de 7 membres (directeurs et médecins) et il conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Les chefs de pôle sont invités aux réunions du Directoire.

La Commission Médicale d'Établissement (CME)

Elle est consultée sur le projet d'établissement et notamment le projet médical. Elle contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et aux projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Elle est composée de médecins de l'établissement.

La Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation & Médico-Techniques

Elle est consultée sur l'organisation générale des soins et l'accompagnement des malades dans le cadre d'un projet de soins. Elle est principalement composée de représentants du personnel soignant non médical.

Le Comité Technique d'Établissement (CTE)

Il donne son avis sur le projet d'établissement, le budget, les conditions et l'organisation du travail et la formation. Il est composé de représentants du personnel.

L'équipe de Direction

Sous la responsabilité du Directeur, elle met en oeuvre la politique de l'établissement et assure la conduite générale et quotidienne de l'établissement.

L'organisation en pôles

Un pôle est un regroupement de secteurs, services et unités fonctionnelles ayant des activités de soins, de prévention communes ou complémentaires.

Pôle des Admissions Non Programmées

Urgences – médecine légale
Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence
Unité d'Hospitalisation de Courte Durée
Post-Urgences Médicales
Réanimation-Unité de Soins Continus
Unités sanitaires
Permanence d'Accès aux Soins de Santé
Coordination Hospitalière des Prélèvements d'Organes et de Tissus
Secrétariat d'hospitalisation

Pôle du Risque Vasculaire et Respiratoire

Cardiologie
Néphrologie
Neurologie
Unité de Soins Intensifs Cardio/neuro
Angiologie
Hémodialyse
Pneumologie-allergologie
Diabéto-endocrinologie / Dermatologie
Unité Transversale d'Éducation Thérapeutique
Secrétariat d'hospitalisation

Pôle des Spécialités Médicales

Rhumatologie-Infectiologie
Hématologie
Hépto-Gastro-Entérologie
Médecine interne & polyvalente
Oncologie
Hôpital de jour de médecine
Unité de Soins Palliatifs/Equipe Mobile de Soins Palliatifs
Centre de vaccination anti-amarile
Consultations urbaines Belfort et Montbéliard
Secrétariat d'hospitalisation
Sommeil / Épileptologie
Ilot consultations de médecine

Pôle Gériatrie et Rééducation

Soins de Suite et Réadaptation
Gériatrie 1 et 2
Long séjour USLD – Maison Joly
EHPAD – Maison Joly
EHPAD – Les Magnolias Pont de Roide
Rééducation fonctionnelle
Diététique
Secrétariat d'hospitalisation

Pôle des Spécialités Chirurgicales

Urologie
Ophtalmologie
Chirurgie vasculaire
ORL / Stomatologie
Ortho-traumatologie
Chirurgie digestive et viscérale
Chirurgie ambulatoire
Secrétariat d'hospitalisation
Ilot consultations de chirurgie

Pôle Femme-Mère-Enfant

Maternité 1 et 2
Salles de naissance
Pédiatrie
Néonatalogie-Unité Kangourou
Gynécologie
Chirurgie Plastique et Reconstructrice
Centre de coordination en cancérologie 3C
Secrétariat d'hospitalisation
Ilot de consultations FME
Crèche

Pôle Anesthésie-Douleur-Bloc

Bloc opératoire
Bloc endoscopie
Anesthésie
Douleur
Stérilisation

Pôle Médico-technique

Imagerie médicale
Médecine nucléaire
Radiothérapie
Pharmacie
Laboratoires de biologie médicale
Laboratoire d'anatomo-pathologie
Équipe Opérationnelle d'Hygiène
Département d'Information Médicale

Les rendez-vous en consultation

Les numéros pour prendre rendez-vous

Consultations de médecine

Zone A

Aide au sevrage tabagique ...	03 84 98 23 60
Allergologie.....	03 84 98 23 50
Anesthésie	03 84 98 28 60
Antenne alcoologie	03 84 98 21 20
Cardiologie.....	03 84 98 20 50
Dermatologie.....	03 84 98 23 40
Diabétologie.....	03 84 98 23 30
Douleur.....	03 84 98 22 80
Gastro-entérologie.....	03 84 98 21 10
Gériatrie	03 84 98 21 70
Hématologie.....	03 84 98 23 20
Infectiologie.....	03 84 98 22 20
Médecine interne et polyvalente	03 84 98 23 10
Néphrologie.....	03 84 98 20 30
Neurologie	03 84 98 20 90
Pneumologie.....	03 84 98 23 50
Rééducation fonctionnelle... ..	03 84 98 25 70
Rhumatologie	03 84 98 22 10
Sommeil	03 84 98 23 50

Consultations femme-mère-enfant Zone B

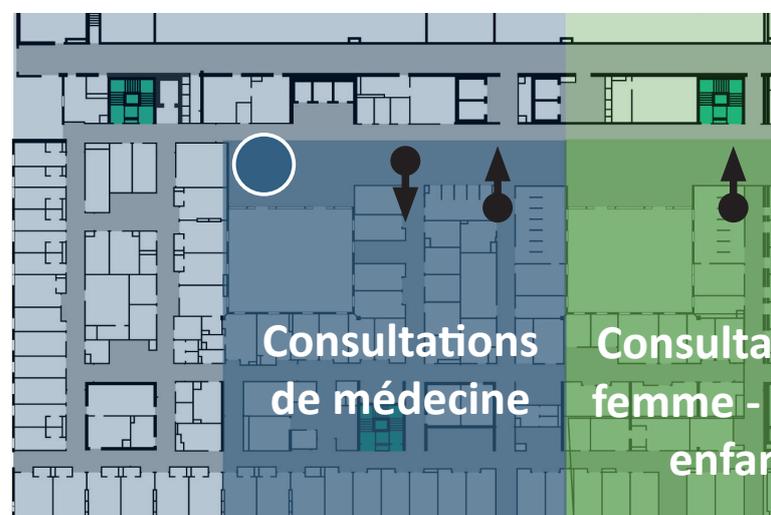
Chirurgie plastique.....	03 84 98 24 60
Diagnostic anténatal.....	03 84 98 24 00
Gynécologie.....	03 84 98 24 50
Obstétrique	03 84 98 23 90
Orthogénie (IVG).....	03 84 98 24 30
Pathologies mammaires	03 84 98 24 40
Pédiatrie.....	03 84 98 22 70

Consultations de chirurgie

Zone C

Chirurgie digestive.....	03 84 98 24 90
Chirurgie orthopédique et traumatologie	03 84 98 22 90
Chirurgie urologique.....	03 84 98 25 10
Chirurgie vasculaire	03 84 98 24 70
Handident	03 84 98 25 30
Ophtalmologie	03 84 98 23 00
ORL.....	03 84 98 25 20
Stomatologie	03 84 98 25 40

Zone A



Rez-de-chaussée de l'hôpital

Venir en consultation à l'HNFC

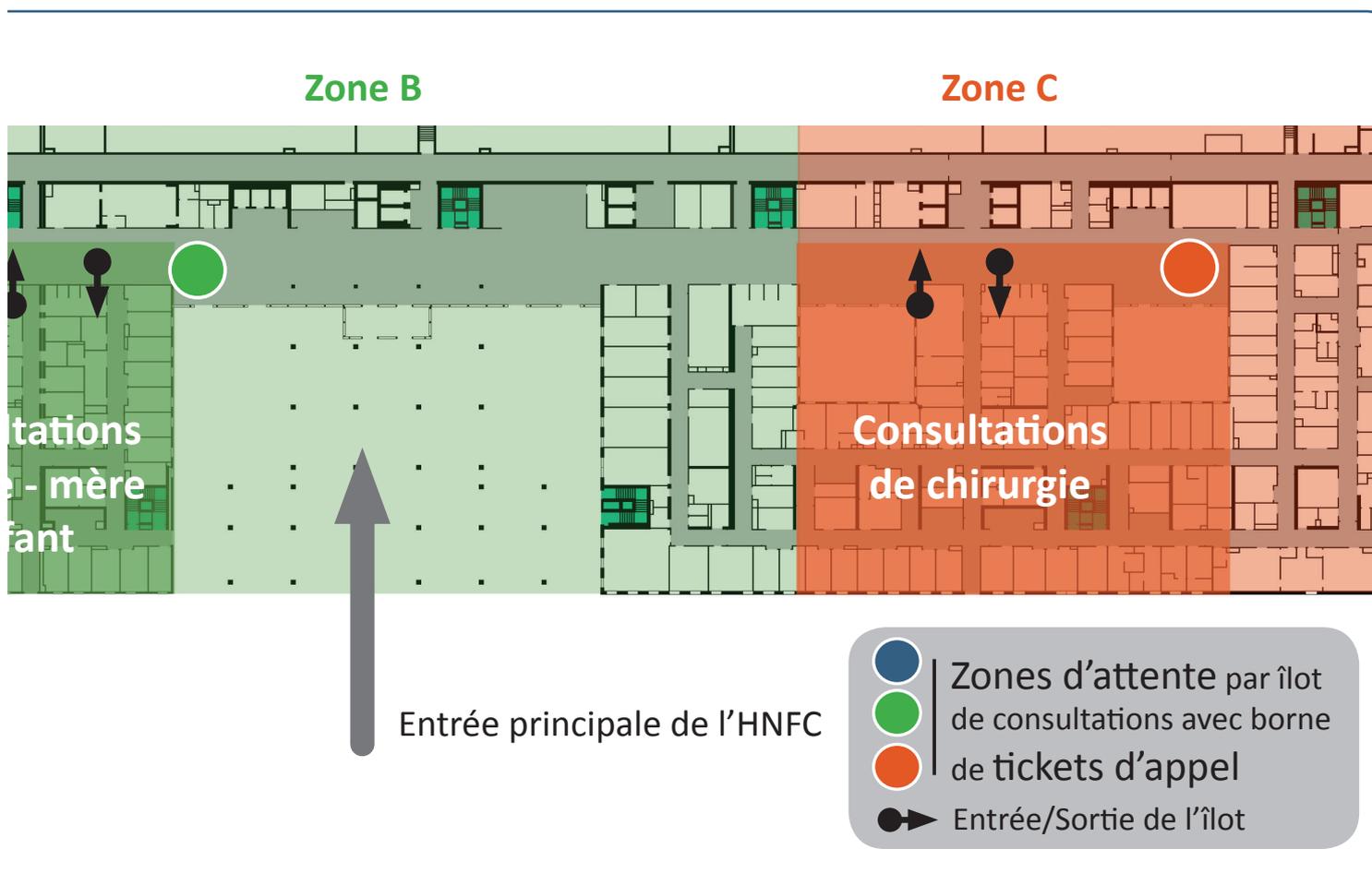
Les consultations ont lieu au rez-de-chaussée, regroupées en trois îlots selon une logique médicale :
médecine, femme-mère-enfant et chirurgie.

L'accueil des patients s'effectue du lundi au vendredi, de 7h30 à 12h15 et de 13h00 à 18h.

À votre arrivée, **dirigez-vous vers la zone d'attente de l'îlot** dont dépend votre consultation et **munissez-vous d'un ticket** à la borne située dans cette même zone.

Médecine nucléaire / Rez-de-chaussée zone C - Prise de rendez-vous au 03 84 98 28 00

Radiologie - Imagerie médicale / 2^{ème} étage zone C - Prise de rendez-vous au 03 84 98 28 20



Les différents sites



Site de Trévenans

100 Route de Moval - 90400 Trévenans - Tél. 03.84.98.20.20

Site de Belfort

Consultations urbaines
Techn'Hom 2
5, rue Jacqueline Auriol
90000 Belfort
Prises de rendez-vous voir p.6

Centre de prélèvements
Techn'Hom 2
5, rue Jacqueline Auriol
90000 Belfort

Site Pierre Engel

Soins de Suite et de Réadaptation /
Orientation Ortho-traumatologie / Neurogériatrie

Route de Froideval
90800 Bavilliers
Tél. 03.84.98.52.83

Hôpital de jour de Gériatrie

Route de Froideval
90800 Bavilliers
Tél. 03.84.98.55.67

Site du Mittan

Maison Joly - EHPAD/USLD
3 Rue Pierre & Marie Curie
25200 Montbéliard
Tél. 03.81.98.87.70

Oncologie / Radiothérapie
Rue Henri Becquerel
25209 Montbéliard Cedex
Tél. 03.81.98.88.16

Consultations urbaines
2 Rue Henri Becquerel
25209 Montbéliard Cedex
Prises de rendez-vous voir P.6

Soins de Suite et de Réadaptation
Rue Pierre & Marie Curie
25200 Montbéliard
Tél. 03.81.98.87.13

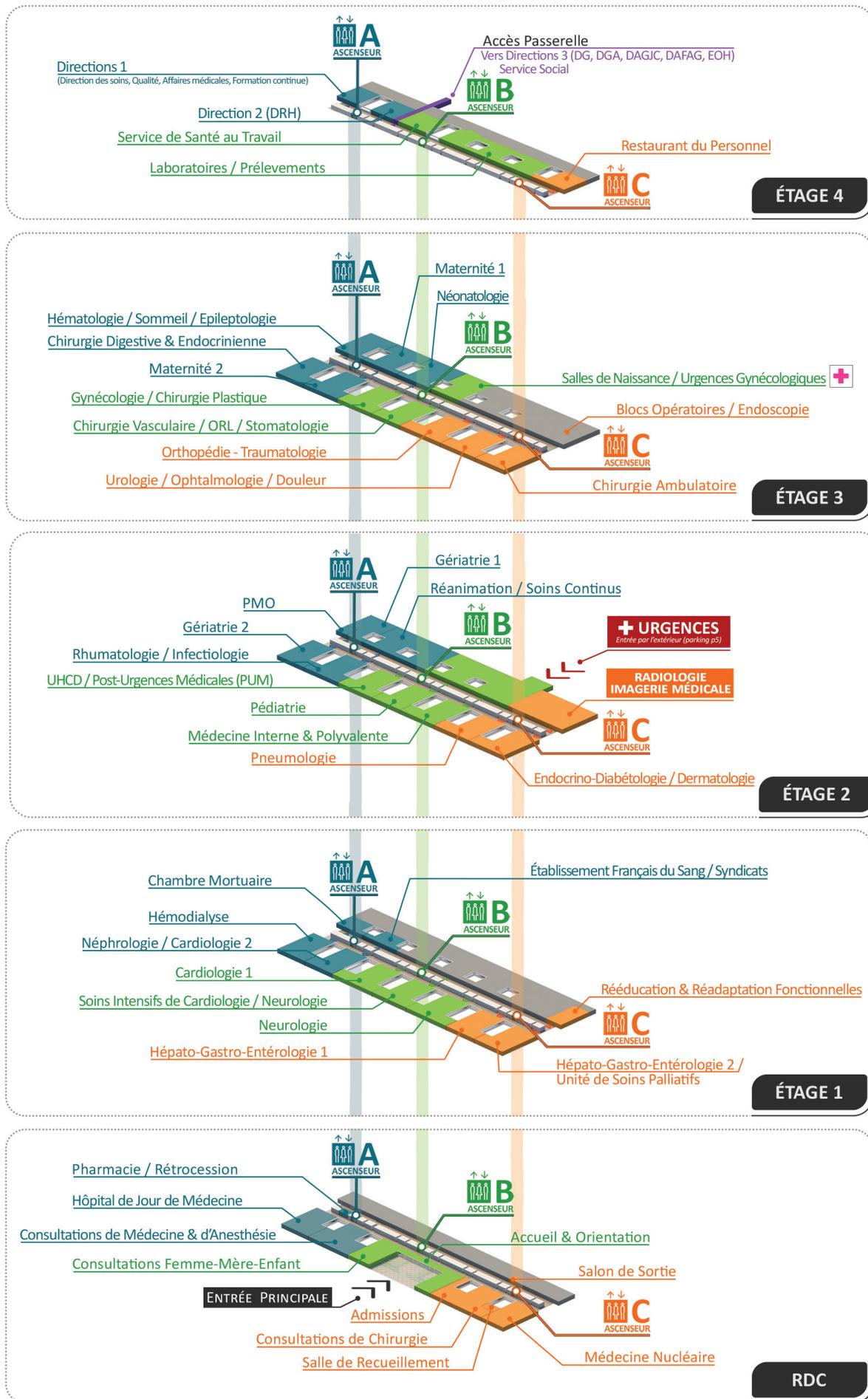
Imagerie médicale
2 Rue Henri Becquerel
25209 Montbéliard Cedex
Tél. 03.84.98.28.20

Centre de prélèvements
2 Rue Henri Becquerel
25209 Montbéliard Cedex
Tél. 03.84.98.29.00

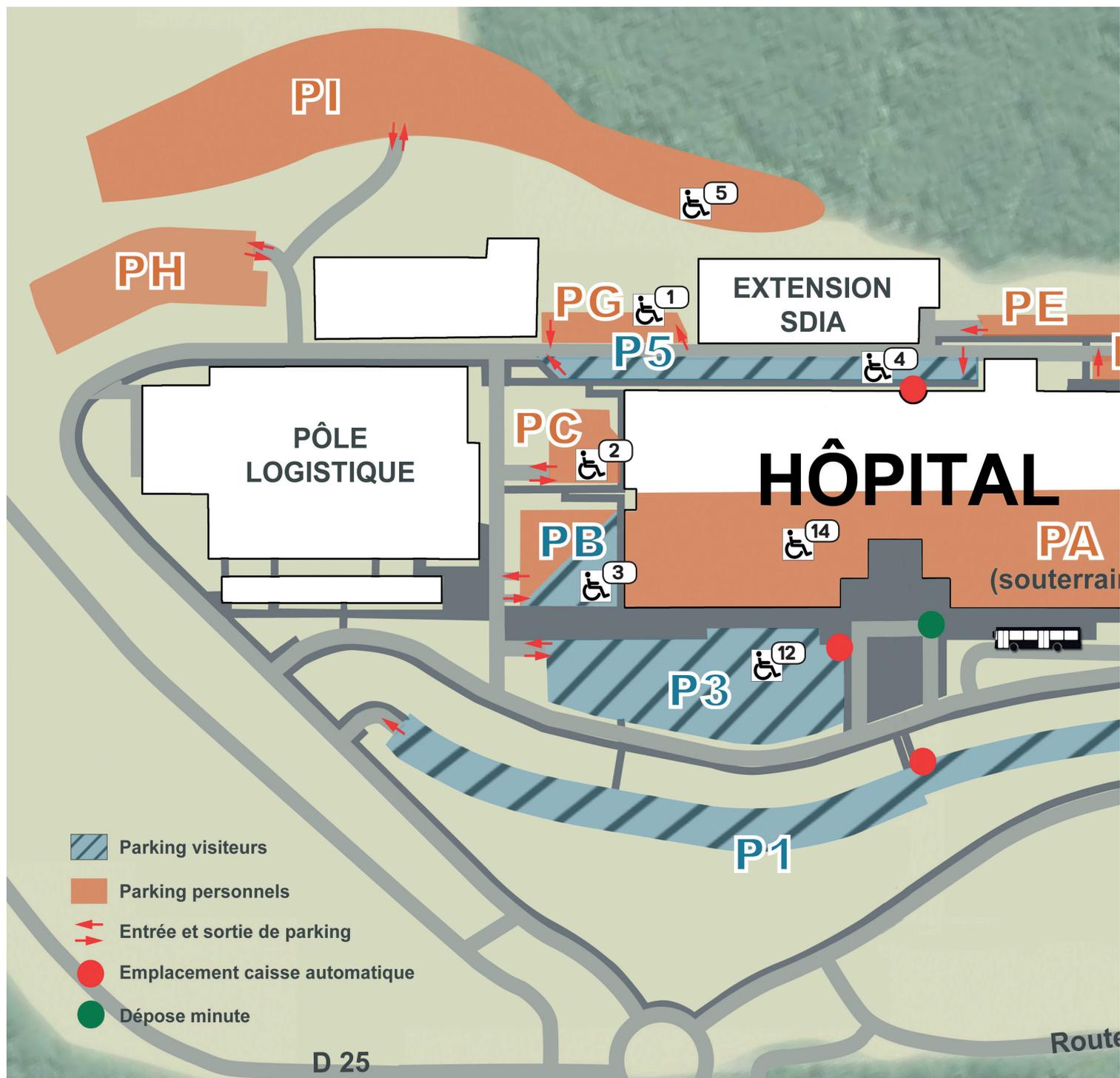
Pont-de-Roide-Vermondans

Les Magnolias - EHPAD
96 Rue de Montbéliard
25150 Pont-de-Roide-Vermondans
Tél. 03.81.98.86.80

Plan du bâtiment



Se garer à l'Hôpital Nord Franche-Comté (HNFC)

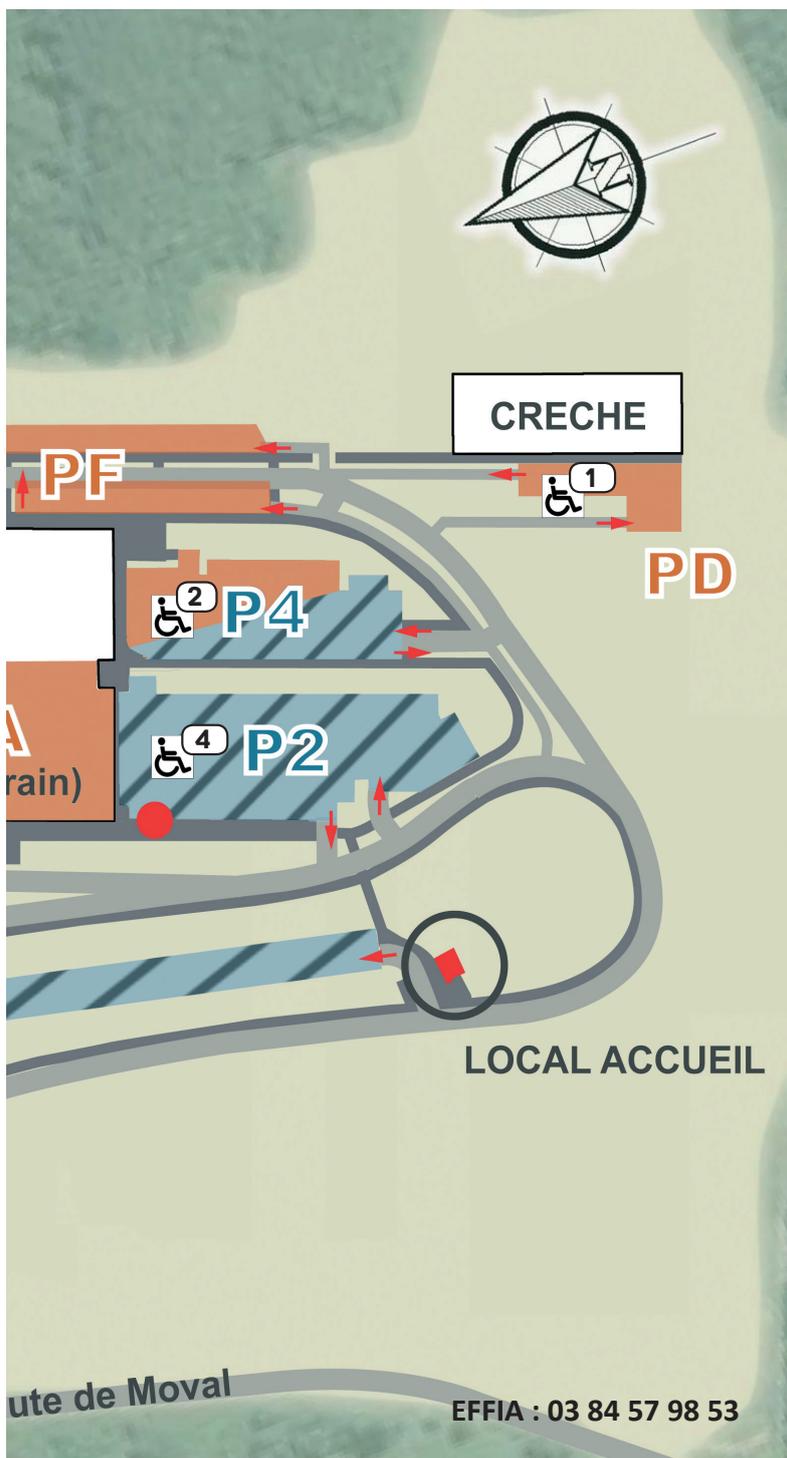


L'HNFC dispose de 1850 places de parking : 600 pour le public et 1200 pour le personnel.

Afin de garantir une place à nos usagers, d'éviter le stationnement « sauvage » (avec la proximité de la gare TGV) et de favoriser l'utilisation des transports en commun, le parking à destination du public est payant au-delà de 2h30.

Les tarifs sont affichés sur les caisses automatiques et disponibles à l'accueil de l'hôpital. Les parkings sont gérés par la société EFFIA.

Les poches de parkings publics sont nommées P1, P2, P3, P5 et représentées sur le plan en bleu. Les places « personne à mobilité réduite » se situent sur les parkings P2, P3 et P5 au plus près du bâtiment.



➔ À l'entrée du site :

- un compteur lumineux indique les places restant libres par poche de parking, ainsi qu'à l'entrée de chaque poche.

➔ À la sortie :

- vous êtes resté moins de 2h30, la barrière se lève automatiquement. Il n'y a pas besoin d'insérer le ticket.

- vous êtes resté plus de 2h30, vous pouvez payer aux caisses automatiques (représentées sur le plan par des pastilles rouges) par carte bancaire ou espèces, ou directement à la borne de sortie par carte bancaire après insertion du ticket.

Attention :

La sortie momentanée du site sur une même journée ne remet pas le compteur à zéro.

➔ Tarifs spéciaux :

- un plafonnement à 5€ pour les personnes se rendant aux urgences, quelle que soit la poche de parking où vous êtes garé. Le secrétariat des urgences vous remettra un ticket pour activer ce plafonnement.
- des forfaits adaptés à la durée d'hospitalisation.

En cas de difficulté (ticket perdu, question, réclamation), des interphones se trouvent sur les caisses automatiques et les barrières pour entrer en contact avec un agent d'EFFIA.

Du lundi au vendredi, de 7h à 19h, un agent EFFIA est également présent dans le local d'accueil.

Le code de la route s'applique dans l'enceinte du site hospitalier. Tout stationnement gênant ou non autorisé peut être sanctionné.

➔ Venir en bus à l'HNFC

Plusieurs lignes de bus desservent l'arrêt « Hôpital NFC ».

Cet arrêt se situe sur le parvis en face de l'entrée de l'hôpital, représenté sur le plan par un bus.



- **Depuis le Pays de Montbéliard :**
ligne « Hôpital/Gare TGV »
- **Depuis Belfort :**
ligne 3 direction « Gare TGV »

Votre prise en charge



Votre admission

• L'accueil

À l'entrée, les hôtesse d'accueil vous orientent dans l'établissement et répondent à vos demandes d'information. L'accueil est ouvert de 7h30 à 19h sans interruption du lundi au vendredi. Le samedi et dimanche de 10h15 à 12h30 et de 13h15 à 18h30.

• Les démarches administratives

L'admission d'urgence

La priorité est bien sûr donnée aux soins. L'un de vos proches pourra régulariser à votre place votre situation administrative au secrétariat des Urgences ou au bureau des admissions.

La pré-admission

Si un rendez-vous d'hospitalisation vous a été fixé, vous pouvez établir votre dossier administratif à l'avance en vous présentant au bureau des admissions et en cas d'intervention chirurgicale, avant le rendez-vous avec le médecin anesthésiste.

L'admission

Votre admission à l'hôpital comporte des formalités indispensables pour assurer le règlement de vos frais d'hospitalisation par les organismes de protection sociale.

Pour la constitution de votre dossier d'admission et de prise en charge, munissez-vous des documents suivants :

1. une pièce d'identité,
2. la carte Vitale,
3. si vous êtes bénéficiaire d'une prise en charge à 100 %, votre notification d'exonération,
4. votre carte de mutuelle ou assurance si vous en avez une,
5. votre attestation CMU (Couverture Maladie Universelle),
6. si vous êtes bénéficiaire de l'article 115, votre carnet de soins gratuits,
7. si vous êtes accidenté(e) du travail, la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur,
8. si vous êtes assuré(e) au régime général d'un pays de l'UE : la carte européenne d'assurance maladie,
9. si vous êtes ressortissant d'un pays non membre de l'UE ou si vous ne pouvez fournir un des formulaires ci-dessus, il vous sera demandé l'avance des frais de séjour,
10. si vous n'êtes pas assuré(e) social ou si vos ressources ne vous permettent pas de régler vous-même tout ou partie des frais, signalez votre situation à l'agent du bureau des admissions dès votre entrée et à l'assistante sociale du service d'accueil. Cette dernière étudiera votre situation et vous aidera à effectuer les démarches nécessaires pour bénéficier des aides prévues par la réglementation (Couverture Maladie Universelle, Aide Médicale d'État). Cette demande d'aides n'équivaut pas à un accord de prise en charge.

Les horaires

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h, le samedi de 8h45 à 12h45 et de 13h30 à 17h.

• Pour la continuité des soins

Ce que vous devez apporter

1. vos radios personnelles et vos résultats d'examens,
2. votre dernière ordonnance, si vous suivez un traitement, ainsi que vos médicaments,
3. votre carte de groupe sanguin,
4. votre carnet de santé.

• Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour comprennent :

Le tarif journalier

C'est le prix des prestations de soins et d'hébergement pour une journée dans un service d'hospitalisation. Ces tarifs peuvent varier suivant la discipline d'hospitalisation. Ils sont fixés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et sont affichés aux guichets des admissions.

Le forfait journalier

Fixé par le ministère chargé de la Santé, le forfait hospitalier journalier constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières.

Si vous êtes bénéficiaire du régime général de la Sécurité Sociale, vous trouverez ci-dessous les principales modalités de prise en charge.

Votre situation	Tarif journalier		Forfait journalier	Transport d'urgence (SAMU/SMUR)
	80 %	Ticket modérateur ⁽¹⁾ 20 %		Ticket modérateur 35 %
Cas général	CPAM	Mutuelle ou à votre charge
Cas particuliers				
> Surveillance de grossesse (à partir du 6 ^{ème} mois)				
> Accouchement				
> Enfant hospitalisé (avant le 32 ^{ème} jour de vie) Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)			
> Accident du travail				
> Bénéficiaire de l'article L. 115 CPAM ou à la charge de l'état			
> Patient atteint d'une affection longue durée, d'affections multiples, d'une affection hors liste				
- Si soins en rapport		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	CPAM
- Si soins non en rapport	CPAM	Mutuelle ou à votre charge
> Bénéficiaires d'une pension d'invalidité ou d'une rente accident de travail		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	CPAM
> Hospitalisation pour intervention chirurgicale supérieure à 120 euros		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	CPAM
> A partir du 31 ^{ème} jour d'hospitalisation		CPAM	Mutuelle ou à votre charge	

Vous êtes bénéficiaire d'un autre régime de Sécurité Sociale ou d'un autre organisme d'affiliation, vous pouvez vous renseigner auprès du bureau des admissions.

(1) Le ticket modérateur est une partie des dépenses de santé qui restent à la charge du patient après le remboursement de l'assurance maladie, avant déduction des participations forfaitaires, franchises médicales ou forfait hospitalier à la charge de l'assuré.

• Les conditions particulières d'hospitalisation

La chambre particulière

Dans certains services, vous pouvez demander, dans la limite des places disponibles, une chambre particulière. Un supplément vous sera facturé ; celui-ci n'est pas couvert par les organismes d'assurance maladie, ni par la CMU mais certaines mutuelles le prennent en charge, en totalité ou partiellement.

L'accompagnement d'un proche

Il est possible de prendre un repas, en tant qu'accompagnant, dans la chambre d'un proche hospitalisé, et éventuellement, si la chambre le permet, de bénéficier d'un lit d'appoint. Renseignez-vous auprès du service d'hospitalisation pour un accord préalable. Cette prestation donnera lieu à une facturation, même aux bénéficiaires de la CMU.

L'activité libérale

Certains médecins hospitaliers, dans le cadre de leur activité libérale, peuvent recevoir en consultation et en hospitalisation des patients qui en ont exprimé le choix. Le montant des honoraires est fixé par le praticien. Il peut être différent de celui pris en compte par la sécurité sociale. Ces honoraires sont payables en plus des frais d'hospitalisation. Le secrétariat du service peut vous renseigner. La liste des praticiens et des tarifs sont affichés dans les salles d'attente des consultations.

Sécurité de votre identité

À votre entrée, vous êtes identifié(e) par votre nom, votre prénom, votre date de naissance et votre sexe.

Ces renseignements doivent être relevés à partir d'une pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour...). À tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité.

Ne vous étonnez pas que l'on vous demande, à plusieurs reprises, de vous identifier ni que votre identité puisse être inscrite sur un bracelet.



Le personnel qui vous accompagne

Dans l'unité de soins qui vous accueille, une équipe est à votre service 24h/24 et 7j/7 pour vous délivrer des soins, mais aussi veiller à votre sécurité et au confort de votre vie quotidienne. L'HNFC, soucieux de la qualité de la prise en charge des usagers, est engagé dans une démarche de promotion de la bientraitance. Pour ce faire, votre accompagnement sera centré sur vos besoins, vos attentes, dans le respect de votre histoire, de votre dignité, de votre intimité et de votre singularité.

• L'équipe médicale est constituée

1. **D'un médecin chef de service** entouré de collaborateurs praticiens hospitaliers, assistants et attachés,
2. **D'internes des hôpitaux et d'étudiants** ou médecins stagiaires. Ces médecins sont amenés à vous examiner et à vous soigner ; ils vous informent sur votre état de santé et peuvent recevoir les membres de votre famille ou entourage désignés par vous et leur donner de vos nouvelles,
3. **De sages-femmes** dans les services de maternité dont le rôle est d'accompagner votre grossesse et votre accouchement en coordination avec le médecin obstétricien. Elles assurent le suivi de vos soins, vous donnent des conseils de santé pour vous et votre bébé.

• L'équipe soignante est constituée

1. **D'un cadre de santé** chargé d'organiser votre accueil et votre séjour. Il encadre le personnel infirmier, les aides-soignants, les auxiliaires de puériculture et les agents des services hospitaliers.
2. **D'infirmier(e)s ou de puéricultrices** (dans les services accueillant des enfants) chargés de dispenser les soins nécessaires. À votre écoute, ils assurent également un rôle d'aide et d'éducation en santé.

3. **D'aides-soignants ou d'auxiliaires de puériculture** (dans les services accueillant des enfants) qui collaborent avec les infirmiers ou les puéricultrices lors des soins et répondent à vos besoins essentiels d'hygiène et de confort.
4. **D'agents de services hospitaliers** qui assurent l'entretien de votre chambre et du service. Ils participent à la distribution des repas avec les aides-soignants.
5. **De secrétaires médicales** qui assurent la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous de consultations. Elles sont à votre disposition pour les questions d'ordre administratif.

En fonction de vos attentes et de vos besoins, vous pourrez être amené(e) à rencontrer d'autres professionnels :

1. **Des diététiciennes** qui pourront, si un régime particulier vous est prescrit, vous donner des conseils et vous aider à élaborer vos menus en vue de votre retour à domicile.
2. **D'un stomathérapeute** qui peut vous apporter aide et conseils, si vous êtes porteur d'une stomie récente ou non, réalisée ou non à l'HNFC, dans le cadre de votre hospitalisation ou en consultations externes.
3. **Des psychologues** qui évaluent et traitent des troubles d'ordre psychologique.
4. **Des assistantes sociales** qui vous aideront à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratif en vous informant de vos droits. Elles évalueront avec vous et votre entourage les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile. N'hésitez pas à demander leurs coordonnées au secrétariat du service.
5. **Une équipe de rééducation** constituée de médecins rééducateurs, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, de neuropsychologues et d'orthophonistes.
6. **Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs**, composée de médecins, infirmières, psychologue, cadre de santé, secrétaire,

participe à la prise en charge globale : symptômes d'inconfort physique, souffrance morale, socio familiale et spirituelle de personnes soignées pour une maladie grave et évolutive. Elle peut être sollicitée pour une aide au questionnement éthique. Elle se déplace au lit du malade hospitalisé, travaille en collaboration et complémentarité des professionnels de santé de l'HNFC et du domicile. Soignants, malade ou proches du malade peuvent la contacter. Elle propose également :

- un soutien aux proches pendant l'accompagnement de la personne malade.
- un soutien aux personnes endeuillées.

7. **Des brancardiers et ambulanciers** qui assurent votre transport au sein de l'établissement.

Toutes ces personnes s'efforceront de vous aider à vivre votre séjour à l'hôpital dans les meilleures conditions possibles. Vous pourrez les identifier grâce au nom et à la fonction figurant sur leurs tenues. Sachez également que l'ensemble du personnel est tenu à la plus grande discrétion et doit observer le secret professionnel.



La prise en charge de votre douleur

Parlons-en et Agissons ensemble

La douleur n'est pas une fatalité. Dans notre établissement, les professionnels de santé s'engagent à tout mettre en œuvre pour la soulager.

Entre 0 et 10, quelle est l'intensité de votre douleur ?

Cette question vous est souvent posée. L'évaluation de votre douleur est systématique et répétée.

Des échelles d'évaluation adaptées

D'autres outils, tels que des grilles d'observation sont utilisées pour évaluer la douleur des jeunes enfants et des personnes ayant des troubles de la communication.

Comment aider les soignants à vous soulager ?

La douleur n'est pas qu'un chiffre, en exprimant ce que vous ressentez, vous nous permettez d'adapter au mieux votre traitement. Ne laissez pas la douleur s'installer : parlez-en à l'équipe soignante dès que vous commencez à avoir mal.

Comment limiter la douleur liée aux soins ?

Une intervention, un examen ou un soin peuvent provoquer des douleurs. Des mesures préventives peuvent alors vous être proposées et votre traitement sera adapté tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions, expériences antérieures, inquiétudes et suggestions afin d'améliorer votre confort.

Comment traiter la douleur ?

Le choix du traitement dépend des causes de la douleur, de son intensité et de ses caractéristiques, ainsi que de vos expériences passées. Toutefois, même si l'origine de vos douleurs n'est pas encore identifiée, celles-ci sont prises en considération.

La grande majorité des douleurs sont prises en charge de manière satisfaisante en combinant les médicaments et les techniques non médicamenteuse comme la physiothérapie, les massages, l'application de chaud/froid, la relaxation, l'hypnose.

Comment participer activement à votre traitement ?

En signalant toute modification de la douleur, en prenant les traitements aux horaires prévus, en évaluant l'efficacité de ces traitements et leurs effets secondaires, en demandant des doses supplémentaires si besoin, en réalisant des exercices de relaxation, en essayant des méthodes de distraction (telles que la musique, la télévision, la lecture, le jeu...).

• Une politique douleur au sein de l'établissement

Le CLUD, Comité de Lutte contre la Douleur, collabore avec l'ensemble des soignants. Il contribue à :

- Promouvoir auprès des patients et de leurs proches l'information relative à la prise en charge de la douleur
- Promouvoir la qualité de la prise en charge de la douleur comme un critère de qualité des soins
- Favoriser la formation continue du personnel dans le domaine de la douleur.

L'hygiène à l'hôpital

Les infections acquises à l'hôpital, encore appelées infections nosocomiales, sont une réalité préoccupante à laquelle sont confrontés tous les établissements de santé. La survenue d'une infection nosocomiale dépend notamment de l'état de santé du patient et également du type de soins effectués.

Une équipe de professionnels de santé est dédiée à cette mission. Des mesures sont exigées des médecins, des personnels soignants ainsi que de l'ensemble des professionnels de l'établissement. En outre, la prévention des infections nosocomiales repose aussi sur votre participation et celle des personnes qui vous rendent visite.

Nous vous demandons de bien vouloir :

- respecter les règles élémentaires d'hygiène corporelle (lavage des mains, vêtements propres...),
- recommander à vos proches de ne pas vous rendre visite lorsqu'ils sont porteurs d'une maladie infectieuse ou contagieuse.

Pour prévenir tout risque d'infection, veuillez également signaler à vos visiteurs :

- qu'ils ne doivent pas s'asseoir sur votre lit,
- qu'ils ne doivent pas toucher le matériel médical,
- que les plantes et fleurs sont interdites (les plantes véhiculent des bactéries et des champignons qui peuvent être à l'origine d'infections).
- Nous mettons à votre disposition dans toutes les chambres, des flacons de solution hydroalcoolique, n'hésitez pas à les utiliser.



- Si vous devez faire l'objet d'un isolement lié à une infection, le service d'hospitalisation vous donnera des consignes particulières spécifiques dont certaines seront également destinées à votre entourage.

Tous les établissements sont tenus à la mesure d'indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales. Les résultats sont consultables sur le site www.hnfc.fr

Le bon usage des antibiotiques



L'HNFC s'est engagé à promouvoir une utilisation raisonnée des anti-infectieux : "prescrire juste ce qu'il faut et seulement quand il le faut".

Le but est de préserver l'efficacité des antibiotiques, en limitant l'émergence des bactéries multi résistantes.

Votre sortie

Le médecin responsable de votre suivi médical décide du jour de votre sortie en collaboration avec vous et votre entourage.

L'équipe du service organise votre départ et la continuité de votre prise en charge (aide à domicile, soins infirmiers, rendez-vous médical...).

Une fois en possession de vos documents de sortie et en attente de transport ou d'un proche, vous êtes dirigé vers le salon de sortie afin d'attendre dans des conditions conviviales et agréables.

- Si vous manifestez le souhait de **sortir contre avis médical**, vous devrez signer une attestation vous informant des risques que vous encourez et dégageant la responsabilité de l'hôpital.
- Des **autorisations de sortie** pourront vous être données par le médecin pour une durée n'excédant pas 48 heures, notamment en cas d'hospitalisation de longue durée. Pour les patients mineurs, la sortie ne pourra s'effectuer qu'avec l'accord préalable du ou des titulaires de l'autorité parentale ou du représentant légal du mineur.
- Si votre état le nécessite, un arrêt de travail, une ordonnance, une **prescription médicale de transport** pourront vous être remis à votre sortie du service.
- Seul le médecin du service est habilité à rédiger une Prescription Médicale de Transport (PMT) qui sera demandée par le prestataire ambulancier ou le taxi avant tout déplacement. Vous avez le libre choix de la société de transport qui pourra être appelée, à votre demande, par le service. Les frais seront remboursés selon les conditions fixées par l'assurance maladie et votre mutuelle. En l'absence de prescription, les frais de transport resteront à votre charge.
- Si vous devez compléter votre dossier administratif ou si vous avez besoin d'un **bulletin de situation** précisant la durée de votre hospitalisation (destiné à votre employeur ou à tout autre organisme), veuillez vous rendre au bureau des admissions.
- Pour les personnes âgées aidées, il existe différents dispositifs destinés à aider au retour à domicile dans de bonnes conditions. Pour tout renseignement sur ce dispositif, vous pouvez prendre contact avec l'assistante sociale du service (coordonnées disponibles au secrétariat).

Votre séjour



Les repas

Un entretien d'accueil, effectué en début de séjour, permet de prendre en compte vos goûts et habitudes alimentaires.

Nous avons la possibilité de préparer des menus respectant vos convictions religieuses si vous le souhaitez. Les menus sont élaborés avec le concours de diététiciennes.

La prestation repas est régulièrement évaluée par une commission de dégustation qui se réunit une fois par mois. Si un régime vous a été prescrit, vos menus seront adaptés en conséquence. Si l'un de vos proches souhaite prendre un repas avec vous, veuillez prévenir un infirmier préalablement. Si une aide provisoire vous est indispensable (pour couper votre viande par exemple), veuillez également le signaler.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

Petit-déjeuner > à partir de 7h30

Déjeuner > à partir de 12h

Dîner > à partir de 19h

Les effets personnels

• Le linge

Munissez-vous de votre linge personnel (pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, chaussons, serviette de table) et de votre nécessaire de toilette (brosse à dents et dentifrice, rasoir, peigne ou brosse à cheveux, serviettes, gants de toilette et savon).

• Les médicaments

Lors d'une hospitalisation, il est indispensable de vous munir de votre ordonnance et de vos médicaments afin d'éviter des interactions avec les nouvelles prescriptions liées à votre séjour. Nous vous recommandons d'informer le médecin hospitalier de votre traitement en cours.

Vos médicaments personnels vous seront retirés à l'entrée et restitués lors de votre sortie de l'hôpital. Il est déconseillé de prendre des médicaments en automédication durant votre séjour hospitalier.

Les objets de valeurs

Nous vous conseillons, durant votre séjour dans notre établissement, de ne pas conserver de moyens de paiement sur vous (argent, cartes bancaires, chèquiers...) ainsi que des objets de valeur comme des bijoux.

Afin de prévenir tout vol ou perte de ces moyens de paiement ou objets de valeur, nous vous conseillons de les remettre à votre famille. Vous avez également la possibilité de les faire déposer gratuitement à la trésorerie, contre reçu, par l'intermédiaire d'un agent habilité du bureau des entrées.

Nous vous précisons que l'établissement ne saurait être tenu responsable de la perte ou du vol des objets que vous avez choisi de conserver durant votre hospitalisation.

- **Les prothèses dentaires, auditives et lunettes**

Si vous portez des prothèses dentaires, rangez-les soigneusement dans les boîtes prévues à cet effet et disponibles dans les services. Veillez par ailleurs à ce que vos prothèses auditives ou vos lunettes, si vous les retirez, soient placées dans un conditionnement ne prêtant pas à confusion pour le personnel du service.

Le téléphone

L'utilisation des téléphones portables est tolérée dans l'enceinte du centre hospitalier hors des zones signalées :

- Pour votre repos et celui des autres patients, nous vous demandons d'éviter les communications téléphoniques tardives.
- Les chambres de l'hôpital sont équipées d'appareils téléphoniques et vous pouvez recevoir directement vos appels.
- Vous pouvez ouvrir une ligne téléphonique auprès de notre prestataire Telecom Services, situé dans le hall d'entrée au niveau de l'accueil.
Du lundi au vendredi de 9h à 19h.
Samedi, dimanche et jours fériés de 12h à 13h et de 13h30 à 18h30.

La télévision et internet

Nous vous demandons de régler le niveau sonore de votre téléviseur ou de votre poste de radio personnel de façon à ne pas gêner le repos des autres patients.

Vous pouvez obtenir la télévision dans votre chambre en échange d'une redevance journalière, ainsi qu'une connexion à internet.

- Pour ceci, adressez-vous à notre prestataire Telecom Services, situé dans le hall d'entrée au niveau de l'accueil.
Du lundi au vendredi de 9h à 19h.
Samedi, dimanche et jours fériés de 12h à 13h et de 13h30 à 18h30.

Pour mettre en fonction le téléviseur, il est indispensable de vous rendre à l'accueil où des personnes vous permettront de souscrire à un abonnement. Le règlement peut se faire en espèces, par chèque ou par carte bancaire. Vous avez également accès gratuitement à des informations sur votre prise en charge, votre séjour et sur l'établissement. En cas de dégradation de la télévision ou de la tablette, l'HNFC se réserve le droit de facturer au patient leur remplacement ou réparation.

La cafétéria et la boutique

- **Une cafétéria**

située dans le hall d'accueil, propose à la vente des boissons chaudes et froides, confiseries et un large choix pour se restaurer. Elle est ouverte :

Du lundi au vendredi de 8h à 19h.

Samedi, dimanche et jours fériés de 10h à 19h.



- **Une boutique**

située dans le hall d'accueil, propose à la vente des articles de presse, livres, cadeaux divers... Elle est ouverte :

Du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Samedi, dimanche et jours fériés de 11h à 18h.



Les visites

Vos proches (parents et amis) peuvent vous rendre visite de préférence l'après-midi jusqu'à 21h.

Nous vous demandons de bien vouloir :

- respecter le repos et l'intimité des autres patients, notamment dans les chambres à plusieurs lits,
- éviter les visites en groupe (pas plus de 2 ou 3 personnes).

Il est par ailleurs déconseillé d'amener des enfants en bas âge. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

Le courrier

Le courrier vous est distribué du lundi au vendredi par le personnel du service. Afin de faciliter leur tâche et d'éviter les erreurs ou les retards, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom, ainsi que le numéro de votre chambre et le service où vous êtes hospitalisé(e).

Adresse postale

**Hôpital Nord Franche-Comté
100, Route de Moval - CS 10499 TREVENANS
90015 BELFORT CEDEX**

Les infos utiles

Plans, horaires de bus, taxis sont disponibles pour vous et votre entourage à l'accueil.

Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration. Adressez-vous au cadre de santé pour la procédure à suivre. Une pièce d'identité vous sera nécessaire.

La rétrocession - pharmacie

La pharmacie hospitalière de Trévenans peut vous délivrer des médicaments non disponibles dans les pharmacies de ville, sur présentation d'une ordonnance médicale hospitalière.

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 10h30 à 13h et de 14h30 à 17h45.

Le samedi de 9h à 12h.

Le laboratoire

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, nous vous informons que certains échantillons de vos prélèvements (fonds de tube habituellement éliminés) peuvent être récupérés après que vos examens biologiques aient été réalisés, afin d'être utilisés de façon totalement anonyme pour la recherche biomédicale.



Vos droits & obligations



La "Charte de la personne hospitalisée", figurant à la fin de ce livret d'accueil, énonce les grands principes de notre engagement à votre égard. Son application entraîne des obligations nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement auxquelles sont soumis le personnel, mais aussi les patients et leur entourage.

Le respect de la confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis au respect de la confidentialité des informations vous concernant et au respect de votre vie privée.

Des dispositions particulières peuvent être prises sur demande formulée auprès du médecin vous prenant en charge ou du cadre de santé du service.

Le droit à l'information

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé pour prendre, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé.

- Le patient est l'interlocuteur privilégié du médecin dès lors qu'il est en état d'exprimer sa volonté. Les informations concernant sa santé lui seront délivrées au cours d'entretiens individuels.

- Les mineurs et les majeurs sous tutelle sont en droit de recevoir une information sur leur état de santé. Cette information sera adaptée à leur maturité pour les mineurs et à leurs facultés de discernement pour les majeurs sous tutelle. Ce droit à l'information est également reconnu aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur. Toutefois, le mineur peut s'opposer expressément à l'information du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.
- Tout patient a le droit d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic à condition que ce refus n'expose pas des tiers à un risque de contamination.
- Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

La personne de confiance

- Vous pouvez désigner une personne de votre entourage, en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner, si vous le souhaitez, dans vos démarches médicales et paramédicales (entretiens, consultations...) tout au long de votre hospitalisation. La personne de confiance peut également vous aider dans vos décisions concernant votre santé. Votre personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et sera consultée au cas où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté ou recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rendra compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage, y compris celui de votre famille. Cette désignation est faite par écrit et est cosignée par la personne de confiance. Elle est révocable à tout moment.
- Cette personne de confiance sera consultée par l'équipe médicale si votre état de santé ne vous permet pas, pendant une période de votre hospitalisation, de faire connaître votre avis ou les décisions que vous souhaiteriez prendre concernant votre santé.
- Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Vous pourrez revenir sur votre choix à tout moment en le signalant à l'équipe soignante ou médicale du service.
- La proposition de désignation d'une personne de confiance vous sera faite, soit préalablement à votre hospitalisation, soit lors de votre entrée dans le service d'hospitalisation. La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité. La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être ou non la même personne.
- Si vous êtes sous tutelle, vous ne pourrez désigner de personnes de confiance qu'après accord de votre conseil de famille ou du juge des tutelles.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches connaîtront vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Deux modèles de directives anticipées sont à votre disposition si vous en faites la demande au cours de votre hospitalisation :

- Un modèle A pour les personnes en fin de vie ou ayant une maladie grave.
- Un modèle B pour les personnes en bonne santé ou n'ayant pas de maladie grave. La rédaction de directives anticipées n'est en aucun cas une obligation.

Il n'est pas obligatoire de remplir tous les items du modèle ni de désigner une personne de confiance. Il est possible de joindre d'autres pages si le document n'offre pas assez d'espace.

Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de votre vie saura où trouver vos directives afin de les mettre en œuvre.

Si vous êtes sous tutelle, vous ne pourrez rédiger vos directives anticipées qu'après autorisation de votre conseil de famille ou du juge des tutelles.

Le traitement des informations

- Lors de votre hospitalisation, vos informations administratives et médicales sont enregistrées dans les systèmes informatiques de l'établissement, mais aussi auprès d'un hébergeur de données de santé agréé dans les conditions fixées par la réglementation (1) (2). Ces données sont accessibles à l'équipe de professionnels de santé qui vous prend en charge mais aussi aux médecins responsables de l'information médicale de l'établissement. Elles sont protégées par le secret médical et professionnel.
- Des enquêtes peuvent être menées, notamment dans le cadre de l'évaluation des pratiques professionnelles, mais aussi dans le cadre de la recherche biomédicale, à partir de données figurant dans votre dossier médical et rendues anonymes. Ces enquêtes réalisées par des médecins donnent lieu à des analyses statistiques qui ont pour but l'amélioration de la qualité des soins ou l'amélioration des connaissances scientifiques.
- Dans le cadre de l'organisation médicale, vos données de santé sont susceptibles d'être transmises à des établissements de santé et à des organismes partenaires, dans le respect de la réglementation.
- Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de vos données nominatives, pour autant que le traitement de ces données nominatives ne réponde pas à une obligation légale. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation.
- Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, écrire et joindre un titre d'identité au :

Délégué à la protection des données
Hôpital Nord Franche-Comté
100, Route de Moval - CS 10499 TRÉVENANS
90015 BELFORT CEDEX

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) d'une réclamation.

(1) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données). (2) Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le don d'organes & de tissus

La greffe d'organe ou de tissus permet de sauver des vies ou d'en améliorer considérablement la qualité. Plus de 20 000 personnes sont en attente de greffe.

- Cette activité médicale de soin est régie par la Loi de Bioéthique de 2004 révisée en 2011 et contrôlée par l'Agence de biomédecine, établissement public national sous la tutelle du ministère du travail, de l'emploi et de la santé. L'attribution des greffons se fait au pôle national de répartition à partir de la liste nationale d'attente selon des règles inscrites au journal officiel consultables par tous.
- Les grands principes : anonymat, gratuité, acte solidaire, consentement présumé.
- Le consentement présumé : toute personne est considérée comme consentante au don d'organes et de tissus si elle n'a pas exprimé de volonté contraire de son vivant.

Donc, si je suis contre, je dois l'exprimer en :

- m'inscrivant au Registre National du Refus,
- le portant par écrit sur papier libre ou dans mes directives anticipées,
- le disant à mes proches.

Toute position est respectable et respectée par les équipes médicales.

Pour prendre position, il faut être informé :

- sites web : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr,
- l'équipe de coordination hospitalière de prélèvement d'organes et de tissus (CHPOT) : 03.84.98.29.61 ou bchpo-svce@hnfc.fr

Exprimer son choix sur le don d'organes et connaître celui de ses proches, c'est donner toutes les chances de respecter la volonté de chacun.

L'accès au dossier médical

La loi vous permet d'avoir accès, à certaines conditions, aux informations de santé vous concernant et qui ont été réunies dans le dossier médical constitué lors de votre hospitalisation. Vous pourrez présenter votre demande de communication de dossier médical à l'aide du formulaire disponible au secrétariat médical et/ou sur le **site internet www.hnfc.fr**. Nous vous informons que les dossiers médicaux des patients peuvent être éliminés par l'établissement après un délai de principe de 20 ans à compter de la date du dernier séjour dans l'établissement ou de la dernière consultation externe des patients. Ce délai est réduit à 10 ans en cas de décès du patient.

À votre écoute

• Évaluation de votre satisfaction

L'amélioration de la qualité de votre séjour et des soins administrés à l'hôpital est notre souci constant. Pour y parvenir, nous avons besoin de vous.

1. Un questionnaire de sortie est à votre disposition. Il vous permettra de nous faire des remarques et des suggestions sur vos conditions d'hospitalisation. Vous pouvez le renseigner depuis votre chambre, via la tablette numérique ou la télévision (en utilisant la télécommande). Un questionnaire papier peut être disponible dans certains services.

Après l'avoir rempli, vous pourrez le remettre :

- a) sous enveloppe au personnel du service
 - b) par voie postale après affranchissement
- L'hôpital mène également des enquêtes périodiques de satisfaction qui peuvent être ciblées sur un thème particulier (prise en charge de la douleur, restauration...).
 - Ces enquêtes ont pour objectif d'améliorer la qualité des services et des soins dispensés et de mieux répondre à vos attentes et à celles des futurs patients.

- Vous serez peut-être sollicité(e), durant ou après votre séjour, pour participer à l'une de ces enquêtes. Nous vous remercions par avance de vos réponses.
2. Le dispositif national « e-Satis » évalue la satisfaction et l'expérience des patients après une hospitalisation. Le recueil de votre adresse mail à l'admission nous permet de vous faire suivre ce questionnaire. Concrètement, 2 semaines après votre sortie, vous pouvez être contacté par mail envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. À partir des réponses de l'ensemble des patients, un score de satisfaction est calculé pour chaque établissement de santé concerné. Ce score est publié en fin d'année sur le site : www.scopesante.fr

En vertu de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous conserverez toujours la liberté de participer ou non à ces enquêtes.

Vous souhaitez nous faire part d'un avis, d'une suggestion, voire d'une réclamation ?

Vos premiers interlocuteurs sont les personnels de votre service d'hospitalisation.

- Pendant votre séjour, n'hésitez pas à vous adresser sans attendre :
soit à un membre du personnel qui s'occupe de vous, soit au cadre de santé, soit au médecin du service.
- En cas de plainte ou de réclamation liée à votre prise en charge, vous pouvez écrire :
au médecin qui s'est occupé de vous ou au responsable du service ou à la Direction générale.

**Hôpital Nord Franche-Comté
Direction Générale, Affaires juridiques
100, Route de Moval
CS 10499 TRÉVENANS - 90015 BELFORT CEDEX**

Selon les cas, la cellule de gestion des plaintes et réclamations pourra vous proposer de rencontrer un médiateur dans le cadre de la Commission Des Usagers.

• La Commission Des Usagers (CDU)

- Elle est composée par des professionnels de l'hôpital et des représentants des usagers (A. Villalonga / B. Perriguet / S. Courroy / G. Lerch),
- Elle est présidée par un représentant des usagers,
- Elle veille au respect de vos droits et joue un rôle essentiel dans l'amélioration de votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge,
- Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, vous exprimer auprès des responsables de l'HNFC, entendre leurs explications et être informés des suites données.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rencontrer un représentant des usagers en sollicitant un rendez-vous via le secrétariat de la CDU au : 03 84 98 30 04.

Les règles à observer

- Votre établissement est un lieu de vie où il est essentiel de respecter des règles d'usage et de savoir-vivre. Observez à l'égard du personnel et des autres malades la correction qui s'impose. Respectez les locaux et les objets mis à votre disposition.
 - Toute personne hospitalisée doit respecter le repos des autres malades. Il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'atténuer les lumières.
 - Chacun a droit au respect de sa vie privée. Il est formellement interdit de prendre en photo, de filmer et d'enregistrer les autres patients ou le personnel sans leur consentement. Toute atteinte à ce principe engage la responsabilité civile et pénale de son auteur (*article 9 du Code Civil, articles 226-1 et 226-2 du Code Pénal*).
 - Une notice explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés dans tous les services de l'établissement. Nous vous demandons de les consulter attentivement.
- Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez tout de suite l'équipe du service et respectez les consignes qui vous seront données.
- Par mesure d'hygiène, de sécurité et de respect pour les autres personnes, il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement. Si vous êtes fumeur, profitez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer : le médecin qui vous prend en charge pourra vous orienter vers un spécialiste qui vous guidera dans cette démarche.
 - Les boissons alcoolisées et les substances toxiques sont interdites dans l'établissement.
 - Des places de parking sont prévues pour les personnes handicapées. Nous vous prions instamment de ne pas les occuper sans raison et de respecter ainsi le handicap des autres. De la même façon, respectez les interdictions de stationner dans l'établissement et aux alentours pour ne pas gêner l'intervention des secours. En cas de non respect, les services de police sont habilités à intervenir.
 - Notre établissement est soumis au principe de laïcité. Ce principe ne fait pas obstacle au respect de vos convictions religieuses et à votre liberté de culte sous réserve de :
 - compatibilité avec les exigences de soins et d'hygiène,
 - compatibilité avec le fonctionnement normal de l'unité,
 - respect de la tranquillité des autres patients,
 - non discrimination à l'égard du personnel.
 - Le directeur de l'hôpital peut prononcer la sortie d'un patient perturbant le bon fonctionnement d'un service ou ne se conformant pas au règlement intérieur de l'établissement (sortie disciplinaire).
 - Le règlement intérieur de l'Hôpital Nord Franche-Comté est consultable sur demande à la Direction Générale et à la Direction de la Qualité. Il est également disponible sur le **site internet www.hnfc.fr**.

La Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire DHOS du 2 mars 2006)

Principes généraux

1. *Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.*
2. *Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre 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.*

Les cultes

Des représentants des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous le désirez.

Lors de leurs visites, ils seront munis d'un badge qui vous permettra de les identifier.

Un lieu de recueillement est ouvert à toute personne à la recherche d'un havre momentané de repos et de paix.

Il est situé au rez-de-chaussée du bâtiment, zone C (proximité des ascenseurs).

La visite des représentants des différents cultes est subordonnée au respect :

- des convictions de chacun,
- du principe de laïcité,
- de la réalité hospitalière (confidentialité, respect des soins et de l'hygiène).

Pour solliciter la visite d'un représentant du culte de votre choix, il vous suffit de le contacter à l'aide des coordonnées ci-dessous. Le personnel du service se tient à votre disposition pour vous aider dans votre démarche.

Aumônerie Catholique :

Claude THIEBAUD - Tél. 03 84 98 33 07
aumonerie.catholique@hnfc.fr

Aumônerie Protestante :

Isabelle GEIGER - Tél. 03 84 98 33 08
aumonerie.protestante@hnfc.fr

Communauté Israélite :

Michèle LEVY
Tél. 03 63 78 59 99 / 06 13 27 35 87

Communauté Musulmane :

Zineddine ZOGHBI
Tél. 06 15 20 18 75

Communauté Orthodoxe :

Père Alexis MEISTERMANN
Tél. 03 84 90 00 63 / 06 82 55 97 58
contact@orthodoxe-belfort.fr

[www.hnfc.fr/le patient et sa famille/associations et cultes](http://www.hnfc.fr/le-patient-et-sa-famille/associations-et-cultes)

Les associations

Les associations intervenant en milieu hospitalier sont soumises à autorisation de la Direction des affaires générales et juridiques et de la communication, qui donne lieu à la signature d'une convention.

Une formation est délivrée à chaque association afin qu'elle puisse apporter toute l'aide morale ou un accompagnement dans les meilleures conditions pour les patients et leur famille.

Les bénévoles des associations sont identifiés à l'aide d'un badge mentionnant le nom de l'association.

Visites aux patients

Les Amis de l'hôpital

Réconfort moral par des visites régulières auprès des personnes hospitalisées et résidentes à l'hôpital et ses annexes. Accompagnement d'activité d'animations et de loisirs.

Présence de bénévoles aux urgences le lundi de 10h à 12h et du mardi au vendredi de 16h à 19h.

- **Coordonnées**

06.52.44.98.94

lesamisdelhopitalNFC@net-c.com

La récréation

Visites tous les mardis après-midi aux personnes âgées sur le site du Mittan (SSR et Maison Joly) et animations.

- **Coordonnées**

03.81.98.87.70

Les trockeuses

Lectures de contes au chevet des enfants hospitalisés dans le service de Pédiatrie.

- **Coordonnées**

assotrockeuses@wanadoo.fr

Aide aux malades du cancer

Ligue contre le cancer

- **Permanence à Trévenans**

Les mardis de 14h à 17h dans le hall de l'hôpital.

- **Comité du Territoire de Belfort**

03.84.21.66.70

cd90@ligue-cancer.net

<http://liguecancer90.free.fr>

- **Comité de Montbéliard**

03.81.95.28.29

cd25m@ligue-cancer.net

Vivre comme avant

Association d'aide aux femmes atteintes d'un cancer du sein. Écoute et conseils pratiques.

- **Coordonnées**

03.84.23.80.94

gisele.lerch@orange.fr

Soutien aux malades

AFD 90

Association pour l'amélioration de la qualité de vie des diabétiques

- **Permanence à Trévenans**

dans le service d'endocrino-diabétologie le 1^{er} jeudi de chaque mois de 13h à 14h.

- **Coordonnées**

03 84 98 23 31

diabel.afd90@gmail.com

AIDES

Association de lutte contre le Sida

- **Coordonnées**

Doubs

03.81.81.80.00

delegation25@aides.org

Territoire de Belfort

03.84.58.17.43

APF France Handicap

Reconnaissance des droits des personnes en situation de handicap et leurs proches.

- **Coordonnées**

Territoire de Belfort : 03.84.22.08.47

dd.90@apf.asso.fr

Doubs : 03.81.53.34.33

dd.25@apf.asso.fr

Cardio Franche-Comté

Accompagnement des malades et de leur famille, visites, prévention, information, soutien

- **Permanence à Trévenans**

2^{ème} mardi du mois, visites aux malades dans le service de cardiologie

- **Coordonnées**

06.68.46.34.52

cardiofranchecomte@numericable.fr

France Alzheimer

- **Permanence à Trévenans**

3^{ème} vendredi du mois de 14h à 16h30 dans le hall de l'hôpital

- **Coordonnées (pour le 25, 70, 39)**

03.81.91.43.34

francealzheimer.franchecomte@orange.fr

- **Coordonnées (pour le 90)**

03.63.78.70.48

francealzheimer90@gmail.com

France Rein Franche-Comté

Association des Insuffisants Rénaux Comtois

Visites et réconfort auprès des patients dialysés

- **Coordonnées**

03.81.81.12.01

franchecomte@francerein.org

URILCO Franche-Comté

Soutien aux personnes stomisées.

Patients devant subir, ou ayant subi un acte chirurgical dérivant les intestins ou les voies urinaires et nécessitant le port d'un appareillage.

- **Permanence à Trévenans**

2^{ème} jeudi du mois de 14h à 17h30 dans le hall de l'hôpital.

- **Coordonnées**

06.47.71.71.52 ou 06.74.60.86.57

urilco.franchecomte@gmail.com

Soutien aux enfants malades

JD Aire urbaine

Aide aux enfants et adolescents avec un Diabète de type 1 et leur famille

- **Blog**

<http://www.asso-diabete-ajd.fr/70/>

- **Coordonnées**

jdairurbaine@gmail.com

SOS Préma

Soutien aux familles ayant un bébé né prématurément.

Visite d'un bénévole 1 fois par mois dans le service, à l'écoute des parents et travail de réflexion en collaboration avec les soignants.

- **Coordonnées**

antenne90-2@sosprema.com

Aide aux malades alcooliques et dépendants

La Croix Bleue

Visites aux patients dont l'association assure le suivi ou à la demande, ou sur proposition des services.

- **Permanence à Trévenans**

Les mercredis de 14h à 16h dans le hall de l'hôpital.

- **Coordonnées**

06.17.06.44.83 ou 06.67.26.65.30

saunier.gilles25@gmail.com

www.croixbleue.fr

Vie Libre

Visites aux patients dont l'association assure le suivi ou à la demande, ou sur proposition des services.

- **Permanence à Trévenans**

1 jeudi sur 2 de 14h à 16h dans le hall de l'hôpital.

- **Coordonnées**

06.83.47.82.08

vielibreaudincourt@gmail.com

Accompagnement de la fin de vie

ADMD

Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité

- **Coordonnées**

06.22.51.28.60

admd90@admd.net

<http://www.admd.net/>

JALMALV

Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie

- **Permanence à Trévenans**

Tous les jeudis de 14h à 17h dans le hall de l'hôpital.

Accompagnement des patients les lundis, mercredis et vendredis.

- **Coordonnées**

03.84.28.03.85

secretariatjalmalvfcn@orange.fr

www.jalmav.fr



Hôpital Nord Franche-Comté - 100 route de Moval / 90400 Trévenans

Directeur de la publication | Pierre ROCHE - Comité de rédaction | Direction de la qualité HNFC

Conception graphique & Photographies | Céline GALLY - Service Communication HNFC

Vue aérienne | MARS VIDÉOS / Photo de couverture | BRUNET SAUNIER - Impression | Est Imprim - Tirage 10 000 exemplaires

Édition Mars 2019 - Tous nos remerciements au personnel de l'Hôpital Nord Franche-Comté pour leur participation aux illustrations.

Suivez l'HNFC sur    YouTube