

# HNO

Hôpitaux  
Nord-Ouest  
Villefranche-sur-Saône

Livret d'accueil

# Bienvenue à l'hôpital



# Charte de la personne hospitalisée - 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.



**Hôpitaux  
Nord-Ouest**  
Villefranche-sur-Saône

Bienvenue,

Vous-même ou l'un de vos proches allez séjourner dans notre hôpital.

Toutes nos équipes sont soucieuses de vous apporter des soins de qualité, appropriés et un réconfort permanent.

Dans ce guide vous trouverez des informations facilitant votre séjour et l'ensemble des renseignements nécessaires aux formalités administratives.

Nous sommes à votre écoute pour répondre à vos questions et vous aider en cas de difficulté.

Nous vous remercions d'avoir choisi notre établissement et de votre confiance.



# Sommaire

## 01

### Votre accueil

Préparer votre séjour .....	7
Admission .....	10

## 02

### Votre séjour

Votre prise en charge .....	13
Soyez acteur de vos soins .....	16
Qualité et sécurité des soins .....	17

## 03

### Vie pratique

Votre confort .....	19
Votre sécurité .....	20

## 04

### Droits et responsabilités

Vos droits .....	22
Vos responsabilités .....	25

## 05

### Votre sortie

Organisation de votre départ .....	27
Païement de votre séjour .....	27

## 06

### En complément

Infos et numéros utiles .....	29
Charte de la laïcité .....	30

# 01

## Votre accueil



# Préparer votre séjour

## Constituer votre dossier administratif

Dans la mesure du possible, nous vous conseillons de remplir les formalités administratives quelques jours avant votre hospitalisation.

Pour l'enregistrement de votre admission, vous devez nous présenter :

- Votre confirmation d'hospitalisation ;
- Votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou titre de séjour) ;
- Votre carte vitale ;
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance privée ;
- Dans le cas d'un parcours de soins, l'attestation de déclaration de votre médecin traitant.

Et si nécessaire :

- Le feuillet d'accident du travail (volet 2) ;
- Le carnet de soins gratuits si vous bénéficiez de l'article L115 du code des pensions militaires et des victimes de guerre ;
- Votre carte européenne d'assurance maladie ;
- Si vous avez choisi d'être hospitalisé dans le cadre de l'activité libérale d'un de nos praticiens (voir page 8), vous devez en informer l'Espace Patients Visiteurs. Votre consentement par écrit est requis dès votre admission.

Pour nous transmettre ces documents, vous pouvez soit vous rendre à l'Espace Patients Visiteurs de l'hôpital, soit adresser l'ensemble des documents par mail à [epvhospitalisation@hno.fr](mailto:epvhospitalisation@hno.fr) en mentionnant vos noms, prénoms et date de naissance.

Nos équipes de l'Espace Patients Visiteurs en charge d'enregistrer votre dossier peuvent vous contacter pour vous demander de transmettre des éléments manquants.

## Personne à prévenir, personne de confiance et directives anticipées

Vous avez le possibilité de désigner une personne de confiance, une personne à prévenir et de rédiger des directives anticipées. Nous vous invitons à y réfléchir.

Ces documents sont à votre disposition auprès de nos équipes. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

Plus d'infos : page 22



## En savoir plus



### Votre identité, c'est votre sécurité

Pour votre sécurité, votre identité est vérifiée à l'aide de votre carte d'identité, votre passeport ou votre titre de séjour. Pour éviter les erreurs et sécuriser vos soins, nos équipes vont vérifier la bonne prise en compte de votre date de naissance et de l'orthographe exacte de votre nom.



## Quelques repères pour comprendre la facturation de votre séjour.

### Les frais d'hospitalisation

Selon que vous bénéficiez ou non d'une couverture sociale, les frais d'hospitalisation restant à votre charge varient. Vous devez les régler à votre sortie, à l'Espace Patients Visiteurs. A défaut, une facture sera envoyée à votre domicile.

#### Le forfait journalier

Le forfait journalier est une participation aux frais d'hébergement. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle si le contrat que vous avez souscrit le prévoit. Renseignez-vous auprès d'elle. Une exonération du forfait hospitalier est possible dans les situations suivantes :

- Vous êtes une femme enceinte hospitalisée pendant les 4 derniers mois de grossesse, ou pour l'accouchement ou pendant les 12 jours après l'accouchement ;
- Vous bénéficiez de la complémentaire santé solidaire (ex CMU-C et ACS) ou de l'aide médicale d'État ;
- Votre enfant est hospitalisé dans les 30 jours suivant sa naissance ;
- Votre hospitalisation est due et est imputable à un accident du travail ou à une maladie professionnelle ;
- Votre enfant handicapé de moins de 20 ans est hébergé dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle ;
- Vous dépendez du régime d'Alsace-Moselle ;
- Vous êtes titulaire d'une pension militaire ;
- Vous êtes victime d'un acte de terrorisme et bénéficiez d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet évènement dès lors que vous possédez (une attestation en cours de validité est nécessaire).

#### Le ticket modérateur

En établissement public de santé, l'Assurance Maladie prend en charge vos frais d'hospitalisation à 80 % (sauf cas particuliers). Les 20 % restant à votre charge sont dénommés « ticket modérateur ». Votre mutuelle peut les prendre en charge, ainsi que certains suppléments ou dépassements d'honoraires.

#### Forfait 24€

Pour certains actes médicaux dépassant un tarif de 120€, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 24€.

## Hospitalisation et activité libérale d'un praticien

Certains praticiens exercent une activité libérale à l'hôpital, et vous pouvez choisir une hospitalisation dans ce cadre.

Le praticien doit vous donner une information complète sur votre choix (montant des honoraires et les éventuels dépassements restant à votre charge après participation de votre mutuelle ou de votre assurance complémentaire santé, modalités de règlement, ...), ainsi qu'une information écrite préalable sur les tarifs des actes effectués.

Les honoraires dus au médecin dans le cadre de son activité libérale sont déterminés entre vous et lui.

## Vos documents médicaux

Munissez-vous des documents médicaux pouvant faciliter votre prise en charge et éviter des examens inutiles (résultats de vos derniers bilans biologiques et/ou examens radiologiques, ordonnances, carte de groupe sanguin, etc..).

## Vos effets personnels indispensables

Le jour de l'hospitalisation, vous devez apporter l'ensemble des effets personnels nécessaires à votre hygiène corporelle et vestimentaire :

- Nécessaire de toilette : gel douche, brosse à dents, dentifrice, rasoir et mousse à raser, serviettes et gants de toilettes ;
- Des vêtements confortables et amples : pyjamas, robe de chambre, joggings, pantoufles.

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses auditives et/ou dentaires prévoyez leurs produits d'entretien et des rangements adaptés afin de les ranger soigneusement. Pendant votre séjour, lunettes et prothèses restent sous votre entière responsabilité.

## Biens et objets de valeur

Nous vous conseillons de laisser à votre domicile les objets de valeur : bijoux, alliance, téléphone portable, ordinateur, somme d'argent importante... Tout comme les prothèses auditives et/ou dentaires, vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité durant votre séjour.

En cas de besoin, vous avez la possibilité de déposer des petits objets au coffre de l'hôpital, comme des bijoux, portefeuille ou téléphone portable.



## Chambre particulière

Vous pouvez faire la demande d'une chambre particulière. Elle vous sera attribuée en fonction de la disponibilité dans le service. La chambre seule relève d'un régime particulier qui vous sera facturée en supplément. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre mutuelle ou de votre assurance santé complémentaire pour connaître son niveau de prise en charge. Le tarif est disponible à l'Espace Patients Visiteurs.

Si pour des raisons médicales, vous devez bénéficier d'une chambre particulière, aucun supplément ne sera facturé.



# Admission

Si vous avez préalablement réalisé votre dossier d'admission, vous pouvez vous rendre directement dans le service d'hospitalisation où vous êtes attendu. Si ce n'est pas le cas, vous devez vous présenter à l'Espace Patients Visiteurs pour créer votre dossier, muni des documents listés en page 7.

## Vous arrivez en urgence

Si vous avez été admis en urgence (sans passage au Service d'Accueil des Urgences - SAU), vous-même ou l'un de vos proches êtes invité à compléter votre dossier à l'Espace Patients Visiteurs dès que possible.

## Vos objets de valeur

Vous pouvez déposer vos petits objets de valeur au coffre de l'hôpital dès votre arrivée. Nous vous conseillons d'éviter de les laisser dans votre chambre. Voir page 19, Vie pratique.

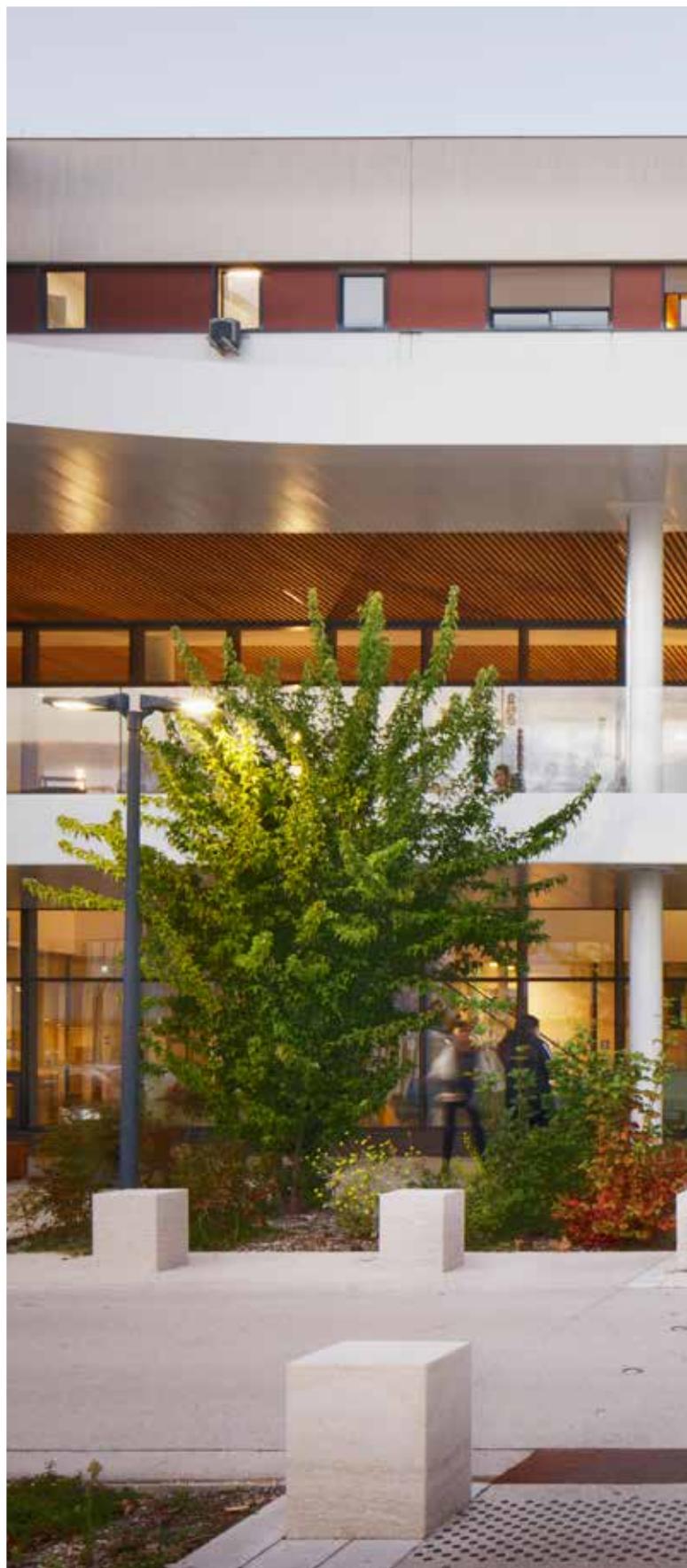
## Totale discrétion



Si vous souhaitez que votre présence et votre numéro de chambre ne soient pas indiqués à des tiers, demandez **la mise en « séjour confidentiel » dès votre arrivée.**

## Pour recueillir votre avis

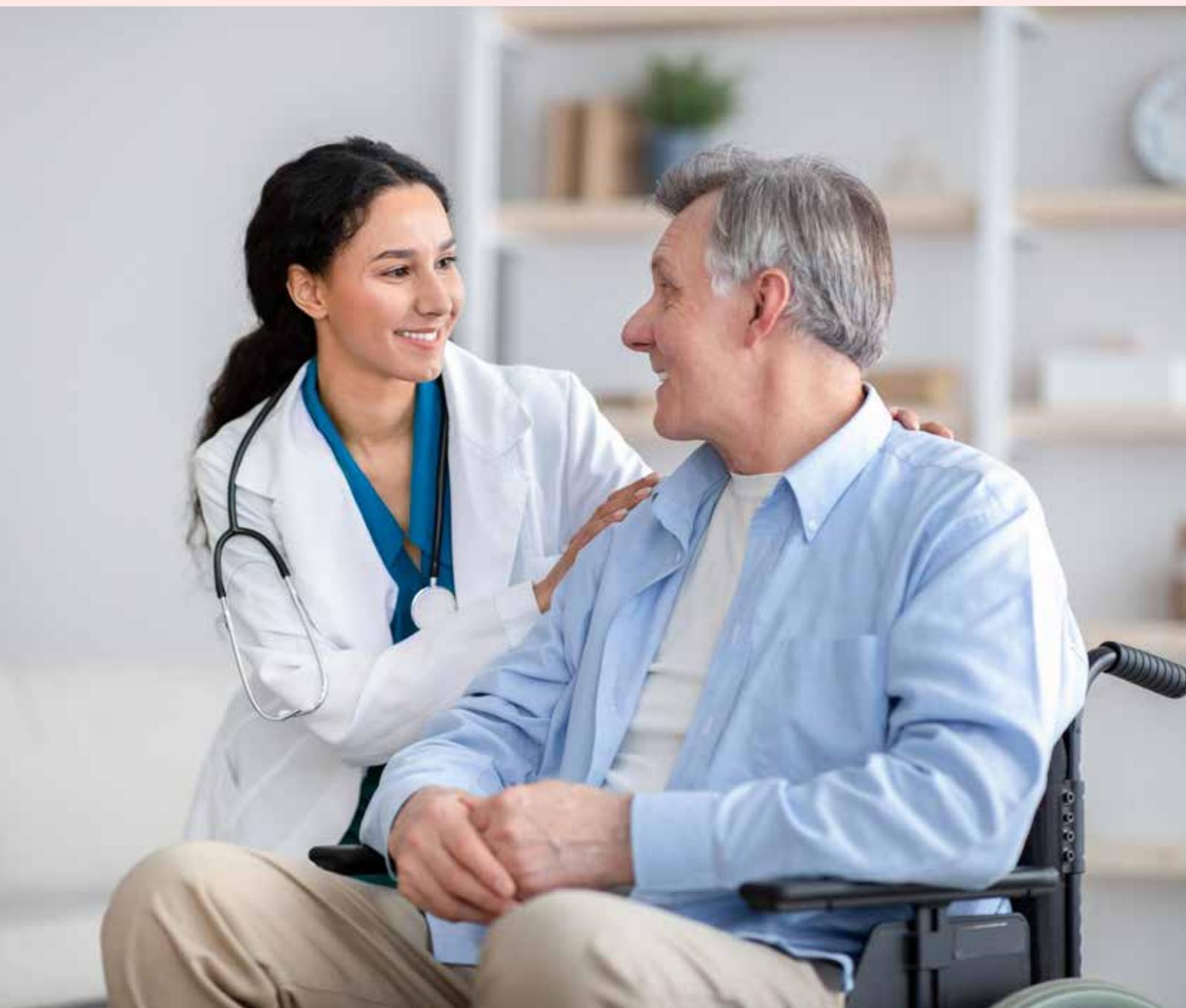
Afin de recueillir votre avis sur votre séjour, les équipes de l'Espace Patients Visiteurs vous invitent à communiquer votre adresse mail. Si vous l'acceptez, après votre séjour, vous recevrez une invitation à participer à l'enquête E-satis. Davantage d'informations sur E-satis page 27.





# 02

## Votre séjour



# Votre prise en charge

## L'équipe autour de vous

Durant votre séjour, des équipes pluri-disciplinaires se relaient 24h/24 pour assurer la continuité de votre prise en charge. Chacun d'entre eux se présente et vous indique les soins qu'il souhaite réaliser.

Tous sont attentifs dans leur domaine de compétence à vous apporter le meilleur service.

### Les médecins et sages-femmes

Le médecin référent est plus particulièrement chargé de votre suivi. Toutefois, d'autres médecins du service peuvent intervenir (période d'astreinte la nuit et le week-end, remplacement de congés...).

La sage-femme assure le suivi gynécologique de prévention, la surveillance médicale de la grossesse et de l'accouchement ainsi que les soins post-nataux du couple mère-enfant.

L'interne est un médecin en formation.

Le chef de service assure la responsabilité de l'ensemble de l'organisation d'un service. Il est aussi responsable des soins prodigués aux patients de son service.

### L'équipe soignante

Le cadre de santé est responsable de l'organisation et de la qualité des soins qui vous sont dispensés en lien avec l'équipe médicale. Il est votre interlocuteur privilégié durant votre hospitalisation pour toute question.

Les infirmiers réalisent les soins prescrits par l'équipe médicale et assurent les soins relationnels et éducatifs (pour préserver ou améliorer votre état de santé).

Les aides-soignants veillent à l'hygiène et au confort physique et moral des patients. Ils sont placés sous la responsabilité de l'infirmier.

Les agents de service hospitaliers (ASH) sont chargés de l'entretien des locaux et de votre chambre.

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez également rencontrer d'autres professionnels, assistant social, diététicien, masseur-kinésithérapeute, psychologue, ergothérapeute... dont les compétences sont utiles ou nécessaires à votre rétablissement. Les professionnels peuvent être accompagnés d'étudiants infirmiers, aides-soignants...

### L'équipe du service social

En étroite collaboration avec les équipes soignantes et l'administration, l'équipe du service social vous accompagne ainsi que votre famille ou votre entourage pour l'accomplissement des démarches auprès des administrations (demandes d'allocation financières...) ou des mutuelles. Elle organise la mise en place des soins post-hospitalisation (retours à domicile, prise en charge en soins de suites et réadaptation, en établissements pour personnes âgées...).



## Le saviez-vous ?

Tous les professionnels portent un badge qui permet de les identifier. Leurs nom, prénom et fonction sont indiqués.

Les fonctions sont réparties par couleurs :

-  Médico-technique et socio-éducatif
-  Médecin
-  Soignant
-  Administratif
-  Technique / Logistique /
-  Système d'Information
-  Prestataire

## Des soins personnalisés

A votre arrivée dans le service, les soignants échangent avec vous pour mieux connaître votre état de santé. Votre participation est importante pour adapter votre projet de soins. Celui-ci fera l'objet d'une réévaluation au cours de votre séjour. Les soignants respectent votre intimité, tout en veillant à votre confort et à votre sécurité. Tout soin (examen, intervention chirurgicale...) nécessite votre autorisation.

Le recours à un interprète est possible quelle que soit votre langue. N'hésitez pas à en faire la demande auprès du cadre de santé du service.



### Le saviez-vous ?

#### Dossier médical partagé (DMP) et « Mon espace santé »

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique proposé par l'Assurance Maladie qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies... Depuis début 2022, le DMP est intégré dans l'espace numérique de santé appelé « Mon espace santé » qui vous permet entre autres de partager vos informations de santé avec les professionnels de santé de votre choix dans le cadre de votre parcours de soins. Ce nouveau service sécurisé vous propose un accès à une messagerie sécurisée de santé, à un agenda e-santé, et à un catalogue d'applications référencées par l'État.

Toutes les informations sur [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)

## Dossier médical informatisé

Les informations médicales vous concernant sont regroupées dans un dossier médical informatisé. Il est destiné à faciliter la gestion de votre dossier et améliorer ainsi votre prise en charge. L'accès est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent.

## Si vous arrivez avec un traitement et des ordonnances

Vous devez remettre vos ordonnances et vos médicaments à l'infirmier qui s'occupe de votre admission. Ils seront rangés et étiquetés à votre nom dans la pharmacie du service. Ils vous seront restitués à votre sortie. Les médicaments apportés de votre domicile ne doivent pas être conservés dans votre chambre.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié, et/ou arrêté.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmier au cours de l'hospitalisation. Exceptionnellement, si la pharmacie ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, et si la prescription médicale les maintient sans les modifier, vos médicaments personnels pourront être utilisés, le temps que la pharmacie de l'hôpital en commande.



### Conseil

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses auditives et/ou dentaires informez-en l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service.

## Vos proches

La présence de votre famille et de vos amis est source de réconfort. Cependant, pour faciliter le bon déroulement des soins, nous vous remercions de les inviter à respecter les recommandations suivantes :

- Les horaires de visite, de 14h à 20h, tous les jours de la semaine ;
- Le nombre de visiteurs est limité à 2 personnes simultanément
- Les visites des enfants de moins de 15 ans ne sont pas recommandées ;
- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales ;
- Appliquer les règles d'hygiène ;
- Faire preuve de discrétion ;
- Ne pas fumer ;
- Pour des raisons d'hygiène, ne pas apporter de fleurs coupées ou plantes en pot contenant de la terre.

Les modalités de visite peuvent être modifiées voire suspendues par décision médicale ou si la situation sanitaire l'exige.

Certains secteurs à risques (réanimation, néonatalogie) présentent des modalités de visite spécifiques.



### Conseil

#### **Vous ne souhaitez pas de visite ? pas d'appel ?**

Vous pouvez indiquer au cadre de santé votre souhait de ne pas recevoir de visite ou d'appel téléphonique.

## Hébergement et restauration d'un accompagnant

### En chambre particulière

En fonction de votre état de santé et sur autorisation médicale, la présence de votre proche peut être autorisée durant la nuit si vous disposez d'une chambre particulière. N'hésitez pas à faire votre demande au cadre de santé de votre service.

Cette facilité d'hébergement ne revêt aucun caractère systématique. Les frais de son séjour ne sont pas pris en charge par l'Assurance Maladie. Ces derniers sont parfois pris en charge par la mutuelle.

### A l'hôtel hospitalier « La Maison du Petit Monde en Beaujolais » voisin de l'hôpital

Pour tous renseignements,  
Site : <https://www.lepetitmonde.com/>  
Tél : 04 87 01 85 87  
Mail : [lamaisonbeaujolais@lepetitmonde.com](mailto:lamaisonbeaujolais@lepetitmonde.com)

### Déjeuner avec vos proches

Votre famille ou vos proches peuvent prendre un repas en votre compagnie dans votre chambre. La demande doit être préalablement faite auprès du cadre de santé.

## Sortir lors de votre hospitalisation

De manière exceptionnelle, une permission de sortie peut vous être accordée pour une durée n'excédant pas 48 heures après avis favorable du chef de service.

Dans ce cas, les frais de transport en ambulance sont à votre charge.

# Soyez acteur de vos soins

## Participez, exprimez vos attentes

Au cours de votre séjour à l'hôpital, un dialogue avec les professionnels va s'instaurer autour de vos traitements, de la prise en charge de la douleur, des examens éventuels, de l'évolution de votre maladie. Faites part à l'équipe soignante de votre expérience de votre maladie, de vos connaissances, de vos besoins, de vos préférences et de vos ressentis. Vous participerez ainsi à la qualité de votre prise en charge.

A tout moment, vous avez la possibilité de vous assurer que vous avez compris les informations qui vous sont communiquées en dialoguant et en interrogeant les équipes autour de vous.

## Aidez-nous à prendre en compte la douleur

Si vous souffrez, parlez-en. Les équipes médicales et soignantes sont là pour vous écouter, évaluer, et mettre en œuvre les moyens les plus adaptés pour vous soulager durablement ou vous aider à diminuer votre douleur.

À l'hôpital, le Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) définit la politique de prise en charge de la douleur et coordonne son évaluation et son traitement entre les différents services. Il contribue également à la formation professionnelle du personnel médical et soignant ; tous sont donc formés pour évaluer, soulager et suivre l'évolution de la douleur.

## Soyez très attentif à l'hygiène

A l'hôpital, vous êtes exposé à des bactéries tout en étant affaibli par la maladie. Il est donc essentiel de vous protéger le mieux possible. Vous pouvez agir contre les infections associées aux soins en participant à des actions simples comme l'hygiène des mains.

- De la solution hydro-alcoolique est à disposition dans les chambres et dans les circulations, notamment à l'entrée du service ou dans le hall d'accueil.
- Il est important d'effectuer une friction hydro alcoolique aussi souvent que possible, notamment à
  - l'entrée et à la sortie de la chambre,
  - avant et après les repas,
  - après être allé aux toilettes,
  - après vous être mouché par exemple.
- Recommandez à vos proches et visiteurs d'en faire de même.



## Bactérie multi ou hautement résistante

A votre arrivée, si vous êtes porteur d'une bactérie multi résistante ou hautement résistante, signalez-le à l'équipe soignante. Des précautions complémentaires à l'hygiène des mains seront peut-être à mettre en place, et à respecter par vous-même et vos visiteurs.



# Qualité et sécurité des soins

## Votre bracelet d'identification

A votre arrivée dans le service, un bracelet d'identification comportant vos noms, prénoms, date de naissance et votre unité d'accueil sera posé à votre poignet. Il contribue à la sécurité de vos soins, car il permet de contrôler votre identité en toute circonstance, et ainsi de réduire les risques de confusion entre patient. A chaque soin, nos professionnels de santé vérifieront votre identité.

## Mesures spécifiques d'hygiène

Si votre état de santé le nécessite, des précautions particulières (gants, masques, lunette, tenue particulière adaptée...) d'hygiène hospitalière peuvent être mises en place par votre équipe de soins. Ces mesures peuvent être signalées sur la porte de votre chambre, et s'appliquent également à vos visiteurs qui doivent les respecter.

N'hésitez pas à demander à l'équipe soignante de vous expliquer les mesures de prévention et à les partager avec vos proches.

Dans le cadre de la surveillance épidémiologique nationale ou régionale des infections liées aux soins organisée par les Centres de Prévention des Infections Associées aux Soins (CPIAS), vos données cliniques rendues anonymes peuvent être utilisées à des fins d'étude. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition (cf. Protections des données à caractère personnel/ exercice des droits).



## Le saviez-vous ?

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) définit la politique de lutte contre les infections nosocomiales qui s'inscrit dans la politique Qualité et Sécurité des Soins.

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière participe à la mise en place d'actions de lutte contre les infections associées aux soins (élaboration de protocoles, évaluation des pratiques professionnelles, formations, enquêtes épidémiologiques...). Les équipes soignantes appliquent, dans tous les services, les procédures adaptées aux situations (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions spécifiques selon l'état de santé de chacun, désinfection des dispositifs médicaux...).

## La démarche qualité à l'hôpital

L'hôpital est engagé depuis plusieurs années dans une démarche qualité. Les professionnels de santé sont régulièrement formés, et leurs pratiques professionnelles sont constamment évaluées. Leurs compétences sont un gage de qualité et de sécurité des soins et les valeurs de service qui les animent sont garantes d'une approche humaine appropriée.

Un comité de pilotage qualité assure le suivi et la déclinaison sur le terrain des actions qualité élaborées dans le projet qualité et gestion des risques de l'établissement. Il planifie et organise les actions correctrices et d'évaluation nécessaires à l'amélioration continue de la qualité.

Chaque patient peut exprimer ses observations sur les soins et l'accueil qu'il a reçus et peut être entendu par un responsable de l'établissement.

# 03

## Vie pratique



# Votre confort

## Associations

Les bénévoles des associations avec lesquelles l'hôpital a passé une convention apportent soutien et présence. Ils organisent parfois des rencontres et des moments d'échange.

Des bénévoles effectuent une distribution de livres et de magazines, le mardi à partir de 14h, dans les services et salles d'attentes des 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étage du bâtiment Duquesne.

Si vous souhaitez rencontrer un bénévole, faites-le savoir au cadre de santé.

## Cafétéria

Le self de l'hôpital est ouvert de 11h30 à 14h du lundi au dimanche.

Pour y accéder, il faut préalablement acheter un ou des tickets à la borne située à proximité de l'entrée du self (rez-de-chaussée, à côté des ascenseurs). Le paiement s'effectue par carte bancaire exclusivement.

Le Relais H est ouvert de 8h à 18h du lundi au vendredi, et de 11 h à 16h le samedi. Il est situé dans le hall de l'entrée principale.

Des food trucks, camions de restauration rapides sont présents chaque lundi, jeudi et vendredi sur le parvis de l'hôpital entre 12h et 14h.

Plusieurs distributeurs de boissons et snacks sont également à votre disposition.

## Coffre

Vous avez la possibilité de déposer dans un coffre vos bijoux, espèces et moyens de paiement. Les dépôts se font à l'Espace Patients Visiteurs, du lundi au vendredi de 9h à 17h30, le samedi, de 9h à 15h, le dimanche de 9h à 12h30. Un inventaire de votre dépôt vous est remis.

Attention, les objets volumineux (sac à main, ordinateur, tablette...) ne sont pas acceptés.

Pour reprendre vos valeurs, présentez-vous avec le double de l'inventaire et votre pièce d'identité.

## Courrier

Le courrier est distribué du lundi au samedi. Pour le recevoir, indiquez à vos correspondants de spécifier dans l'adresse le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Exemple : Hôpitaux Nord-Ouest - Villefranche, service de pneumologie - chambre 2 - M. DUPONT - Plateau d'Ouilly - BP80 436 - 69655 Villefranche-sur-Saône Cedex

Le départ du courrier s'effectue via une boîte aux lettres installée à proximité de l'Espace Patients Visiteurs

## Plantes et fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les fleurs et les plantes en pot ne sont pas autorisées dans les chambres.

## Soutien spirituel

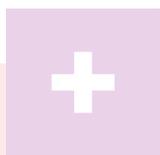
L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité et de neutralité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses dans les limites du respect de la laïcité applicable au service public, du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins et de la tranquillité des autres usagers.

Les aumôniers sont à votre écoute. Si vous le désirez, ils peuvent vous mettre en relation avec les représentants religieux de votre communauté. Vous pouvez également faire part de votre demande au cadre de santé de l'unité d'hospitalisation.

L'aumônerie catholique et l'aumônerie protestante sont joignables au 04 74 09 26 51.

Un espace de recueillement est ouvert à tous. Il est situé au 1er niveau du Bâtiment Duquesne.

## Charte de la laïcité



L'hôpital respecte la Charte de la laïcité dans les services publics qui rappelle le cadre tracé par notre droit pour assurer le respect, dans les services publics, du principe de laïcité qui est un principe fondamental reconnu par les lois de la République.

Lire la Charte à la fin de ce livret d'accueil.

## Téléphone

Un téléphone est à votre disposition dans votre chambre pour appeler et être joint.

## Télévision

Les chambres sont équipées de téléviseur.

La société prestataire assure la mise en service de la télévision.

Pour y accéder, vous devez :

- Soit composer le 13 29 48 à partir du poste de votre chambre.
- Soit vous rendre à l'espace « TV » situé au niveau 1 du bâtiment Duquesne, à proximité des ascenseurs centraux, aux heures d'ouverture, du lundi au vendredi de 13h à 18h et le samedi de 13h à 17h30.
- Soit contacter la plateforme téléphonique du prestataire au 01 71 25 01 72 à partir d'un téléphone portable, en vous munissant de votre carte de crédit.

Des casques audio payants sont disponibles à l'espace « TV » ou à l'accueil de l'hôpital au niveau 1.

## Wi-Fi

Vous avez accès à un Wi-Fi public gratuit en vous connectant sur le réseau *publicchv*.

# Votre sécurité

## Agents de sécurité et surveillance

Des agents de sécurité sont présents 24 heures sur 24 et participent au contrôle d'accès et à la sécurité générale de l'hôpital. Ils peuvent intervenir lors de conflits entre personnes.

## Caméra de surveillance

Pour veiller à votre sécurité, comme à celle de nos équipes, des caméras de surveillance ont été installées à des endroits sensibles de l'établissement. Elles sont signalées par affichage et ont été positionnées dans le respect de la réglementation

## Sécurité incendie

Des agents de sécurité circulent 24 heures sur 24 dans l'établissement et ses abords. En cas de départ de feu, informez immédiatement le personnel du service et respectez les instructions données.

Les consignes de sécurité sont affichées dans chaque service et toutes les chambres sont équipées d'un dispositif de détection incendie.

# 04

# Vos droits et responsabilités



# Vos droits

## Le droit à l'information

Le consentement aux soins implique que vous receviez une information claire et régulière sur votre état de santé, votre prise en charge, les examens, les traitements, les risques éventuels. Vous pouvez poser toutes les questions que vous souhaitez afin que vous puissiez participer aux décisions en toute connaissance de cause.

Toutes les équipes qui vous entourent sont soumises au secret professionnel. Les informations vous concernant sont protégées et restent confidentielles.

## Votre consentement aux soins

Sauf cas d'urgence vitale, aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement, libre et éclairé. Ce consentement sera délivré à la suite d'une réflexion (bénéfices-risques) approfondie et consciente de votre part, réflexion alimentée lors de l'entretien avec le médecin.

Les personnes majeures sous tutelle ont besoin du consentement des tuteurs pour toute intervention médicale. Le consentement de la personne majeure est également recherché.

## Directives anticipées

La rédaction de vos directives anticipées permet de respecter vos volontés concernant votre fin de vie. Il s'agit d'une déclaration écrite qui précise vos souhaits. Ce document permet à notre équipe médicale de prendre des décisions rapides et conformes à vos attentes sur les soins à mettre en place, si vous êtes dans l'incapacité de les exprimer.

Ce document doit être daté et signé, il peut être

manuscrit ou dactylographié, réalisé sur papier libre ou via un formulaire.

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, n'hésitez pas à le signaler à votre entourage et à notre équipe médicale. Vous pouvez également demander à en parler à votre médecin.

La loi dite "Kouchner" du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé précise les droits que l'on retrouve dans la charte du patient hospitalisé figurant en page 2.

## Personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance dans votre entourage parmi un parent, un proche ou votre médecin traitant. La personne de confiance peut vous assister lors des entretiens avec des personnels de santé afin de vous aider dans vos décisions.

Cette personne de confiance peut, le cas échéant, être consultée si vous n'êtes pas en capacité d'exprimer votre volonté. Il est d'ailleurs possible de confier vos directives anticipées à la personne de confiance. En revanche, la personne de confiance n'aura pas accès à votre dossier médical.

Pour désigner votre personne de confiance, vous devez renseigner le document « désigner votre personne de confiance », le faire signer par la personne choisie et le remettre lors de votre admission à l'hôpital. La désignation de la personne de confiance est révocable à tout moment.



## Conseil

Pour faciliter les échanges téléphoniques avec les équipes soignantes concernant votre état de santé, rappelez à vos proches qu'il est préférable qu'une seule personne centralise les informations.

## Personne à prévenir

La personne à prévenir a un rôle différent de la personne de confiance. Elle permet d'assurer une communication avec vos proches pour des informations autres que médicales, essentiellement liées à votre hébergement.

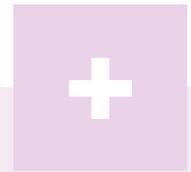
La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales. Plusieurs personnes à prévenir peuvent être désignées. Il convient de communiquer leurs coordonnées à l'équipe soignante lors de votre arrivée.

## Protection des données à caractère personnel

L'hôpital est soucieux de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, et de protéger votre vie privée. A l'occasion de votre venue, l'hôpital met en œuvre des traitements de données informatisés ou non, placés sous sa responsabilité, afin

- D'organiser votre prise en charge : constituer et gérer votre dossier médical et votre dossier administratif, y compris la facturation, la tenue d'un dossier du patient étant rendue obligatoire par l'article R.1112-2 du code de la santé publique ;
- De piloter les services de soins et vous garantir une prise en charge adaptée ;
- D'organiser votre parcours de soins sur le territoire de santé Rhône Nord Beaujolais Dombes.

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez saisir notre déléguée à la protection des données ([dpo-rnbd@hno.fr](mailto:dpo-rnbd@hno.fr)). Si vous estimez, qu'après nous avoir contactés, vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (<https://www.cnil.fr>).



### En savoir plus

Toutes les informations concernant la protection des données à caractère personnel sont accessibles en ligne sur le site des Hôpitaux Nord-Ouest : [www.hno.fr](http://www.hno.fr)

## Consentement pour la recherche clinique

L'hôpital participe à de nombreux protocoles de recherches cliniques en vue du développement des connaissances. L'équipe médicale peut être amenée à vous proposer de participer à l'un d'eux.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à un protocole de recherche clinique. Votre refus est sans conséquence sur la qualité des soins qui vous seront prodigués et l'engagement de l'équipe médicale pour traiter votre pathologie.

Pour toute question relative à la recherche clinique, vous pouvez contacter l'Unité de Recherche Clinique par mail à [recherche@hno.fr](mailto:recherche@hno.fr).

Les données cliniques collectées au cours de votre hospitalisation ou de vos consultations peuvent aussi être utilisées à des fins de recherche dans le domaine de la santé ; dans ce cas, toutes les données sont rendues anonymes. Si vous vous opposez à l'utilisation de vos données de santé à des fins d'études ou de recherches médicales, informez le délégué à la protection des données à [dpo-rnbd@hno.fr](mailto:dpo-rnbd@hno.fr).

## Accès à votre dossier médical

Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical, vous devez adresser une demande écrite à la direction générale de l'Hôpital, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité.

Par e-mail à [archives.actives@hno.fr](mailto:archives.actives@hno.fr)

Par courrier postal à :  
Centre Hospitalier de Villefranche  
A l'attention de la Direction - Service des Archives  
- B.P. 80436 69655 VILLEFRANCHE SUR SAÔNE  
Cedex



## En savoir plus

### Don d'organes et de tissus

En France, la loi de bioéthique du 26 janvier 2016 indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé, de notre vivant, notre refus de donner. Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'un homme, d'une femme, d'un enfant.

Si vous souhaitez échanger avec les professionnels de la Coordination du Prélèvements d'Organes et de Tissus, vous pouvez contacter le 04.74.09.25.38. Vous voulez donner vos organes et vos tissus en vue d'une greffe ? Parlez-en à vos proches. Vous ne voulez pas donner vos organes ? Vous pouvez vous inscrire sur le Registre National des Refus en ligne ou par courrier. Votre refus est révocable à tout moment.

Pour plus d'informations, visiter le site [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

## Droit à l'image

A titre exceptionnel, vous pouvez être sollicité pour répondre à une interview d'un journaliste ou bien pour être pris en photo ou filmé. Vous êtes en droit de refuser. Cependant, si vous l'acceptez, le cadre de santé ou le journaliste-photographe vous demandera de renseigner et signer un formulaire d'autorisation.

## Droit de vote

Durant votre hospitalisation, vous avez la possibilité de voter par procuration. Renseignez-vous auprès du cadre de santé de votre service.

## En cas de difficultés lors votre prise en charge en service de soins

L'ensemble des professionnels se mobilisent pour vous assurer la meilleure prise en charge. Si néanmoins, vous étiez insatisfait durant votre séjour, faites-en part au cadre de santé. Il est essentiel de pouvoir dialoguer avec vous alors que vous êtes encore hospitalisé.

Vous avez également la possibilité de contacter :

- La direction qualité et patientèle :
  - par téléphone 04 74 09 24 41 (du lundi au vendredi de 9h à 17h)
  - par mail : [qualite@hno.fr](mailto:qualite@hno.fr)
  - par courrier : Direction qualité et patientèle – Plateau d'Ouilly – BP 80 436 – 69655 Villefranche-sur-Saône Cedex
  - sur site : rdc du bâtiment « Administration – direction générale »
- La Commission Des Usagers (CDU)  
Vous pouvez contacter un des représentants des usagers à [representantsdesusagershnov@hno.fr](mailto:representantsdesusagershnov@hno.fr)

• La Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) de Rhône-Alpes  
La CCI a pour mission de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales. Elle se situe 235 cours Lafayette 69451 LYON Cedex 6.



## En savoir plus

### La Commission Des Usagers (CDU)

Les missions de la commission des usagers sont de contribuer à la politique d'accueil et à la qualité de la prise en charge des patients, veiller au respect des droits des usagers et analyser les plaintes et réclamations reçues et les retours des questionnaires de satisfaction.

Elle est composée de 3 représentants des usagers, membres d'associations agréées par le ministère de la santé, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), de 2 médiateurs médicaux et 1 médiateur non médical, du président de la CME, de représentants de la commission des soins infirmiers, de rééducation et des médico-techniques entre autres.

## Survenue d'un évènement indésirable grave associés aux soins (EIGS)

Si vous rencontrez un problème grave au cours de votre séjour, parlez-en le plus rapidement possible à votre équipe soignante.

Vous pouvez également le signaler par e-mail au directeur de l'établissement à l'adresse [direction-generale@hno.fr](mailto:direction-generale@hno.fr) ou sur le portail dédié de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Le signalement permet d'analyser cet évènement, les raisons de sa survenue et d'éviter qu'il se reproduise.

# Vos responsabilités

## Respecter les règles du vivre ensemble

Pour vivre sereinement à l'hôpital, merci de faire preuve de civisme, de politesse et de respecter les autres patients et l'ensemble des personnels. Les menaces et actes de violence ne sont pas admis et peuvent faire l'objet de poursuite.

En cas de difficulté rencontrée lors de votre séjour, favorisez le dialogue en vous adressant à l'équipe soignante, notamment au cadre de santé.

Pour éviter de troubler le repos de vos voisins de chambre, soyez discret lors de vos appels téléphoniques et évitez de les passer dans les couloirs.

## Ni tabac, ni alcool, ni substances illicites

L'ensemble des locaux de l'hôpital est non-fumeur. Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique. La consommation d'alcool et de toute substance illicite est prohibée au sein de l'établissement.

## Photos, vidéos et enregistrements sonores

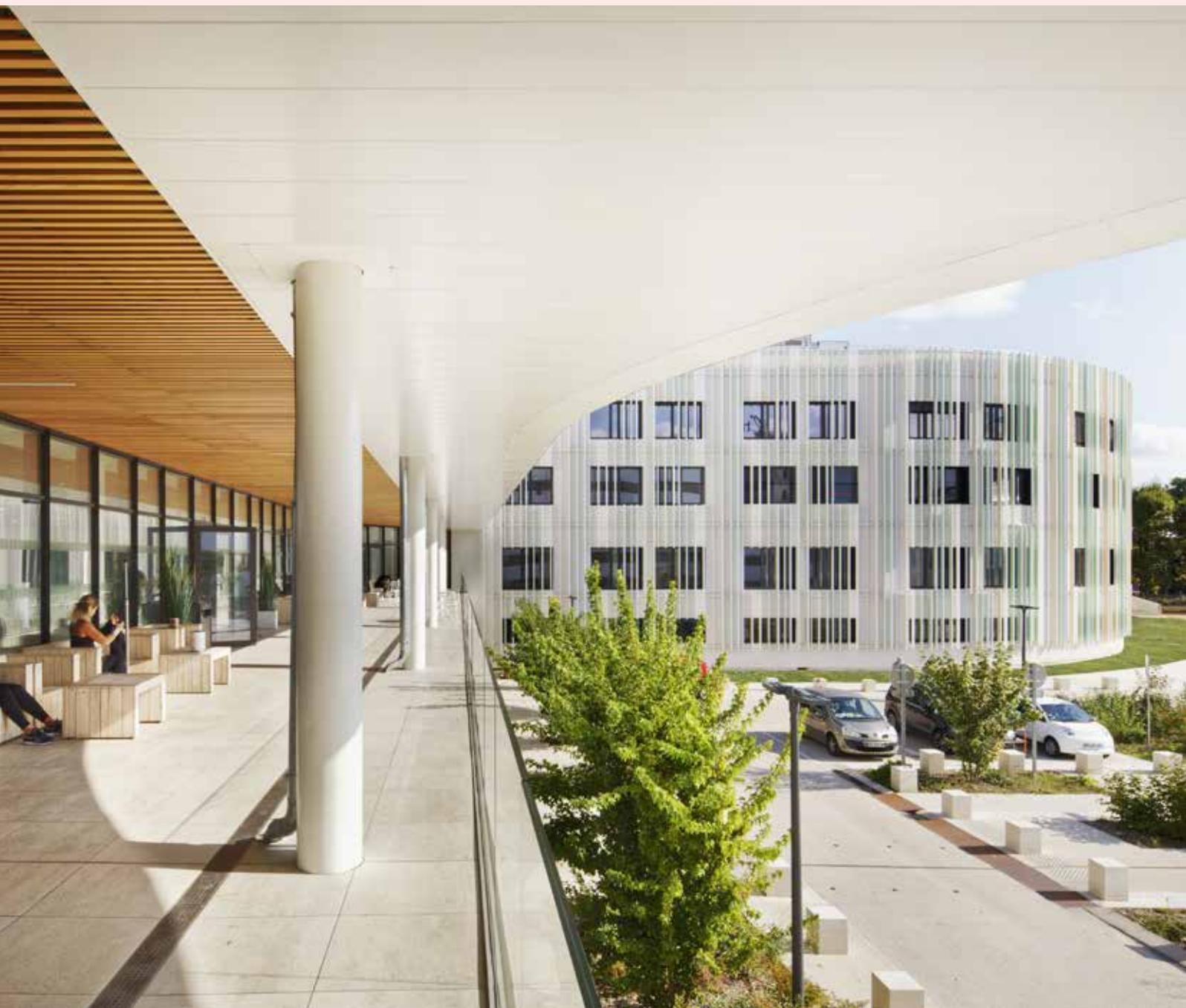
Le respect de la vie privée et de l'image s'applique à tous, patients, soignants, visiteurs et professionnels.

Il est interdit de prendre des photos ou des vidéos des personnes présentes dans l'hôpital sauf si leur accord formel est donné par écrit. Tout enregistrement sonore lors d'un soin est également interdit.

Le non-respect de ces règles expose à des poursuites pénales.

# 05

## Votre sortie



# Organisation de votre départ

## Préparation de votre sortie

Le jour de votre sortie est fixé en accord avec le médecin du service.

Vous pourrez, cependant, quitter l'hôpital contre avis médical à tout moment sous réserve de signer une décharge de responsabilité.

Avant de quitter l'hôpital, assurez-vous de recevoir :

- La lettre de sortie
- Le certificat médical ou arrêt de travail (si nécessaire)
- L'ordonnance éventuelle
- Les informations concernant votre suivi éventuel à l'hôpital ou auprès de votre médecin traitant
- Le bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation. Ce document pourra vous être réclamé par les organismes de sécurité sociale, les mutuelles ou votre employeur. Vous l'obtenez à l'Espace Patients Visiteurs.

## Information à votre médecin traitant

Afin d'assurer la continuité de votre prise en charge, le médecin, avec votre accord recueilli à l'entrée, informe votre médecin traitant de votre état de santé et des soins que vous avez reçus (examens, traitements...).

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas :

- Vos affaires personnelles
- Les objets déposés au coffre
- Les médicaments apportés à votre arrivée
- De remplir le questionnaire de sortie

## Faites-nous part de votre avis

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans votre chambre. Une fois complété, vous pouvez le remettre à un soignant ou le déposer dans une urne réservée à cet effet (urnes disponibles dans chaque unité de soins ou dans le hall d'accueil du bâtiment principal).

Votre avis est important et nous aide à nous améliorer. Tous les commentaires portés sur les questionnaires sont analysés.



## Enquête E-satis

L'hôpital participe à l'enquête nationale d'évaluation de la satisfaction des patients « E-satis ». Les patients sont sollicités à distance de leur hospitalisation sur leurs conditions de prise en charge. La transmission de votre adresse mail lors de votre arrivée à l'hôpital est nécessaire pour participer à cette enquête.

## Paiement de votre séjour

Avant de quitter l'hôpital, vous devez régler les frais restant à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, supplément de chambre particulière) à l'Espace Patients Visiteurs.

Si le règlement ne peut être effectué à l'hôpital, une facture sera adressée à votre domicile dans un délai d'un mois après votre sortie.

Le paiement en ligne est accessible via le site internet des Hôpitaux Nord-Ouest [www.hno.fr](http://www.hno.fr)

# 06

## En complément



# Informations

Hopitaux Nord-Ouest Villefranche  
Plateau d'Ouilly  
BP 80436 - 69655 Villefranche-sur-Saône  
Tél. 04 74 09 29 29

- Espace Patients Visiteurs ouvert de 8h à 17h du lundi au vendredi, de 8h à 15h30 le samedi et de 9h à 13h le dimanche et jours fériés.

- Bus ligne 3, réseau Libellule, arrêt Gleizé hôpital

- Parking voitures et deux roues gratuits

- Navettes parking-entrée principale

- Visites de 14h à 20h, tous les jours de la semaine

- Restauration au self de l'hôpital, de 11h30 à 14h, du lundi au dimanche

- Relais H ouvert de 8h à 18h du lundi au vendredi et de 11h à 16h le samedi

- Distributeurs de boissons et snacks accessibles 24h/24 et 7 jours/7

- Fauteuils roulants disponibles à l'accueil

Contact sécurité : 13 26 45

# Numéros utiles

## Infections sexuellement transmissibles

Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)

Anonyme, gratuit et ouvert à tous, le CeGIDD assure des consultations de dépistages, de prise en charge et de traitement des infections sexuellement transmissibles (IST). Sa mission est également de sensibiliser et d'informer sur les risques liés aux IST.

Consultations :

Lundi de 16h30 à 19h

Mercredi de 9h à 14h

Jeudi de 18h à 20h

Prise de rendez-vous :

Tel : 04 74 09 28 27

Mail : [cegidd@hno.fr](mailto:cegidd@hno.fr)

En ligne : [hno.fr/cegidd](http://hno.fr/cegidd)

## Tabac

Vous souhaitez arrêter de fumer ?

Nos équipes peuvent vous orienter vers notre Equipe de Liaison et des soins en Addictologie.

Vous pouvez également trouver soutien, conseils et accompagnement après de



- [tabac-info-service.fr](http://tabac-info-service.fr), le site internet conçu sous l'égide de Santé publique France.

- Au 39 89

# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

SERVICES  
PUBLICS+

## LA REPUBLIQUE EST LAÏQUE

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

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

**Toute discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a **un devoir de stricte neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

**Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

**Tous les usagers sont égaux** devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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

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





**Hôpitaux  
Nord-Ouest**  
Villefranche-sur-Saône

Retrouvez plus d'informations sur [hno.fr](https://hno.fr)