



AUBAN-MOËT
CENTRE HOSPITALIER EPERNAY



Votre livret d'accueil

L'HÔPITAL PROCHE DE VOUS



AUBAN-MOËT

CENTRE HOSPITALIER EPERNAY



Franck LEROY
*Président du
Conseil de surveillance*

M ADAME,
ADEMOISELLE,
ONSIEUR,

Au nom du Conseil de surveillance, de l'équipe de direction et du corps médical, des personnels soignants, de l'ensemble des acteurs professionnels et de tous les bénévoles, je vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier **AUBAN-MOËT**.

Ce livret d'accueil vous apporte de précieux renseignements destinés à faciliter votre séjour et à mieux vous faire connaître l'hôpital. N'hésitez pas à remplir le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition et à proposer vos idées d'amélioration des services rendus.

Merci pour votre confiance.



NOUS CONNAÎTRE 06

Notre organisation **07**
Nos activités **08**
Plan de l'établissement **10**



VOTRE ARRIVÉE 12

Les formalités **13**
Vos droits et informations **14**



VOTRE SÉJOUR 16

Soulager la douleur **17**
Des professionnels à votre service **18**
Vie quotidienne: les informations pratiques **20**



VOTRE SORTIE 24

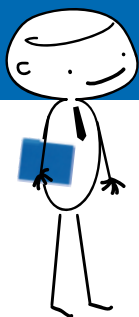
Formalités de sortie **25**
Organiser les suites de soins **27**
Votre avis nous intéresse ! **27**



NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ 28

La qualité pour tous **29**
La certification d'AUBAN-MOËT **30**
La CRUQPC **31**
La charte de la personne hospitalisée **35**

UNE BELLE HISTOIRE



Laurent SCHOTT
Executive MBA
Directeur

Véritable reflet de l'état de modernité de notre société, l'hôpital est en perpétuel renouvellement.

Fondé en 1893 grâce à la générosité des époux Auban-Moët-Romont, le Centre Hospitalier d'Épernay tient depuis plus de 120 ans une place prépondérante dans l'offre de soins locale.

La construction de la nouvelle maternité d'Épernay et les projets de modernisation des Urgences vont renforcer l'attractivité de cet Établissement de santé à taille humaine cher aux Sparnaciens.

Sous l'impulsion de l'Agence Régionale de Santé de Champagne-Ardenne de nouveaux développements s'annoncent visant à associer plus étroitement encore les acteurs de santé hospitaliers et libéraux pour pérenniser ici une offre de santé adaptée aux besoins de la population et offrir un service public de grande qualité en concentrant l'activité sur notre site.

Ce projet médical sera finalisé en 2015 afin d'assurer une véritable complémentarité au plan local, en articulation forte avec le CHU de Reims et l'Établissement Public de Santé Mentale de la Marne auxquels nous nous adossons régulièrement pour assurer une prise en charge graduée des patients selon la gravité et la nature de leur état de santé.

Les changements qui en résulteront se traduiront par une optimisation de nos ressources et viendront en soutien de la viabilité financière de notre structure.

Avec le soutien du Conseil général de la Marne nous avons engagé une diversification de notre offre d'hébergement de personnes âgées dépendantes, notamment à destination des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer. En complément, la mise en place d'une Direction commune avec la Maison de retraite publique Jean Collety à Ay-Champagne renforce notre ancrage territorial et notre expertise en ce domaine.

Le Conseil régional de Champagne-Ardenne nous apporte également son soutien en finançant notre Institut de Formation aux métiers d'Infirmiers et d'Aides-Soignants.

Ouvert à tous, l'hôpital vous accueille très volontiers, sans jamais vous soumettre aux dépassements d'honoraires. L'ensemble des professionnels qui y exercent leurs fonctions se plaît à accomplir sa mission et à vous apporter le service et les soins dont vous avez besoin.

Merci pour la confiance dont vous nous gratifiez.

AUBAN-MOËT
L'Hôpital proche de vous

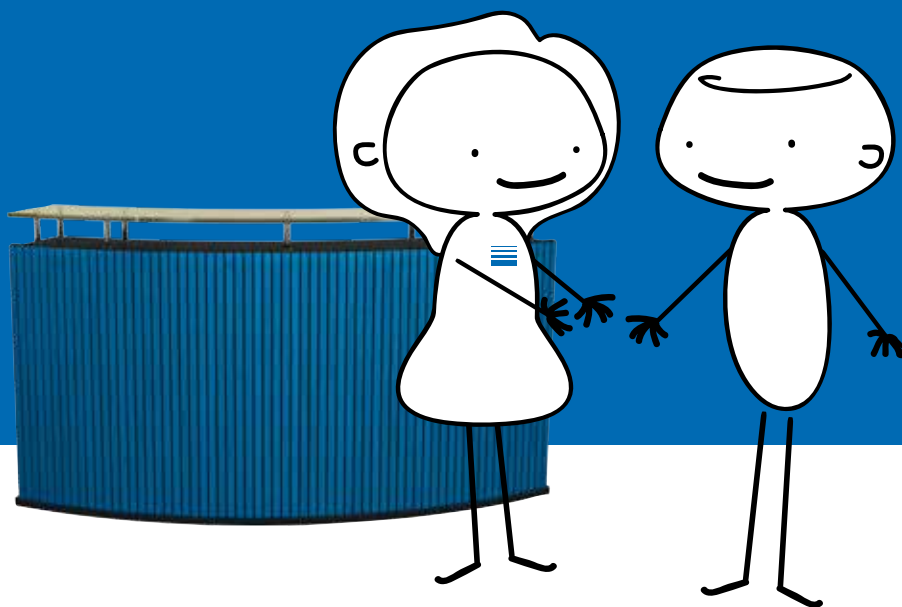


NOUS CONNAÎTRE

Notre organisation 07

Nos activités 08

Plan de l'établissement 10



notre organisation

Bienvenue au sein d'AUBAN-MOËT.

L'hôpital public vous accueille en assurant ses missions de soins, en médecine et en chirurgie, y compris en situation d'urgence.

La nouvelle maternité est implantée sur son site où vous trouverez également un laboratoire d'analyses médicales ainsi que les services de radiologie, d'IRM et de scanner auxquels vous pouvez vous adresser y compris hors hospitalisation.

Laurent SCHOTT, Directeur d'AUBAN-MOËT, conduit avec l'équipe de direction, la politique générale de l'établissement en concertation avec le Directoire.

Le Directoire, organe associant la direction et le corps médical, se prononce sur la stratégie et la politique de gestion de l'établissement.

Le Conseil de surveillance, présidé par Franck LEROY, Maire d'Épernay, est composé de trois collègues représentant les collectivités territoriales, les professionnels et les usagers. Il est consulté sur la stratégie de l'établissement et exerce le contrôle permanent de sa gestion en lien avec les autres instances :

- La Commission Médicale d'Établissement ;
- Le Comité Technique d'Établissement ;
- La Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques ;
- Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ;
- Le Conseil de la Vie Sociale.

+ info

visitez notre site internet :
www.ch-epernay.fr

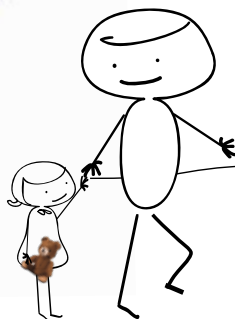
nos activités

AUBAN-MOËT est organisé en cinq pôles :

- Le Pôle Médecine et Spécialités
- Le Pôle Chirurgie Mère-Enfant
- Le Pôle des Activités Médico-Techniques
- Le Pôle Gériatrie
- Le Pôle de Direction et de Gestion

AUBAN-MOËT c'est :

- **168 lits d'hospitalisation** en médecine, chirurgie et obstétrique, dont 5 lits dédiés à la prise en charge en soins palliatifs;
- **13 places d'hôpital de jour;**
- **30 places d'hospitalisation à domicile** (HAD);
- **30 lits pour des patients** nécessitant des soins médicaux techniques importants (Unité de Soins de Longue Durée - USLD);
- **262 lits au Hameau Champenois**, Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD);
- **182 lits installés à Jean Collery à Aÿ**, EHPAD sous Direction commune avec AUBAN-MOËT depuis 2014, dont 14 lits en unité Alzheimer, un SSIAD de 31 places avec une place pour personne handicapée et un Foyer de Vie de 21 lits;
- **Un projet de construction de 70 lits** (Pôle médico-social) à Dormans

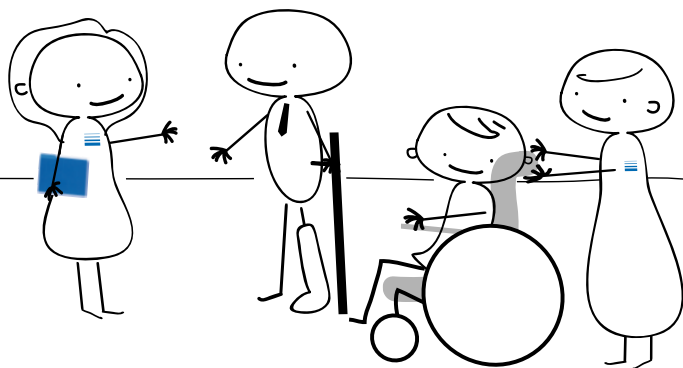


- **Un plateau technique performant :** bloc opératoire, imagerie (scanner, IRM), laboratoire d'analyses médicales, et explorations fonctionnelles ;
- **Un plateau de consultations externes ;**
- **Une structure d'accueil des Urgences** avec une unité d'hospitalisation de courte durée (4 lits), 4 salles d'examen polyvalentes, une salle d'urgences pédiatriques, une salle de traumatologie et une salle de déchoquage ;
- **Une Plateforme d'Éducation et de Prévention de la Santé ;**
- **Un Centre de Planification et d'Éducation Familiale ;**
- L'accueil des plus démunis, grâce à la **Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)** ;
- **Deux écoles :** l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et l'Institut de Formation des Aides-Soignants (IFAS).

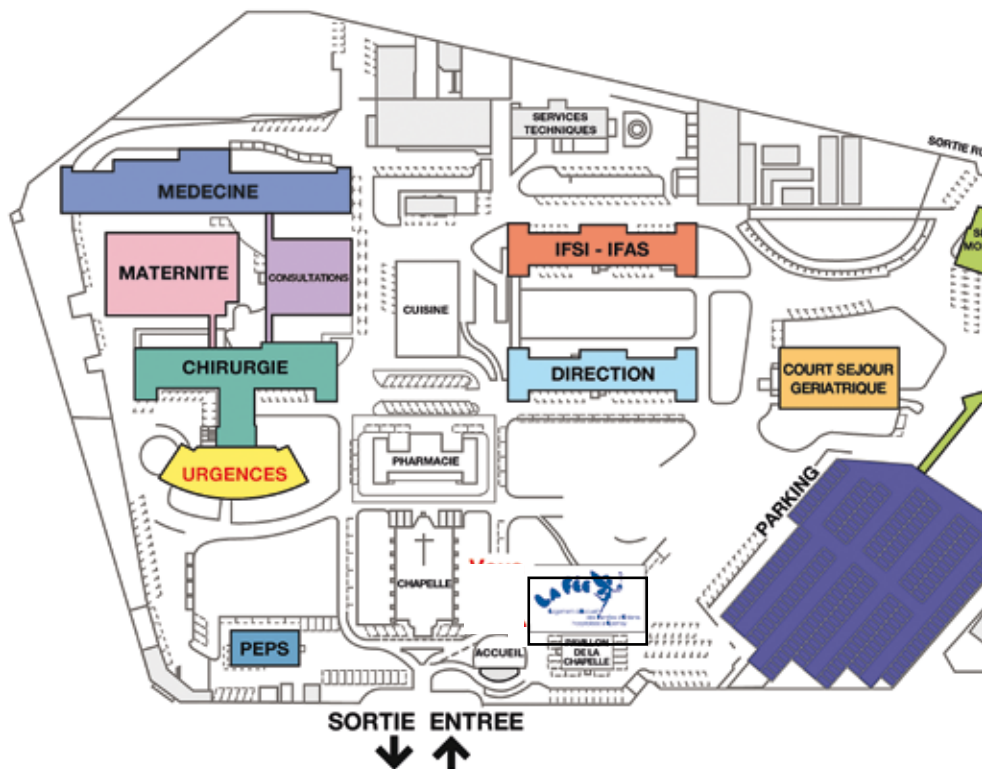
Mais aussi :

Le GCS Maternité d'Épernay
www.maternite-epernay.fr

EHPAD Jean Collery
www.ch-epernay.fr/ehpad/AY

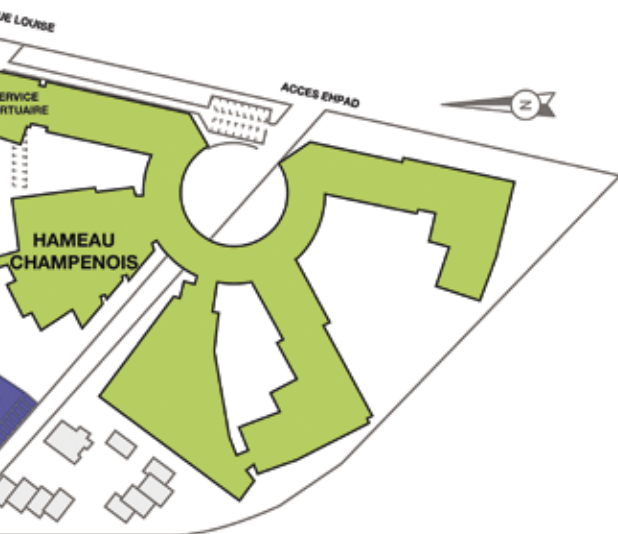


plan de l'Établissement



- URGENCES
- CHIRURGIE
- MÉDECINE
- CONSULTATIONS

- MATERNITÉ
- PEPS Plateforme d'Éducation et de Prévention pour la Santé
- IFSI/IFAS Institut de Formation en Soins Infirmiers et Aides-Soignants
- COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE



-  EHPAD Le Hameau Champenois
-  DIRECTION

+ info

Venir à AUBAN-MOËT :

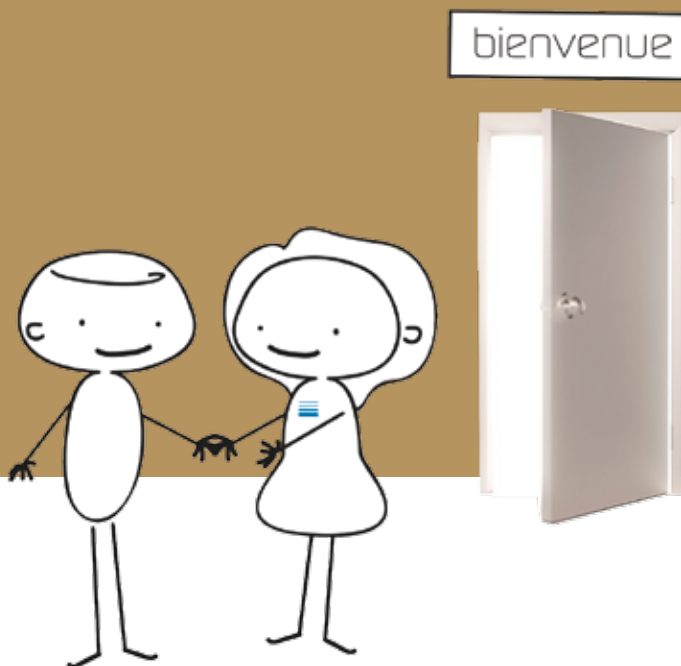
En bus

- Ligne 2 : arrêts Hôpital ou Beausoleil
- Ligne 3 : arrêt Vignes Blanches

VOTRE ARRIVÉE

Les formalités **13**

Vos droits et informations **14**



les formalités

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous à l'accueil.

Qui se charge des formalités et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches, le plus tôt possible dès l'arrivée à AUBAN-MOËT ou en vue d'une hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par l'un de ses parents ou son tuteur légal.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - La carte d'identité ou carte de séjour.
 - La carte Vitale.
 - La carte Mutuelle.
 - L'attestation de prise en charge de votre forfait journalier et du ticket modérateur par votre mutuelle.
 - Le carnet de santé pour les enfants.
 - L'attestation CMU/AME.
 - L'attestation de prise en charge à 100% en cas d'Affection de Longue Durée (ALD).

Vos frais d'hospitalisation

AUBAN-MOËT effectue toutes les formalités de prise en charge à l'égard de la Sécurité sociale. Dans tous les cas, le forfait journalier, le ticket modérateur, la participation forfaitaire et la chambre particulière seront à votre charge.

Une borne, située à l'accueil, est à votre disposition pour mettre à jour votre carte vitale. Les frais de séjour sont affichés dans les différents services de l'Établissement.

+ info

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 7h45 à 17h30. Avant toute consultation, présentez-vous à l'accueil pour vos formalités administratives. Pour un rendez-vous en consultation d'ophtalmologie, présentez-vous directement au secrétariat médical (rez-de-chaussée du bâtiment consultations).

vos droits et informations

Dossier médical

> Le contenu

Votre dossier médical contient l'ensemble des informations concernant votre santé, utiles à votre prise en charge (vos antécédents, votre état de santé, les résultats et les conclusions de vos examens cliniques, radiologiques et de laboratoire). Certaines informations établies lors de l'admission sont jointes au dossier médical de même que le dossier infirmier. À l'issue de l'hospitalisation, ce dossier sera, conservé par l'hôpital pendant 20 ans.

> Votre droit d'accès au dossier médical

(cf. articles L1111-7 et R1111-9 du Code de la Santé Publique) **La demande de communication du dossier médical est à l'initiative du patient lui-même, du tuteur légal ou de ses ayants-droit (conjoint, enfants...)** en cas de décès du patient, sauf volonté contraire exprimée par le patient avant son décès. Vous devez alors adresser votre demande au Directeur de l'hôpital, accompagnée de votre pièce d'identité et indiquer si vous souhaitez consulter votre dossier sur place (gratuit) ou obtenir une copie de votre dossier complet (les frais de copies et d'envoi seront à votre charge).

> Informatique et liberté

Les données médicales et administratives sont informatisées, AUBAN-MOËT garantissant la confidentialité et la protection du secret médical.

Le traitement de ces données est conforme à la loi n°2004-801 du 6 août 2004 sur la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.



Expression des usagers

> La personne de confiance

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

- **Vous assister lors des entretiens médicaux.**
- **Vous accompagner tout au long des soins.**
- **Etre consultée sur votre volonté** si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même.

La personne de confiance ne se substitue pas à vous mais vous accompagne tout au long des soins et des décisions. Elle est le principal interlocuteur du service pour la durée de l'hospitalisation.

> Les directives anticipées

Toute personne majeure, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté, peut rédiger ses directives anticipées. Elles se font par écrit, sont datées et signées par le patient.

Vous pouvez ainsi nous indiquer vos souhaits relatifs aux conditions de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement, notamment ceux de réanimation.

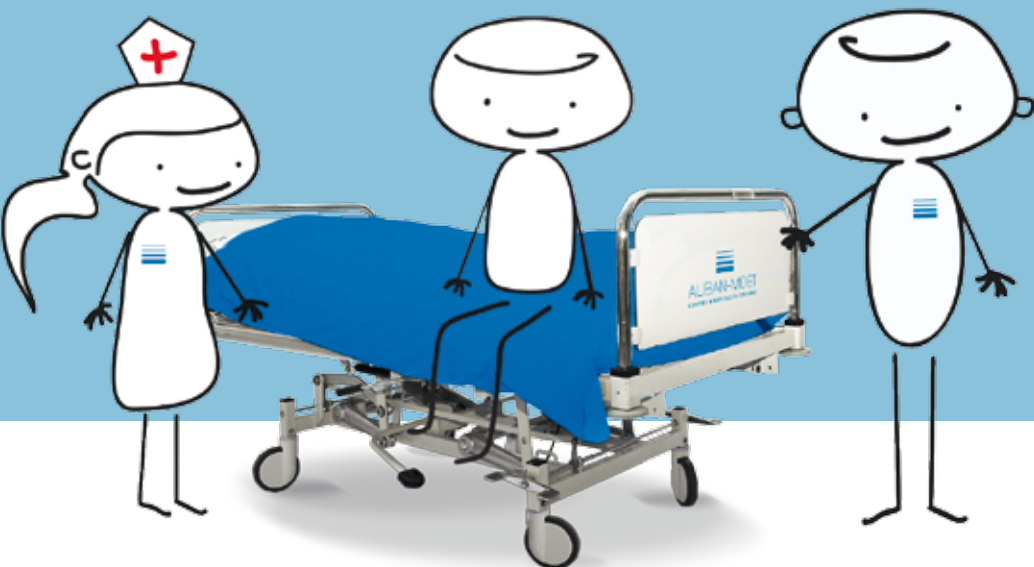
Lorsqu'une décision d'arrêt de traitement doit être prise, le médecin consulte les directives anticipées, la personne de confiance ou à défaut un proche du patient (en plus des équipes médicales et soignantes dans le cadre de la procédure collégiale). Ces directives sont renouvelables tous les trois ans et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

VOTRE SÉJOUR

Soulager la douleur 17

Des professionnels à votre service 18

Vie quotidienne: les informations pratiques 20



soulager la douleur

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe soignante: des traitements efficaces existent.

Notre établissement a placé parmi ses actions prioritaires, la prise en charge de la douleur :

- **Les équipes soignantes** s'engagent à être à votre écoute pour soulager au mieux votre douleur.
- **La formation du personnel** est assurée pour améliorer l'évaluation et le traitement de votre douleur.
- **Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** est mis en place pour honorer les engagements de ce contrat.
- **Des consultations douleurs** sont instaurées au sein d'AUBAN-MOËT.

des professionnels à votre service



Les professionnels de santé doivent pouvoir être identifiés :

Votre prise en charge est assurée **24h/24** par des équipes pluridisciplinaires.

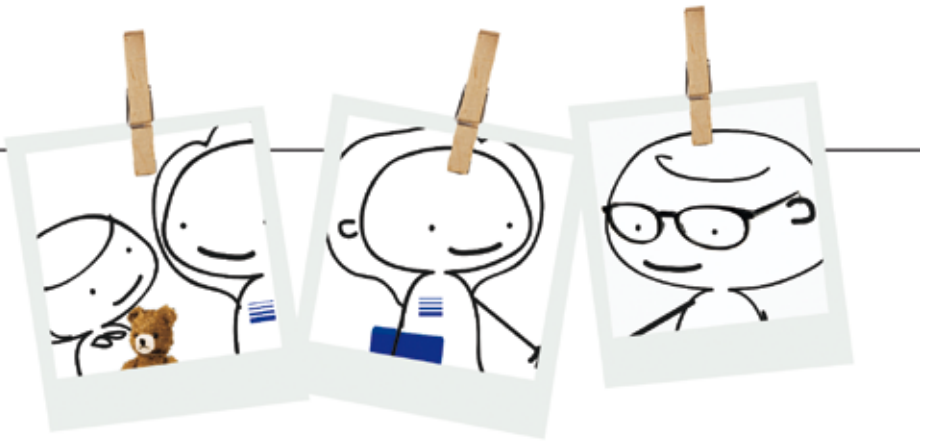
Le service qui vous accueille est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

> Le médecin

Il coordonne votre hospitalisation, assure votre suivi diagnostique et thérapeutique et reste à votre disposition sur rendez-vous pour toute demande d'information médicale.

> L'équipe soignante

- **Les cadres de santé** ont la responsabilité des soins dispensés dans un souci constant de qualité.
- **Les infirmières et les infirmiers de jour et de nuit** participent avec les médecins à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent vos soins.
- **Les aides-soignantes** vous aident pour vos soins d'hygiène et de confort.
- **Les brancardiers** vous accompagnent pour les consultations et examens en dehors du service.
- **Les diététiciennes et les kinésithérapeutes** interviennent sur prescription médicale.



> L'équipe hôtelière

Elle assure l'entretien des locaux et le service des repas.

> L'assistante sociale

Rattachée au service, en collaboration avec l'équipe médicale et soignante, elle vous écoute, vous aide à sauvegarder vos droits, à rechercher des solutions et à trouver des réponses adaptées à votre situation. Vous pouvez demander à la rencontrer par l'intermédiaire du cadre de santé du service.

> La secrétaire

Tous les aspects médico-administratifs de votre hospitalisation concernent le secrétariat : comptes rendus des consultations et des hospitalisations, remise des certificats médicaux, organisation des rendez-vous.

> La psychologue

Au cours d'une maladie, un soutien ou des conseils sont parfois nécessaires. Vous pouvez pour cela demander l'aide des psychologues de l'hôpital. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

vie quotidienne: les informations pratiques

> Votre chambre

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'Établissement.

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision et d'un téléphone.

Vous pouvez en bénéficier en vous adressant à l'équipe soignante. Ce service vous sera facturé lors de votre sortie.

AUBAN-MOËT met à votre disposition un WIFI gratuit et illimité. N'hésitez pas à demander les codes d'accès auprès du personnel du service.

> Vos effets personnels

Vous devez disposer de linge de rechange d'utilisation pratique. L'entretien en sera assuré par vos proches. Un inventaire de vos objets personnels est effectué dès votre arrivée puis réactualisé. En cas d'hospitalisation prolongée, l'Établissement peut vous proposer un service de blanchisserie (tarifs communiqués sur demande).

> Votre toilette

L'hygiène corporelle est essentielle à votre bien-être et à votre santé. Si votre état ne vous permet pas de faire votre toilette, l'équipe soignante vous y aidera.

+ info

Nous vous recommandons de **ne pas conserver d'objets de valeur et de grosse somme d'argent dans votre chambre.**

Si besoin, vous pouvez les faire déposer au coffre situé à l'**accueil** contre la remise d'un inventaire. Dans le cas contraire l'Établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Afin d'éviter tout incident (perte, casse...), signalez à l'infirmière que vous portez un appareil dentaire et/ou auditif: elle vous remettra un récipient spécial destiné à son rangement.

> Les repas

Nous vous proposons des menus adaptés à vos goûts, élaborés par l'équipe de nos cuisiniers. Si votre état de santé le nécessite, nos diététiciennes composent des régimes spécifiques conformément aux prescriptions médicales. N'oubliez pas de signaler à l'infirmière vos intolérances et difficultés alimentaires. Sur votre demande, des plats conformes aux traditions de votre religion pourront vous être servis.

Les horaires :

Petit-déjeuner : 7h-7h30

Déjeuner : 11h-12h

Dîner : 18h-18h30

> La cafétéria

Située au rez-de-chaussée du bâtiment maternité, la cafeteria-presse vous propose des sandwiches, des viennoiseries et pâtisseries, des boissons chaudes ou froides à consommer sur place ou à emporter, ainsi qu'un point presse.

Les horaires :

Du lundi au vendredi : 8h-18h

Le samedi : 10h-17h

> Le courrier

Les lettres et les colis vous sont distribués chaque jour par le vaguemestre.

Il est habilité à vous remettre, contre signature, le montant des mandats ou les colis qui vous sont adressés. Une boîte aux lettres est à votre disposition dans chaque service.

> Les visites

Elles sont autorisées chaque jour de 13h à 20h.

Il est indispensable de respecter le repos des autres patients lorsque la chambre est partagée. Les accompagnants ont la possibilité de commander des repas afin de pouvoir les partager avec vous dans votre chambre. Ils peuvent également être autorisés à passer la nuit auprès de vous (dans la mesure des possibilités et sous réserve de l'accord du responsable du service). Les tarifs pourront vous être communiqués par l'équipe soignante. Par ailleurs, le parking Soyotte, gratuit, est à la disposition des visiteurs.

Nous remercions les visiteurs de respecter les règles d'hygiène en utilisant des solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans les services.

vie quotidienne: les informations pratiques

> La bibliothèque

L'Association « Culture et Bibliothèque pour Tous » passe dans les services pour vous proposer des livres et des magazines, tous les mardis après-midis (hors vacances scolaires).

> Les cultes religieux

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des patients. Si votre état de santé le permet, vous pouvez assister à la messe dominicale célébrée à 9h à la Chapelle Notre-Dame de l'Assomption située dans l'enceinte de l'Établissement. Des ministres des différents cultes sont à votre disposition si vous souhaitez faire appel à eux.



+ info

www.ch-epernay.fr



Logement LAFEE

AUBAN-MOËT, avec le soutien de la Fondation de France – Hôpitaux de Paris et des Lions Club d'Épernay, a réhabilité le Pavillon de la Chapelle afin de **doter de deux Logements d'Accueil pour les Familles d'Enfants hospitalisés à Épernay «LA FÉE»**. Chacun comprend une chambre à coucher, une salle de douche / WC, une kitchenette toute équipée avec coin repas.

Ces logements sont destinés en priorité aux familles d'enfants hospitalisés mais peuvent être proposés aux proches des patients hospitalisés ou admis aux Urgences, ou encore aux familles des résidents du Hameau Champenois, en fonction des disponibilités.

Tout a été mis en œuvre pour garantir les meilleures conditions d'accueil. Un dispositif est également prévu pour permettre aux usagers de commander, s'ils le souhaitent, des plateaux-repas. Un règlement intérieur affiché au sein des logements d'accueil précise les modalités pratiques.

Les tarifs sont les suivants :

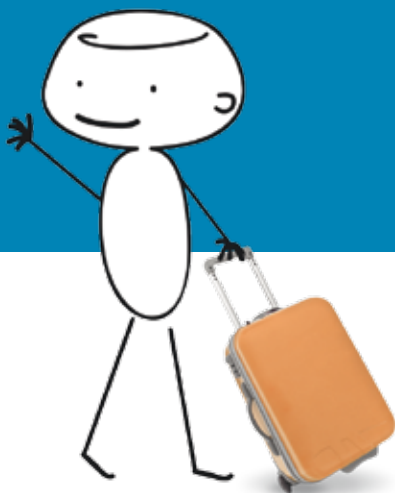
- **20 € la nuitée** par logement,
- **100 € la semaine** (forfait).

+ info

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante, ou auprès du secrétariat de direction (03 26 58 73 08 ou 03 26 58 70 02).

VOTRE SORTIE

Formalités de sortie **25**
Organiser les suites de soins **27**
Votre avis nous intéresse ! **27**



formalités de sortie

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation. Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

Les formalités de sortie s'effectuent à l'accueil.

> Des formalités de sortie indispensables

Le jour de votre sortie, différents documents vous seront remis :

- **Des documents justificatifs** nécessaires aux organismes de protection sociale (par exemple : bulletin de situation);
- **La facture des soins**. Le ticket modérateur est à votre charge, sauf cas particulier;
- **Le forfait journalier** vous sera facturé sauf en cas d'accident du travail;
- **La facture des suppléments** (téléphone, chambre particulière, frais d'accompagnement, télévision...). Ces frais sont à régler avant de quitter l'Établissement.

> Quitter l'Établissement

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65% du tarif Sécurité sociale. Il peut s'agir :

- **D'un taxi conventionné** ou d'un véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis.
- **D'une ambulance** dans les autres cas.



organiser la suite des soins

> Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

Renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant la sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

> Vous retournez au domicile

Votre médecin traitant devrait recevoir un compte rendu de votre hospitalisation dans les 8 jours après votre sortie.

Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou les règles d'alimentation à suivre. Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

> Hospitalisation à domicile

L'HAD vous permet de bénéficier à votre domicile de soins médicaux et paramédicaux continus, coordonnés par votre médecin traitant et l'équipe hospitalière. L'HAD met à votre disposition une équipe pluridisciplinaire qui assure votre prise en charge tous les jours de la semaine, 24h/24, et ce quel que soit votre âge. En prévision de votre prise en charge, l'infirmière coordonnatrice et le cadre effectueront une visite à votre domicile pour s'assurer de vos conditions de séjour. Lorsque votre état de santé se sera amélioré, votre séjour sera interrompu en accord avec votre médecin traitant et le médecin coordonnateur.

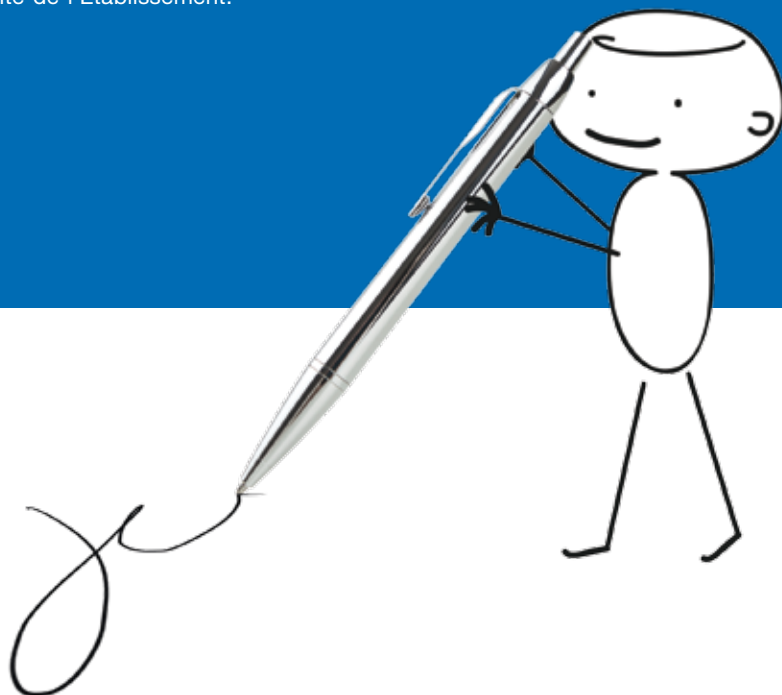
+ info

- Contactez l'équipe d'HAD :
- **Secrétariat de l'HAD :**
(8h30-17h) 03 26 58 71 89
 - **Courriel :**
had@ch-epernay.fr
 - **Fax de l'HAD :**
03 26 58 71 92
 - **Infirmier joignable :**
24h/24 : 03 26 57 48 07

votre avis nous intéresse !

L'amélioration de la qualité des soins constitue un objectif permanent d'AUBAN-MOËT.

Aidez-nous à évaluer cette qualité en remplissant le questionnaire de sortie ci-joint et en le donnant à une personne de l'équipe soignante. Vous pouvez également le renvoyer ultérieurement par courrier en l'adressant au service qualité de l'Établissement.



NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

La qualité pour tous **29**

La certification d'AUBAN-MOËT **30**

Lutter contre les infections nosocomiales **31**

La CRUQPC **31**

La charte de la personne hospitalisée **35**



la qualité pour tous

AUBAN-MOËT est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins centrée sur la prise en charge du patient.

L'ensemble des professionnels participe à la mise en œuvre de cette démarche qui concerne tous les services de l'Établissement, qu'ils soient médicaux, techniques, logistiques ou administratifs.

Des comités dédiés ont été créés et travaillent sur des thématiques spécifiques comme :

- **La prise en charge de la douleur** (CLUD) ;
- **La lutte contre les infections nosocomiales** (CLIN) ;
- **L'alimentation et la nutrition** (CLAN), **la prise en charge médicamenteuse** (COMEDIMS), etc.

Par ailleurs, AUBAN-MOËT assure le suivi d'un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge.

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe médicale de tout signe anormal ou douloureux.



la certification d'AUBAN-MOËT

Cette procédure est obligatoire pour tous les établissements de santé en France. Elle constitue un temps fort de la démarche qualité/gestion des risques. En effet, elle permet de réaliser un état des lieux complet des pratiques de l'Établissement et au regard des exigences de la Haute Autorité de Santé. AUBAN-MOËT a suivi sa première procédure en 2005, la deuxième en 2009 et a reçu les experts mandatés par la Haute Autorité de Santé en janvier 2013 pour la troisième itération. C'est désormais la V2014 qui est préparée par l'Établissement.

Par ailleurs, le laboratoire d'AUBAN-MOËT est engagé dans une démarche d'accréditation.

La prise en charge du risque infectieux est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre et à poursuivre pour prévenir l'apparition de certaines infections.

+ info

Vous pouvez consulter le site de la Haute Autorité de Santé (www.has.fr) ou vous adresser à la direction pour prendre connaissance du rapport de certification.



la CRUQPC

Une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) existe à AUBAN-MOËT pour vous guider, vous conseiller, vous accompagner.

Une commission pour vous accompagner

> Rôles et missions

Sa mission est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs attentes auprès des responsables de l'Établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes.

Elle recommande également à l'Établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Elle s'appuie ainsi sur vos propositions, remarques ou remerciements, Votre avis est important !

> Composition

Elle est présidée par le Directeur de l'Établissement et comprend également deux représentants des usagers ainsi que deux médiateurs (médecin et non médecin). Ces derniers sont disponibles pour recevoir les usagers, leur fournir des explications et leur indiquer si nécessaire les recours qu'ils pourraient tenter.

+ info

Liste nominative
des membres sur
www.ch-epernay.fr

la CRUQPC

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge :

• **Les professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation.**

Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé ou au chef de service afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à la situation. Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait :

1. **Vous pouvez saisir la direction de l'Établissement** par le biais d'un courrier expliquant les circonstances de l'évènement dommageable, adressé à :
AUBAN-MOËT,
Monsieur le Directeur
137, rue de l'Hôpital AUBAN-MOËT
BP 137 - 51205 Epernay Cedex
2. **Une enquête interne** sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée.
3. **Une réponse écrite du Directeur** vous sera adressée dans les meilleurs délais.
4. Vous pourrez éventuellement rencontrer un **médiateur de l'Établissement**.
5. **Votre réclamation sera aussi analysée par la CRUQPC**, et des solutions et plans d'amélioration seront mis en place afin d'améliorer la prise en charge des usagers.

• **Madame Elodie DOUBLET, chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute au 03 26 58 71 04. Une permanence quotidienne est aussi assurée, aux heures d'ouvertures des bureaux au rez-de-chaussée du bâtiment Direction.

• **Les représentants des usagers** sont en mesure de favoriser le dialogue et l'échange entre les patients et les professionnels hospitaliers. Ainsi, Mesdames **France PIEROT** (Association UDAF) et **Bernadette MARTIN** (Association VMEH) sont à votre disposition pour vous conseiller et recueillir vos remarques.

+ info

Pour plus de précisions sur la CRUQPC :
www.ch-epernay.fr
rubrique « plaintes et réclamations »

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'Établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la Commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

- **M. Laurent SCHOTT**,
Directeur d'AUBAN-MOËT,
Président de la Commission ;
- **M. le Docteur Michel CARBONNELLE**,
Médiateur médecin, titulaire ;
- **M. le Docteur Jean BOUCHER**,
Médiateur médecin, suppléant ;
- **Mme Sylvie NIEDERBERGER**,
Attachée d'administration hospitalière,
médiateur non médecin, titulaire ;
- **Mme Marine VANBREMEERSCH**,
Directrice des affaires générales,
médiateur non médecin, suppléant ;
- **Mme Bernadette MARTIN**,
Représentante des Usagers, titulaire ;
- **M. Gérard TOMAT**,
Représentant des Usagers, suppléant ;
- **Mme France PIEROT**,
Représentante des Usagers au
Conseil de Surveillance, titulaire ;
- **M. Jean CARON**,
Représentant des Usagers, suppléant ;
- **M. le Docteur Jean-Charles LALLIER**,
Président de la Commission Médicale
d'Établissement
- **Mme Brigitte FORTIER**,
Infirmière, Représentante titulaire de la
Commission des Soins Infirmiers, de
Rééducation et Médico-Techniques ;
- **Mme Carine GUIMIER**,
Aide-soignante, représentante
suppléante de la Commission
des Soins Infirmiers, de Rééducation
et Médico-Techniques ;
- **Mme Chantal BERTHELEMY**,
Représentante titulaire du personnel ;
- **M. Stéphane COMTE**,
Représentant du personnel, suppléant.

la CRUQPC

Articles CSP

> Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

> Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

> Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

la charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.



AUBAN-MOËT
CENTRE HOSPITALIER EPERNAY

L'HÔPITAL PROCHE DE VOUS

137, rue de l'Hôpital Auban-Moët
BP 137 - 51205 ÉPERNAY Cedex - FRANCE
TÉL. : 03 26 58 70 00 - direction@ch-epernay.fr

www.ch-epernay.fr