LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT



L'HÔPITAL
Nord Franche-Comté

www.hnfc.fr

Directeur de la publication | Pascal MATHIS
Comité de rédaction | Delphine GARNIER, Julie BODET - Service Communication HNFC
Conception graphique, mise en page & photographies | Céline GALLY - Service Communication HNFC
Impression | Service reprographie HNFC - Tirage 10 000 exemplaires

Édition Octobre 2024 - Tous nos remerciements au personnel de l'Hôpital Nord Franche-Comté
pour leur participation aux illustrations.



CHÈRE PATIENTE, CHER PATIENT,

Vous avez choisi d'être hospitalisé(e) à l'Hôpital Nord Franche-Comté et nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez. Nous nous efforcerons de répondre au mieux à vos attentes et sachez que l'ensemble des professionnels de l'établissement sont à votre disposition pour vous apporter les soins et l'accompagnement nécessaires à votre prise en charge.

Ils sont à votre écoute et à celle de vos proches pour vous entendre, vous informer, vous rassurer, vous soulager.

L'amélioration de votre état de santé est au cœur des préoccupations de notre communauté hospitalière, garante des valeurs du service public et du respect des droits des usagers rappelés dans la charte du patient hospitalisé.

Avec ce livret d'accueil, élaboré à votre attention, nous formulons le vœu qu'il vous permette de mieux prendre connaissance de vos conditions de séjour à l'hôpital et de rendre plus lisibles nos missions et nos organisations.

Il vous guidera également dans l'accomplissement de vos démarches administratives et vous aidera à mieux comprendre nos règles institutionnelles fondées sur le besoin d'assurer à chacun la tranquillité et la sécurité que nous lui devons.

L'Hôpital Nord Franche-Comté cherche continuellement à développer la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Afin d'être toujours plus efficace, vos remarques se révèleront précieuses, notamment par le biais de vos réponses anonymes au questionnaire de satisfaction transmis à votre sortie. Vous pourrez également nous contacter à tout moment, y compris à l'issue de votre hospitalisation, pour nous faire part de vos suggestions mais aussi des remerciements que vous souhaiterez adresser à nos équipes.

Je me fais l'interprète de nos 3650 professionnels pour vous présenter tous nos vœux de prompt rétablissement et vous assurer de notre considération la plus respectueuse.

Pascal MATHIS
Directeur général

Jean-Baptiste ANDREOLETTI
Président de la Commission Médicale d'Établissement

SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'HNFC | P.05
- La carte de l'offre de soins
- Les différents sites
- Se garer ou venir en bus à l'HNFC

VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES | P.09
- Prévoir son admission
- Bien identifié(e), bien soigné(e) : votre sécurité est notre priorité
- Les frais d'hospitalisation
- Votre sortie
- Le personnel qui vous accompagne

PENDANT VOTRE SÉJOUR | P.23
- La vie hôtelière
- Les effets personnels
- Autres infos utiles

LA RELATION AVEC LES USAGERS | P.29
- Vos droits et obligations
- Les informations vous concernant
- À votre écoute

SANTÉ PUBLIQUE | P.37
- La prise en charge de votre douleur
- Les soins palliatifs, osons en parler ensemble !
- Le bon usage des antibiotiques
- Le don d'organes, parlons-en !
- Prévenir les infections nosocomiales

ANNEXES | P. 40
- Les associations
- La charte de la personne hospitalisée

Établissement certifié B par la Haute Autorité de Santé, COFRAC & Qualiopi.

LES CHIFFRES CLÉS DE L'HNFC

L'Hôpital Nord Franche-Comté est présent pour une population d'environ 310 000 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 Maîche).

108 114 passages aux urgences

79 675 adultes
14 662 pédiatriques
13 054 gynécologiques
723 ophtalmologiques

1 222 lits & places

pour les activités sanitaires
dont 820 en Médecine,
Chirurgie et Obstétrique

114 243 entrées en MCO

Médecine Chirurgie
Obstétrique

124 461 actes d'imagerie

126 lits & places

pour les activités
médico-sociales

362 814 actes & consultations externes

+ de 400 médecins internes & attachés

2 685 naissances

environ 3 250 personnels non médicaux

soignants, médico-techniques,
administratifs, logistiques et techniques

5 500 repas servis / jour

7 tonnes de linge / jour

Chiffres 2023 - Source DAFAG

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'HNFC



- La carte de l'offre de soins
- Les différents sites
- Se garer ou venir en bus à l'HNFC

LA CARTE DE L'OFFRE DE SOINS

Le Groupement Hospitalier de Territoire du Nord Franche-Comté

L'Hôpital Nord Franche-Comté et le Centre Hospitalier de Soins de Longue Durée du Territoire de Belfort constituent le Groupement Hospitalier de Territoire du Nord Franche-Comté.
Le GHT du Nord Franche-Comté compte plusieurs sites et établissements sur le Nord Franche-Comté.



LES DIFFÉRENTS SITES

Pour géolocaliser un service sur le site de Trévenans, téléchargez l'application mobile MyHNFC Map.

Site de Trévenans

100 Route de Moval
CS 10499 TRÉVENANS
90015 Belfort Cedex - 03.84.98.20.20

Site de Belfort

Consultations urbaines &
Centre de prélèvements
Techn'Hom 2 - 5 rue Jacqueline Auriol
90000 Belfort – 03.84.98.20.20

Site Pierre Engel

Soins Médicaux & de Réadaptation / Orientation Ortho-traumatologie / Neurogériatrie
Route de Froideval
90800 Bavilliers - Tél. 03.84.98.52.83

Hôpital de jour de Gérontologie
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

Soins Médicaux & de Réadaptation
Rue Pierre & Marie Curie
25200 Montbéliard - Tél. 03.81.98.87.13

Consultations urbaines &
Centre de prélèvements
2 Rue Henri Becquerel
25209 Montbéliard Cedex - Tél. 03.84.98.29.00

Oncologie / HDJ chimiothérapie / Radiothérapie
Rue Henri Becquerel
25209 Montbéliard Cedex

Oncologie / HDJ chimiothérapie
Oncotel - Tél. 03.81.47.99.99

Radiothérapie - Tél. 03.81.98.88.68

Site de Pont-de-Roide-Vermondans

Les Magnolias - EHPAD
96 Rue de Montbéliard
25150 Pont-de-Roide-Vermondans
Tél. 03.81.93.36.90

Site de Bavilliers

CHSLD Le Chênois - EHPAD/USLD
16 Rue Alfred Engel
90800 Bavilliers - Tél. 03.84.90.39.00

Site de Delle

CHSLD Le Chênois
"Les Quatre Saisons" – EHPAD
3 rue Déridé
90100 Delle - Tél. 03.84.36.67.67



Pour les courriers de tous les sites, l'adresse postale ci-dessous doit être utilisée assurant un meilleur adressage :

Hôpital Nord Franche-Comté
(+ nom du service ou
de la personne destinataire)
100 route de Moval
CS 10499 TRÉVENANS
90015 Belfort Cedex

SE GARER OU VENIR EN BUS À L'HÔPITAL



Les parkings

Les poches de parkings publics sont nommées P1, P2, P3, P5. Les places "personne à mobilité réduite" se situent sur les parkings **P2, P3** et **P5** au plus près du bâtiment.

Les parkings P4 et PB sont partiellement accessibles au public.

Le parking à destination du public est **gratuit pendant 2h30**, puis payant au-delà. Les tarifs sont affichés sur les caisses automatiques et disponibles à l'accueil de l'hôpital.
Les parkings sont gérés par la société EFFIA, joignable au 03.84.57.98.53.

Tarifs spéciaux :

- plafonnement à **5€ pour les personnes se rendant aux urgences**. Le secrétariat de sortie des urgences vous remettra un ticket pour activer ce plafonnement.
- **forfaits adaptés** à la durée d'hospitalisation.

Pour contacter EFFIA
03.84.57.98.53

En cas de difficulté (ticket perdu, question, réclamation), des interphones se situent 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 d'EFFIA est également présent dans le local d'accueil.

[Le code de la route s'applique dans l'enceinte des sites hospitaliers. Tout stationnement gênant ou non autorisé peut être sanctionné.]

Les bus

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"

VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



- Prévoir son admission
- Bien identifié(e), bien soigné(e) : votre sécurité est notre priorité
- Les frais d'hospitalisation
- Votre sortie
- Le personnel qui vous accompagne

PRÉVOIR SON 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**.

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h,
le samedi de 8h45 à 12h45 et de 13h30 à 17h.

Votre admission à l'hôpital comporte des formalités indispensables.
Il vous faudra fournir quelques pièces justificatives. C'est important, car il s'agit d'une question de sécurité et de traçabilité de votre dossier médical.

Il vous sera demandé de prouver votre identité, votre couverture sociale, vos moyens de paiement, etc...

Liste des documents administratifs à fournir sur :
www.hnfc.fr > le patient et sa famille > préparez votre hospitalisation

Des étiquettes nominatives vous seront remises. Elles permettent votre identification tout au long de votre parcours de soins.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

L'accueil

Les hôtes et hôtesses d'accueil vous orientent dans l'établissement et répondent à vos demandes d'information.

Ouvert sans interruption
du lundi au vendredi de 7h30 à 19h.

Samedi, dimanche et jours fériés
de 10h15 à 12h00 et de 12h45 à 18h30.

BIEN IDENTIFIÉ(E), BIEN SOIGNÉ(E) : VOTRE SÉCURITÉ EST NOTRE PRIORITÉ

Le premier acte de vos soins est le recueil de votre identité.

L'hôpital vous identifie par votre INS, Identité Nationale de Santé, qui comprend votre nom de naissance, vos prénoms, vos date et lieu de naissance, votre sexe et votre numéro d'identification sur les registres de l'INSEE (NIR). On y ajoute votre nom d'usage.

À votre arrivée, ces renseignements doivent être relevés à partir d'un document d'identité avec 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.

En tant que patient(e), vous êtes acteur de votre prise en charge tout au long de votre parcours de soin. Merci de participer à votre identification (par exemple : contrôle des étiquettes, du bracelet, réponse aux questions concernant votre identité, interrogation du soignant en cas de doute sur le traitement, les soins...).



L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ

Avec l'INS vous êtes identifié(e) de manière unique, au niveau national, par tous les professionnels qui interviennent dans votre suivi médical.

L'INS permet de faciliter le partage de vos données de santé en toute sécurité entre les professionnels qui participent à votre prise en charge.

L'utilisation de votre Identité Nationale de Santé (INS) permet d'éviter :
- la création inutile et dangereuse de plusieurs dossiers vous concernant,
- la confusion avec un autre patient,
- des erreurs médicales.

En cas de discordance de l'INS avec votre identité réelle, vous devez demander à rectifier les erreurs sur le portail internet **service-public.fr espace Particulier** puis tapez R49454 dans le moteur de recherche ou en scannant ce QR code.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION



CE QUE VOUS DEVEZ APPORTER

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

Pour la continuité des soins, apportez également vos radios personnelles et vos résultats d'examens, votre dernière ordonnance, si vous suivez un traitement, ainsi que vos médicaments, votre carte de groupe sanguin, votre carnet de santé.

Les frais de séjour

Le tarif journalier, prix des prestations de soins et d'hébergement pour une journée dans un service d'hospitalisation, peut varier suivant la discipline d'hospitalisation.

Le forfait journalier constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières.

Retrouvez toute l'information sur les frais de séjour sur : www.hnfc.fr > le patient et sa famille > préparez votre hospitalisation > les frais d'hospitalisation

Conditions particulières d'hospitalisation

Régime particulier : si vous faites la demande d'une chambre individuelle, un supplément vous sera facturé, même aux bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire.

Régime accompagnant : vous pouvez prendre un repas dans la chambre d'un proche hospitalisé et, éventuellement, si la chambre le permet, 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 Complémentaire Santé Solidaire.

L'activité libérale

Certains médecins peuvent exercer une activité libérale en consultation ou en hospitalisation.

Le montant des honoraires est payable en plus des frais d'hospitalisation.
N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre médecin ou du secrétariat.



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...).
- Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie représente pour vous.
- 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.
- 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), rendez vous au bureau des admissions.
- Si votre état le nécessite, le médecin du service pourra prescrire un transport en ambulance, en VSL (Véhicule Sanitaire léger) ou en taxi. Vous avez le libre choix de la société de transport qui pourra être appelée, à votre demande, par le service. Les frais de retour vous seront remboursés. En absence de prescription, les frais de transport resteront à votre charge.

Cas particulier

Le médecin peut vous autoriser une sortie n'excédant pas 48h en cas d'hospitalisation de longue durée.

Pour les patients mineurs

La sortie nécessite l'accord du ou des titulaires de l'autorité parentale.

LE SALON DE SORTIE

Pour attendre son taxi ou son proche dans un espace convivial :

- situé au rez-de-chaussée du bâtiment principal,

- ouvert de 9h30 à 17h30,

- équipé de distributeurs de boissons, collations, de magazines, du wifi gratuit, de tablettes.

Dès que le médecin autorise votre sortie, que vos formalités administratives sont remplies, un(e) aide-soignant(e) vous accompagnera au salon de sortie pour attendre votre transport.

Retrouvez toute l'information utile sur le salon de sortie sur :

www.hnfc.fr > le patient et sa famille > préparez votre hospitalisation > votre sortie

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'HNFC compte pas moins de 117 métiers différents, tous indispensables à votre prise en charge.



L'ÉQUIPE DE SOINS

1 Le(la) chef(fe) de service, médecin spécialiste, il/elle dirige le service et coordonne l'équipe médicale.

2 Le(la) médecin, pose le diagnostic, prescrit les soins, prend les décisions médicales en collaboration avec ses collègues.

3 L'interne ou l'étudiant(e), médecins stagiaires, sont amené(e)s à vous examiner et à vous soigner sous la supervision d'un médecin sénior.

4 Le(la) cadre de santé chargé(e) d'organiser votre accueil et votre séjour, il/elle encadre le personnel paramédical du service.

5 L'infirmier(ère) (ou puériculteur(trice) dans les services accueillant des enfants) chargé(e) de dispenser les soins nécessaires, à votre écoute, il(elle) assure également un rôle d'aide et d'éducation en santé.

6 L'aide-soignant(e) (ou auxiliaire de puériculture dans les services accueillant des enfants) collabore avec les infirmiers(ères), répond à vos besoins essentiels d'hygiène et de confort.

7 La(le) sage-femme dans les services de maternité, accompagne votre grossesse et votre accouchement en coordination avec le(la) médecin obstétricien, assure le suivi de vos soins, vous donne des conseils. Vous la reconnaîtrez par sa tenue rose.

8 Le personnel de bloc opératoire, peut être chirurgien(ne), anesthésiste-réanimateur, infirmier(ère) anesthésiste (IADE) ou de bloc opératoire (IBODE), vous prend en charge tout au long de votre parcours opératoire de l'entrée à la salle de réveil. Vous les reconnaîtrez par leur tenue verte.



LE PERSONNEL NÉCESSAIRE À VOTRE PRISE EN CHARGE



7 Le personnel de rééducation, peut être un médecin rééducateur, un(e) kinésithérapeute, un(e) ergothérapeute, un(e) neuropsychologue et un(e) orthophoniste.

8 Le(la) brancardier(ère), vous accompagne dans vos déplacements dans l'hôpital.

1 L'agent de services hospitaliers, assure l'entretien de votre chambre et du service, participe à la distribution des repas avec les aides-soignants(es).

2 La(le) secrétaire médical(e), assure la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous, gère toutes les questions d'ordre administratif.

3 Le(la) diététicien(ne), conseille sur les différents régimes alimentaires, participe à l'élaboration des repas.

4 Le(la) stomathérapeute, apporte aide et conseils, si vous êtes porteur(euse) d'une stomie récente ou non, réalisée ou non à l'HNFC.

5 Le(la) psychologue, évalue et traite des troubles d'ordre psychologique, à vos côtés si vous en ressentez le besoin.

6 L'assistant(e) social(e), vous aide, vous informe de vos droits, évalue 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.

9 L'ambulancier(ère), assure votre transport hors de l'hôpital.

10 Le(la) manipulateur(trice) radio, réalise tous les examens d'imagerie.

11 L'agent(e) d'admission, traite votre dossier d'admission. Si vous avez fait votre dossier sur internet vous ne le verrez pas.

12 Le(la) technicien(ne) de recherche clinique, répond à vos questions si vous acceptez d'être inclus dans un protocole de recherche.

13 L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs, équipe pluridisciplinaire, participe à la prise en charge globale pour une maladie grave et évolutive. Elle se déplace au lit du malade hospitalisé.

14 Le(la) juriste, le(la) chargé(e) de la relation avec les usagers, peuvent vous écouter et gérer les plaintes et réclamations.

LE PERSONNEL LOGISTIQUE & TECHNIQUE



5 L'approvisionneur(se), commande tout ce qui est nécessaire et veille à ce qu'il ne manque rien.

6 L'informaticien(ne), développe et maintient les outils informatiques et bureautiques.

7 L'ingénieur(e) ou technicien(ne) biomédical(e), gère tous les équipements médicaux.

1 Le(la) technicien(ne) de laboratoire, assure l'analyse des prélèvements au sein des laboratoires à très haut niveau de technicité.

2 L'agent(e) de restauration, confectionne tous les repas des patients.

3 L'agent(e) de prévention et de sécurité.

4 L'agent(e) de blanchisserie, assure l'entretien de tout le linge mais aussi les tenues des professionnels et le linge personnel des résidents de nos maisons de retraite.

8 Le(la) pharmacien(ne), le(la) préparateur(trice) en pharmacie, délivrent et veillent au bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux dont vous avez besoin, en lien avec votre médecin et les infirmiers(ères). Ils analysent les ordonnances et s'assurent de la continuité de votre traitement.

9 L'agent(e) de stérilisation, nettoie et stérilise tous les instruments chirurgicaux afin d'éradiquer les bactéries et virus susceptibles de provoquer des infections.



■ Tous ces professionnels 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 leur tenue ou sur leur badge pour les personnels en civil. Sachez également que l'ensemble du personnel est tenu à la plus grande discrétion et doit observer le secret professionnel.

PENDANT VOTRE SÉJOUR



- La vie hôtelière
- Les effets personnels
- Autres infos utiles

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 diététiciens(nes). La prestation repas est évaluée par une commission de dégustation qui se réunit régulièrement. 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(e) infirmier(ère) préalablement. Il fera l'objet d'une facturation.

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**



Le téléphone, la télévision et internet

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 de téléphone.

Vous pouvez activer votre abonnement télévision, téléphone, internet :

- soit au 20 000 depuis le poste de votre chambre,
- soit au 09 71 09 02 01 depuis l'extérieur,
- ou directement sur le téléviseur ou la tablette de votre chambre avec votre carte bleue.

En cas de changement de chambre, votre abonnement sera automatiquement basculé dans votre nouvelle chambre.

En cas de dégradation de la télévision ou de la tablette, l'HNFC se réserve le droit de facturer au patient son remplacement ou sa réparation.

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.

Les tarifs sont indiqués à l'accueil, sur votre téléviseur ou sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > pendant votre hospitalisation > les prestations

TELECOM SERVICES

Notre prestataire Telecom Services est situé dans le hall d'entrée à côté de l'accueil.

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 19h, samedi, dimanche et jours fériés de 12h à 13h et de 13h30 à 18h30.

La cafétéria / boutique

Gérée par notre prestataire Relais H, elle est située dans le hall d'accueil, elle propose à la vente des boissons chaudes et froides, confiseries et un large choix pour se restaurer, ainsi que la presse et des cadeaux divers.

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 et samedi, dimanche jours fériés de 9h à 18h.

Les visites

Vos proches (parents et amis) peuvent vous rendre visite 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 2 lits,
- éviter les visites en groupe (pas plus de 2 personnes simultanément).

Il est par ailleurs déconseillé d'emmener des enfants en bas âge.

Veuillez également signaler à vos visiteurs que les plantes et fleurs sont interdites (les plantes véhiculent des bactéries et des champignons qui peuvent être à l'origine d'infections).

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visites, adressez-vous au cadre de santé du service.
En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles mises en place au moment de votre hospitalisation.

Espace culture

Une boîte à livres est à votre disposition sur au rez-de-chaussée du site de Trévenans.

Gratuit et accessible à tous (adultes et enfants) de 8h à 20h.

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 TRÉVENANS
90015 Belfort Cedex



VOS EFFETS PERSONNELS

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, chéquiers...) 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.

Toutes nos chambres sont équipées d'armoire à code.

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.



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 :
Bénédicte RICHARDOT
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 35 50 52 83

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 > les cultes



La rétrocession - pharmacie

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

Ouvert du lundi au vendredi de 10h30 à 13h et de 14h30 à 17h45, et le samedi de 9h à 12h.

Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé(e) 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 Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Dispositif adapté aux personnes en situation de précarité et ayant besoin de soins, la PASS facilite l'accès au système de santé et aide ces personnes dans leurs démarches.
Elle offre un accompagnement social global.

Le secrétariat est ouvert de 8h30 à 16h30.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante ou sur www.hnfc.fr > offre de soins > médecine > Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)



La prestation coiffure

Une coiffeuse indépendante propose un service coiffure en chambre aux patients. Vous pouvez prendre rendez-vous directement avec la coiffeuse au 06 68 57 58 54 du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00.

Le paiement se fait par chèque ou espèce uniquement. Retrouvez les tarifs et les prestations proposés sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > pendant votre hospitalisation > les prestations

Le service social

La mission du service social est de vous conseiller, vous orienter et vous soutenir vous et vos proches. Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés auxquelles vous êtes confrontées ou pour un accompagnement vous permettant d'accéder à vos droits.

Le secrétariat est **ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 16h45.**

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante ou sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > pendant votre hospitalisation > le service social

LA RELATION AVEC LES USAGERS



- Vos droits et obligations
- Les informations vous concernant
- À votre écoute

VOS DROITS ET 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.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme "personne de confiance". Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire.

Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins ou sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > personne de confiance et directives anticipées



Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses "directives anticipées". Elles sont l'expression de votre volonté. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux, dont vous seriez bénéficiaire ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer. Cette démarche reste volontaire.

Vous pouvez les rédiger sur papier libre ou utiliser le formulaire mis à disposition si vous en faites la demande au cours de votre hospitalisation. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.

Si vous les avez déjà rédigées, pensez à en avertir votre personne de confiance et les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Elles seront intégrées à votre dossier patient informatisé.

Pour en savoir plus :

LA RELATION AVEC LES USAGERS

Véritable interface entre l'Hôpital Nord Franche-Comté et ses usagers, la Direction des Relations avec les Usagers et de la Qualité est missionnée pour couvrir différents champs d'intervention :

· recueillir et traiter les plaintes et réclamations ;

· désamorcer les potentiels conflits impliquant les usagers au sein de l'HNFC ;

· organiser des médiations avec les patients et/ou leur famille en présence des médiateurs médicaux et non-médicaux ;

· contribuer à l'élaboration d'actions correctives ;

· élaborer des coopérations opérationnelles avec les représentants des usagers et les partenaires associatifs.

Les règles à observer

· Respectez 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.

· Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision, et atténuez les lumières.

· Il est **formellement interdit de prendre en photo, de filmer, d'enregistrer et de publier les autres patients** ou **le personnel** sans leur consentement.
Toute atteinte à ce principe engage la responsabilité civile et pénale de son auteur(e) (article 9 du Code Civil, articles 226-1 et 226-2 du Code Pénal).

· 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.

· Il est **interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement.** Vous pouvez vous faire aider dans votre sevrage tabagique par un tabacologue. L'HNFC s'engage dans une démarche de Lieu de Santé Sans Tabac.

· **Les boissons alcoolisées et les substances toxiques sont interdites.**

· 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 règlement intérieur de l'Hôpital Nord Franche-Comté est consultable sur demande à la Direction Générale et à la Direction des Relations avec les Usagers et de la Qualité.

Il est également disponible sur le site internet www.hnfc.fr

INCIVILITÉS À L'HÔPITAL

Toute agression physique ou verbale (menaces, injures…) envers le personnel hospitalier est passible de poursuite judiciaire :

- Agression verbale ou menace, jusqu'à 7 500 € d'amende.
- Agression physique ou violence, jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.



LES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT

L'accès au dossier médical

Vous avez la possibilité de prendre connaissance ou d'obtenir une copie de tout ou partie de votre 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 > le patient et sa famille > droits et obligations > accès au dossier médical

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.

Votre carnet de santé informatisé **"Mon espace santé" (MES)** est alimenté par l'HNFC : lettres de liaison, compte-rendus, résultats d'examens, ordonnances, sauf refus de votre part. Ce dossier médical vous permet, avec votre consentement, de partager vos données de santé avec les professionnels qui vous prennent en charge. Vous y trouvez également des informations d'ordre plus général et vous pouvez y intégrer toute information/document en votre possession utile à votre prise en charge.

Le droit à l'information

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

· Vous êtes l'interlocuteur privilégié du médecin dès lors que vous êtes en état d'exprimer votre volonté. Les informations concernant votre santé vous seront délivrées au cours d'entretiens individuels.

· Les mineur(e)s et les majeur(e)s sous tutelle sont en droit de recevoir une information sur leur état de santé.
Cette information sera adaptée à leur maturité pour les mineur(e)s et à leurs facultés de discernement pour les majeur(e)s sous tutelle. Ce droit à l'information est également reconnu aux titulaires de l'autorité parentale ou au tuteur. Toutefois, le(la) mineur(e) peut s'opposer expressément à l'information du titulaire de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Dans ce cas, le(la) mineur(e) se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

· Tout(e) patient(e) a le droit d'être tenu(e) 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.



Le traitement informatique de vos données de santé

· 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 disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de ces données. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à :

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.

Politique de protection des données

Pour assurer la sécurité des biens et des personnes, l'HNFC utilise sur ses différents sites des dispositifs de vidéo-protection des zones de circulation fréquentées tant par son personnel que par des usagers. Ces zones sont identifiées explicitement par une signalétique réglementaire particulière.

Les images enregistrées sont conservées à l'HNFC pendant une durée maximale d'un mois. Elles peuvent êtres visionnées, en cas d'incident en rapport avec la sécurité des biens et des personnes, par le personnel habilité de l'HNFC et par les forces de l'ordre.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès aux images qui vous concernent. Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en nous adressant une demande motivée d'accès en écrivant à :

- dpd@hnfc.fr
- ou par courrier à

Délégué à la protection des données
Hôpital Nord Franche-Comté
100 route de Moval - CS 10499 TRÉVENANS
90015 Belfort Cedex

Par ailleurs, il existe dans certains services d'hospitalisation, une vidéo-protection médicale de lits spécifiques, afin d'assurer le suivi de l'état clinique de la personne hospitalisée, par l'équipe paramédicale et médicale du service.
Il n'est pas réalisé d'enregistrement d'image dans cette finalité et donc aucun élément n'est communicable.

(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.

L'utilisation des prélèvements biologiques

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.



Le droit à l'image

L'HNFC peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Si vous êtes sollicité(e), cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation ou celle du représentant légal pour les mineur(e)s ou majeur(e)s protégés.

S'il s'agit d'un reportage interne, le service communication de l'HNFC vous fera remplir une autorisation de droit à l'image.
Vous pouvez à tout moment changer d'avis.

Par ailleurs, vous devez respecter le droit à l'image et à la vie privée du personnel.
Il est interdit de photographier, filmer, enregistrer le personnel ou les autres patients, et de les publier sur internet, sans leur consentement.

Toute publication sur internet portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre du personnel et/ou de l'HNFC, est susceptible de faire l'objet d'une plainte et de poursuites judiciaires.

Article 226-1 du Code Pénal, passible de 1 an d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.

Faire part d'un avis

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 (à la) cadre de santé, soit au médecin du service.
En cas de réclamations ou de plaintes, vous pouvez :

- contacter la Direction des Relations avec les Usagers et la Qualité (DRUQ) au 03 84 98 30 04
- ou écrire à la DRUQ :

Hôpital Nord Franche-Comté
100 route de Moval
CS 10499 TRÉVENANS - 90015 Belfort Cedex

Selon les cas, il pourra vous être proposé de rencontrer un médiateur ou la personne chargée des relations avec les usagers.

Agir pour sa santé et celle des autres

Vous pouvez signaler tout évènement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches sur la plateforme :
signalement-sant.gouv.fr

La Maison Des Usagers (MDU)

Vous vous posez des questions ? Vous souhaitez en parler ?

La Maison Des Usagers de l'Hôpital Nord Franche-Comté est un lieu d'information, d'accueil, de soutien et d'écoute.

Elle a pour objectifs d'aider le malade et son entourage, de se rencontrer, d'échanger, d'informer. Les permanences sont assurées par les bénévoles d'une vingtaine d'associations qui :

- offrent une écoute, un soutien, aux patients et à leurs proches,
- donnent de la documentation sur des maladies et leurs processus de soins,
- informent et renseignent sur les démarches administratives et les droits des usagers.

La liste des associations est consultable en annexe 1.

Vous pouvez également rencontrer les représentants des usagers.

La Maison Des Usagers se situe dans le hall de l'Hôpital Nord Franche-Comté à Trévenans à côté de la cafétéria.

Des journées thématiques de sensibilisation et de dépistage y sont régulièrement organisées en lien avec les associations, les représentants des usagers et les professionnels de l'HNFC.

Le planning mensuel des permanences est téléchargeable sur notre site internet
www.hnfc.fr > relations usagers > maison des usagers



La Commission Des Usagers (CDU)

Elle est composée des professionnels de l'hôpital et des représentants des usagers (Francesco MEROTTO / Bernard PERRIGUEY / Sylvie COURROY / Monique HENRY).

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 lors des permanences le lundi à la MDU (planning sur www.hnfc.fr) ou au 03.84.98.37.56 ou à l'adresse mail commissiondesusagers@hnfc.fr

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.

· 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 sur le site de Trévenans depuis votre chambre, via la tablette numérique ou la télévision (en utilisant la télécommande). Un questionnaire papier est proposé aux patients ne pouvant bénéficier de ce questionnaire informatique.

· 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 objectifs 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.

· 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.

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

SANTÉ PUBLIQUE



- La prise en charge de votre douleur
- Les soins palliatifs, osons en parler ensemble !
- Le bon usage des antibiotiques
- Le don d'organes, parlons-en !
- Prévenir les infections nosocomiales

La prise en charge de votre douleur

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. La douleur n'est pas une fatalité : supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister.
Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.

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.

Toute l'information complète sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > pendant votre hospitalisation > la prise en charge de la douleur

Les soins palliatifs, osons en parler ensemble !

L'hôpital met en œuvre une politique de développement de la démarche palliative. Une commission est dédiée à promouvoir cette démarche.

Les soins palliatifs sont des soins actifs visant à soulager la souffrance physique, psychique, socio-familiale et spirituelle. Ils concernent des patients atteints d'une maladie grave, chronique, évolutive ou terminale. Le patient peut en bénéficier dans tous les services de soins mais également à domicile.

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs est composée de médecins, infirmiers(ères) et psychologue.
Elle peut être sollicitée par tous, avec l'accord du médecin référent, pour :

- des symptômes difficiles à soulager ;
- une aide au respect et à la prise en compte des volontés du patient (selon le cadre juridique en vigueur) ;
- un questionnement éthique (aide à l'élaboration du projet de soins) ;
- une souffrance morale et existentielle liée à la maladie ;
- une aide au maintien à domicile en collaboration avec les acteurs référents du domicile ;
- un soutien aux personnes endeuillées.

L'Unité de Soins Palliatifs est composée de médecins, infirmiers(ères), aides-soignants(es), psychologue et cadre de santé. Sa mission est de prendre en charge les situations les plus complexes et/ou instables. Un projet de soins est défini par l'équipe, en collaboration avec le patient, pour son confort et répondre au mieux à ses besoins.

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.



Le don d'organes, parlons-en !

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 en France.

- Cette activité médicale de soins régie par la Loi de Bioéthique de 2004 révisée en 2021, est 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 professionnels de santé.

Pour prendre position, il faut être informé(e) :

- 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.

Prévenir les infections nosocomiales

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.

La prévention des infections nosocomiales repose aussi sur la participation des patients et de leurs visiteurs.

- Nous demandons donc de bien vouloir respecter les règles élémentaires d'hygiène corporelle (lavage des mains, vêtements propres...) et de recommander à vos proches de ne pas venir vous rendre visite lorsqu'ils sont porteurs d'une maladie infectieuse ou contagieuse. Pour prévenir tout risque d'infection, veillez également à signaler à vos visiteurs qu'ils ne doivent pas s'assoir sur votre lit et ne pas toucher le matériel médical.
- Si vous devez faire l'objet d'un isolement lié à une infection, le service d'hospitalisation vous donnera des consignes spécifiques dont certaines seront également destinées à votre entourage.
- Afin d'améliorer l'hygiène et la qualité des soins, l'HNFC développe des actions de prévention des infections nosocomiales avec le concours de structures régionales et nationales.

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



ANNEXE 1



Les associations

Les associations intervenant en milieu hospitalier sont soumises à autorisation de la Direction des Relations avec les Usagers et de la Qualité, qui donne lieu à la signature d'une convention.
Une formation est délivrée à chaque association afin qu'elle puisse apporter une 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.
Certaines associations tiennent une permanence régulière à la Maison Des Usagers. Consultez le planning mensuel sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > associations et cultes > les associations

LES ASSOCIATIONS PRÉSENTES À LA MDU

ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité)

Information aux personnes sur leurs droits en tant qu'usagers du système de santé et sur l'état de la loi française sur la fin de vie.

· Coordonnées : 06 22 51 28 60
admd90@admd.net

AFTC - Association des Familles de Traumatisés Crâniens

Aide aux victimes de lésions cérébrales acquises ainsi que leurs proches.

· Coordonnées : 03 81 88 98 60
accueilservice@aftc-bfc.fr

Les Amis de l'hôpital

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

· Coordonnées : 06 52 44 98 94
lesamisdelhopitalNFC@net-c.com

APF - France handicap

Informe, oriente et accompagne toute personne en situation de handicap dans leurs démarches, ainsi que leurs aidants sur les questions de la vie quotidienne.

· Coordonnées : 03 84 22 08 47
dd.90@apf.asso.fr

ARUCAH – Association des représentants des Usagers des cliniques, des Associations sanitaires et des hôpitaux

Assure la représentation par la formation et l'accompagnement des usagers qui s'engagent à représenter les usagers au sein des Commissions Des Usagers des établissements de santé.

· Coordonnées : 06 71 23 21 58

Cardio Franche-Comté

Association de familles et de malades ou opérés cardio-vasculaires.

· Coordonnées : 06 68 46 34 52
cardiofranchecomte@numericable.fr

Club "Coeur et santé"

Propose aux patients hospitalisés ou en réadaptation, avec accord du cardiologue de faire de l'exercice sous surveillance pour l'entretien du coeur et éviter les récidives.

Coordonnées : 06 40 34 79 34
associationcardiologiefc@gmail.com

Endolive Fées

Écoute et soutien aux personnes atteintes d'endométriose.

· Coordonnées : 06 34 72 02 14
Endolive.fees@gmail.com

Épilepsie France

Aide aux personnes atteintes d'épilepsie et de leurs proches.

· Coordonnées : 07 86 28 32 42
90@epilepsie-france.com

■ France Alzheimer

Soutien aux familles de personnes atteintes de maladie d'Alzheimer et maladies apparentées.

· Coordonnées pour le 25 : 07 87 26 60 41
francealzheimer.doubs@orange.fr

· Coordonnées pour le 90 : 03 63 78 70 48
contact90@francealzheimer.org

· Coordonnées pour le 70 : 06 81 50 46 74
contact70@francealzheimer.org

■ France Rein Franche-Comté

Visites et réconfort auprès des patients dialysé. Aide et informe les personnes atteintes de maladies rénales, dialysées ou transplantées.

· Coordonnées : 03 81 81 12 01
franchecomte@francerein.fr

■ Ligue contre le cancer

Propose des services d'accompagnement adaptés visant à améliorer la prise en charge et la qualité de vie pendant et après la maladie. Action de prévention et promotion de la santé, soutient la recherche.

· Coordonnées du Comité du Territoire de Belfort : 03 84 21 66 70
cd90@ligue-cancer.net

■ URILCO Franche-Comté (les stomisés de 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.

· Coordonnées : 06 48 09 44 52
urilco.franchecomte@gmail.com

■ UTR CFDT

Les retraités CFDT s'engagent pour améliorer les services de soins et accompagner les personnes malades, porteuses de handicap ou en perte d'autonomie et leurs familles.

· Coordonnées : 06 79 38 05 13 / 06 07 29 09 92

■ Vie Libre

Écoute sans jugement et soutien aux personnes ou leurs proches, souffrant d'une addiction à l'alcool.

· Coordonnées : 06 83 47 82 08
vielibreaudincourt@gmail.com

LES AUTRES ASSOCIATIONS

■ AFD 90

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

· Coordonnées : 03 84 98 23 31
diabel.afd90@gmail.com

■ AIDES BFC

Association de lutte contre le VIH et les hépatites.

· Coordonnées : 03 81 81 80 00
delegation25@aides.org

■ JALMALV - Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie

Visite des bénévoles au chevet des patients en situation de fin de vie sur Trévenans et certains sites annexes.

· Coordonnées : 03 84 28 03 85
secretariatjalmavfcn@orange.fr

■ La récréation

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

· Coordonnées : 03 81 98 87 70

■ Les Trockeuses

Les Trockeuses présentent des contes, des histoires divertissantes, au chvet des enfants hospitalisés en pédiatrie.

· Coordonnées : assotrockeuses@wanadoo.fr

■ SOS Préma

Soutien aux familles ayant un bébé né prématurément. Visite 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

■ Valentin HAUY

Aide aux personnes déficientes visuelles et leur entourage.

· Coordonnées : 03 81 30 58 13
comite.montbeliard@avh.asso.fr

■ Vivre comme avant

Association de femmes ayant vécu un cancer du sein, à l'écoute des femmes touchées à leur tour, tout au long de leur parcours de soins. Écoute et conseils pratiques. Visite des bénévoles au chevet des patients et des résidents, à l'hôpital et ses annexes.

· Coordonnées : 03 84 23 80 94
gisele.lerch@orange.fr

ANNEXE 2

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 œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Retrouvez l'intégralité des chartes traduites en différentes langues sur www.hnfc.fr > le patient et sa famille > droits et obligations



HÔPITAL NORD FRANCHE-COMTÉ

Standard : 03.84.98.20.20

Adresse géographique
100 route de Moval
90400 TRÉVENANS

Adresse postale
100 route de Moval
CS 10499 TRÉVENANS
90015 Belfort Cedex

L'HÔPITAL
Nord Franche-Comté

Suivez-nous sur :

www.hnfc.fr