

BIENVENUE

au Centre Hospitalier d'Issoire



**LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ**

BIENVENUE

au Centre Hospitalier d'Issoire

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui pris en charge par les équipes médicales et paramédicales du Centre Hospitalier d'Issoire.

L'admission dans un établissement de santé soulève toujours un certain nombre d'interrogations, notamment sur la prise en charge au plan médical mais aussi sur un plan administratif et logistique. Tous les personnels de notre établissement - animés par les valeurs de service public qui sont les nôtres - sont là pour y répondre. Ils veilleront, aussi par leur professionnalisme, à ce que vous bénéficiiez d'une prise en charge de qualité et en toute sécurité.

Ce livret d'accueil vise à vous accompagner pour vos démarches et à vous indiquer vos droits et vos obligations.

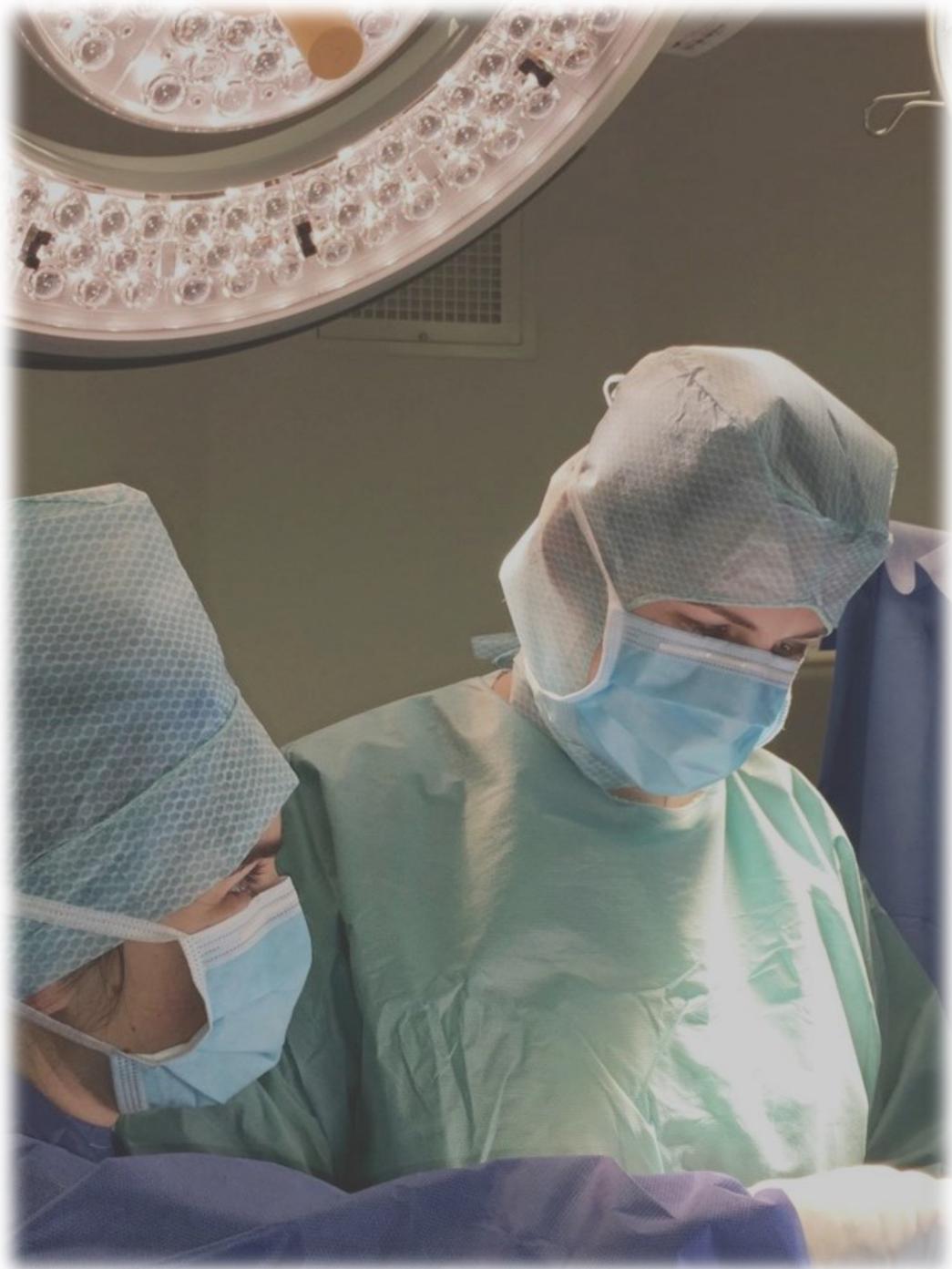
Le Centre Hospitalier d'Issoire s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. A ce titre, nous sommes particulièrement attachés aux réponses que vous apporterez en remplissant le questionnaire de satisfaction.

Au nom de tout le personnel de l'établissement, nous vous souhaitons un séjour le plus agréable possible et un prompt rétablissement.

La Direction

La Présidente de la
Commission Médicale
d'établissement





SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - L'établissement

Présentation de l'établissement

L'offre de soins

Quelques chiffres

CHAPITRE 2 - Votre séjour

L'admission

La sécurité de l'identité

La non divulgation de présence

L'équipe qui vous accompagne

Les frais liés à votre hospitalisation

Les informations pratiques

La sortie de l'établissement

CHAPITRE 3 - Vivre ensemble

Les règles de vie à l'hôpital

L'information et les données médicales

Les droits des patients

Le recueil de votre expression

Les représentants des usagers

CHAPITRE 4 - Pour aller plus loin

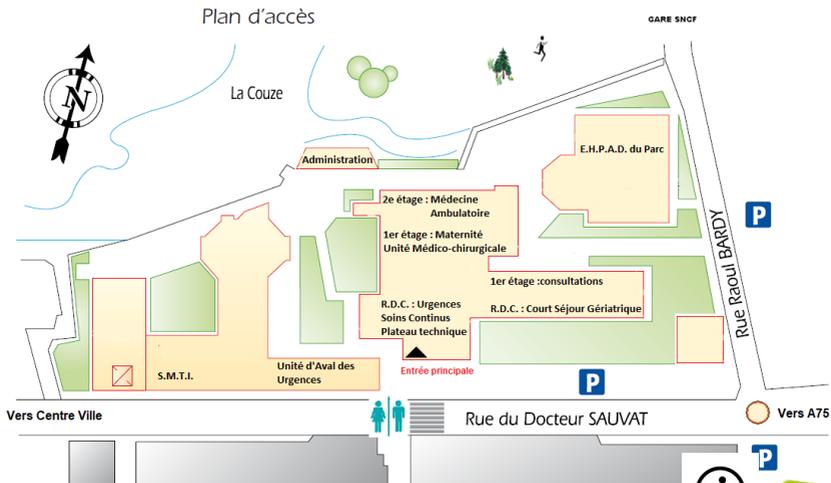
L'ÉTABLISSEMENT

Présentation de l'établissement

Situé proche de l'A75 et au cœur d'un bassin de santé de plus de 60 000 habitants, le Centre Hospitalier Paul Ardier d'ISSOIRE propose une offre de soins de proximité organisée autour des activités de Médecine, de Chirurgie et d'Obstétrique.

Le Centre Hospitalier d'Issoire dispose d'une convention de direction commune avec le CHU de Clermont-Ferrand depuis 2008. A ce titre, les différentes coopérations mises en œuvre entre les deux établissements permettent de garantir la qualité et la continuité de votre prise en charge.

L'établissement fait également partie depuis Juillet 2016 du Groupement Hospitalier de Territoire « Territoires d'Auvergne » qui regroupe l'ensemble des établissements de l'Allier et du Puy-de-Dôme. Il s'inscrit ainsi dans les orientations et l'organisation de ce territoire de soins.



Le C.H. est desservi par le réseau de transport collectif Cherpa



L'offre de soins



L'offre de soins du Centre Hospitalier d'Issoire s'articule autour :

- **De service médicaux :**

- ◆ Deux services de Médecine Polyvalente,
- ◆ Une unité Médico-Chirurgicale,
- ◆ Un service de Gynécologie-Obstétrique,
- ◆ Une unité de Surveillance Continue,
- ◆ Une unité d'Aval des Urgences,
 - ◆ Une unité Ambulatoire,
- ◆ Une unité de Soins de Longue Durée,
 - ◆ Un EHPAD

- **D'un plateau technique :**

- ◆ Une structure d'Urgences,
- ◆ Un Service Mobile d'Urgence et Réanimation,
- ◆ Un service d'Imagerie Médicale,
 - ◆ Un secteur opératoire,
- ◆ Un bloc Obstétrical,
- ◆ Une salle d'exploration cardiovasculaire,
- ◆ Une Pharmacie et un secteur de Stérilisation,
- ◆ Une Equipe Mobile de Soins Palliatifs,

- **De consultations spécialisés :**

En anesthésie, chirurgie digestive, chirurgie orthopédique, chirurgie urologique, chirurgie vasculaire, chirurgie gynécologique,

En gynécologie, obstétrique et orthogénie

En gastro-entérologie, cardiologie, diabétologie, endocrinologie, médecine interne

En douleur chronique, Soins Palliatifs, Evaluation et Orientation Gériatrique

- **D'examens spécialisés :**

Echographie, Radiologie, Scanner, Mammographie, Ostéodensitométrie



Au Centre Hospitalier d'Issoire, chaque service est représenté par une symbolique unique (fleur, animaux, ...) permettant de l'identifier et de mieux vous orienter dans nos locaux.



Quelques chiffres



580 professionnels
dont 90 médecins



50,7 millions d'€ de budget et
600 000 € d'investissement



10 585 séjours



32 705 consultations



23 563 examens



4 561 interventions



498 naissances



18 155 consultations aux
urgences et 894 sorties
SMUR



185 250 repas
282 tonnes de linges



77% de satisfaction en MCO
80% en chirurgie ambulatoire



Pour en savoir plus, rendez-vous
sur www.ch-issoire.fr rubrique
« Notre établissement »

VOTRE SÉJOUR



L'admission

Pour une consultation, un examen ou une hospitalisation, il est indispensable de présenter un certain nombre de documents qui nous permettront d'établir votre dossier et d'assurer la prise en charge de vos frais de prise en charge :

- ◆ Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, ...),
- ◆ Votre carte vitale,
- ◆ Votre carte de régime complémentaire (mutuelle, assurance complémentaire, ...)
- ◆ Votre carte de régime particulier si concerné (pensionné de guerre, attestation, ...)

En fonction de votre situation, d'autres documents pourront vous être demandés par les équipes administratives de l'établissement.

La sécurité de l'identité

La sécurité de vos soins passe tout d'abord par une bonne vérification de votre identité. Lors de votre admission, il vous sera demandé de fournir les pièces nécessaires pour confirmer votre identité.

Durant votre séjour, les équipes vous demanderons de confirmer régulièrement votre identité, n'en soyez pas étonné. Enfin, nous avons également fait le choix d'utiliser des bracelets d'identification pour toutes les personnes hospitalisées afin de sécuriser totalement votre prise en charge tout au long de votre séjour.



La non divulgation de présence

Si vous le désirez, nos équipes peuvent mettre en place une procédure visant à garantir la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement (visites, appels téléphoniques, ...). Il vous suffit simplement d'en faire la demande lors de votre admission ou au cours de votre séjour.



L'équipe qui vous accompagne

Votre prise en charge est mise en œuvre par une équipe pluridisciplinaire que vous pouvez identifier grâce à leur blouse ou leur badge marqué de leur nom et de leur fonction.



- **L'équipe médicale** :

Elle est organisée autour d'un chef de service assisté de plusieurs médecins et internes assurant votre prise en charge (diagnostic, traitement, suivi, examens, ...). L'équipe médicale sollicite et travaille avec de nombreux praticiens spécialistes intervenant au sein de notre structure ou dans des établissements de référence (CHU, ...). Vous rencontrerez également des étudiants en médecine venant se former.



- **L'équipe soignante** :

Tout au long de votre prise en charge, vous rencontrerez les différents membres de l'équipe soignante. Cette dernière est animée par un cadre de santé en charge de l'organisation de l'unité et de l'encadrement du personnel paramédical.

L'équipe soignante est constituée de nombreux métiers :

- ◆ L'infirmier diplômé d'état (IDE) organise et dispense les soins nécessaires à votre état de santé suivant les prescriptions de l'équipe médicale ou en application de son rôle propre. Certains IDE développent une spécialisation dans différentes disciplines (anesthésie, bloc opératoire, douleur, soins palliatifs, ...).
- ◆ L'aide-soignant (AS) assure les soins élémentaires des patients : hygiène, alimentation, réfection des lits, etc. ainsi que certains soins techniques.
- ◆ L'agent de services hospitaliers (ASH) contribue à votre confort en assurant l'entretien des locaux hospitaliers ainsi que différentes tâches d'hôtellerie.
- ◆ Le personnel de rééducation et médico-technique intervient au cours de votre prise en charge sur avis médical (kinésithérapeute, manipulateur en électroradiologie, diététicien, ...).
- ◆ Les équipes de support peuvent être sollicitées pour vous aider à résoudre vos difficultés administratives et sociales (psychologue, assistant social, ...).
- ◆ Dans le service Maternité, les sage-femmes suivent l'évolution des grossesses, pratiquent les accouchements et donnent les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né. Les auxiliaires de puériculture assurent l'accompagnement des parturientes et des nouveau-nés.



De nombreux autres professionnels contribuent à la qualité de votre séjour : pharmacie, cuisine, informatique, administration, ...

Les frais liés à votre hospitalisation

- **Les tarifs :**

Les tarifs des prestations délivrées par l'établissement sont fixés chaque année par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes.

- **Les frais de séjour :**

Ils sont calculés en fonction du coût de votre prise en charge (soins, médicaments, examens, interventions, ...) auquel s'ajoute les frais d'hôtellerie (hébergement, repas, ...).

Si vous êtes assuré social, une partie des frais de séjour sont pris en charge par les caisses d'assurance maladie.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez payer la totalité des frais liés à votre hospitalisation.

- **Le ticket modérateur :**

Le solde non pris en charge par l'assurance maladie s'appelle le ticket modérateur. Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle ou à une assurance complémentaire, ce dernier vous sera facturé.

- **Le forfait journalier :**

Il s'agit d'une contribution aux dépenses d'hébergement (fixée par arrêté ministériel) dont vous êtes redevable pour chaque journée d'hospitalisation. Elle peut être pris en charge partiellement ou totalement par votre organisme d'assurance complémentaire.

Les affections de longues durées

Certaines affections de longues durées (ALD) ouvrent droit à une prise en charge à 100% des soins liés à votre pathologie. Pour que nos médecins puissent établir le lien entre les soins dispensés et votre ALD, il est impératif de leur présenter votre protocole de prise en charge.

L'activité libérale

Certains praticiens de l'établissement sont autorisés à exercer une activité libérale en secteur hospitalier. Si vous choisissez ce mode de prise en charge, le praticien devra vous informer préalablement du montant de ses honoraires. Sachez toutefois que l'ensemble de ces praticiens interviennent dans le cadre du secteur 1. Aucun dépassement ne vous sera donc facturé.



Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.ch-issoire.fr rubrique

Les informations pratiques

- **Les visites** :

Vos proches pourront vous rendre visite suivant les horaires et l'organisation définis dans chaque service au regard des soins devant être réalisés. Certaines situations particulières (soins palliatifs, ...) peuvent bénéficier d'un élargissement des horaires sur autorisation médicales. Les conditions de visites peuvent également évoluer en fonction du contexte sanitaire. Dans ce cas, une information des usagers sera réalisée par l'établissement.

Les visiteurs seront priés de quitter les chambres lors des soins et tâches hôtelières.

- **Les médicaments** :



Lors de votre hospitalisation, il vous est demandé d'apporter votre ordonnance de traitements personnels en cours. Ces derniers seront évalués et prescrits par l'équipe médicale en fonction de votre état de santé.

Afin d'éviter certains risques (surdosages, interactions, ...) vous ne prendrez durant votre séjour, que les médicaments prescrits, préparés et distribués par l'hôpital.

A votre sortie, le médecin du service rédigera une nouvelle ordonnance pour aller chercher vos médicaments en ville et vous communiquera les informations et explications relatives à l'évolution de vos traitements si cela s'avère nécessaire.

- **Les conditions de rencontres avec les équipes** :

Durant votre prise en charge et tout au long de votre séjour, vous aurez l'occasion de rencontrer les équipes médicales du service. Les médecins vous apporteront les informations sur votre état de santé, les différentes investigations préconisées, les traitements instaurés, les risques fréquents ainsi que les thérapeutiques envisagées. N'hésitez pas à partager avec l'équipe médicale sur vos inquiétudes et vos interrogations.



L'équipe médicale peut également rencontrer vos proches **sur rendez-vous**. Le cadre de santé du service est également un interlocuteur privilégié pour répondre à vos interrogations.

Aucune information concernant votre hospitalisation ne sera partagée sans votre accord préalable (secret professionnel).



- **Le service social** :

Durant votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier des conseils et de l'aide des professionnels du service social de l'établissement. Vous pouvez notamment prendre contact avec eux afin d'organiser les aides et les soins dont vous aurez besoin à votre sortie ou pour l'admission dans un établissement d'hébergement. Pour obtenir l'aide du service sociale, nous vous invitons à en faire la demande auprès des agents du service.

- **La télévision, le téléphone :**



Un service payant de télévision et de téléphone vous est proposé pendant votre hospitalisation. Si vous souhaitez bénéficier de l'une de ces prestations, faites en la demande auprès des professionnels d'accueil dans le hall de l'établissement.



Lors de votre hospitalisation, vous pouvez recevoir gratuitement les appels de l'extérieur.

- **Les repas :**



Les menus proposés sont élaborés par le diététicien. Lors de votre admission, vous pourrez indiquer les aliments que vous n'appréciez pas. Ils seront remplacés dans vos futurs repas. Si votre pathologie ou votre traitement le nécessitent, une alimentation adaptée vous sera proposée.

L'introduction de boissons alcoolisées est interdite ainsi que la livraison de repas venant de l'extérieur.

- **Vos effets personnels et objets de valeur :**

Lors de votre séjour au Centre Hospitalier, vous pouvez être amené à quitter votre chambre pour des examens, des consultations, une intervention. Nous vous recommandons fortement de laisser vos objets de valeur (bijoux, argent) à votre domicile ou de les confier à votre accompagnant. Si cela ne s'avère pas possible, un inventaire des biens en votre possession vous sera proposé ainsi qu'un dépôt au coffre de l'établissement.

Si vous décidez de conserver vos biens et valeurs dans votre chambre, le Centre Hospitalier ne pourra être rendu responsable des pertes ou vols éventuels.



Pour votre séjour, n'oubliez pas de prévoir votre essentiels de toilettes (savon, brosse à dents, rasoir, ...).



- **Les prestations pour les accompagnants :**

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure du possible, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous. La demande devra être formulée auprès de l'équipe soignante. Un lit d'accompagnement pourra vous être proposé ainsi que la possibilité de prendre vos repas, moyennant l'achat d'un ticket.

- **La vie spirituelle :**

Au sein de l'établissement, un patient peut, dans la mesure du possible et dans le respect de la liberté des autres, suivre les préceptes de sa religion. Sur votre demande, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous exprimer le désir auprès du cadre de santé du service.

La sortie de l'établissement

- **La décision de sortie :**

Une durée prévisionnelle de séjour vous sera donnée dans les premiers jours de votre hospitalisation. Cette dernière sera réévaluée en fonction des soins nécessaires et de l'évolution de votre état de santé. La date définitive de votre départ sera fixée par votre médecin référent. Il pourra être organisé le matin ou l'après-midi suivant les possibilités.

- **La sortie contre avis médical :**

Vous avez la possibilité de quitter votre service d'hospitalisation à n'importe quel moment. Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée au regard de votre état de santé, il vous informera des risques et des complications éventuelles. Si vous maintenez votre décision, vous devrez alors réaliser avec le médecin les formalités nécessaires à cette sortie contre avis médical.

- **La continuité des soins :**

Avant votre sortie, les équipes médicales et paramédicales vous remettront l'ensemble des documents nécessaires à votre suivi médical. Vous disposerez notamment d'une fiche de liaison (que recevra également votre médecin traitant), des ordonnances (médicaments, examens complémentaires, soins à domicile, matériels, ...) et des documents nécessaires (certificat, arrêt de travail, ...).

Vous bénéficiez également des consignes et des informations nécessaires à votre retour à domicile (médicaments, reprise d'activité, soins à réaliser, ...).

- **Les transports :**

A votre sortie vous pouvez faire appel à un taxi. Le choix de l'entreprise de transport est libre et les frais seront à votre charge. Si votre état de santé nécessite un transport sanitaire, une prescription médicale vous sera remise.

- **Les décès à l'hôpital :**

En cas de décès survenant dans l'établissement, trois possibilités sont offertes :

- un dépôt du corps à la chambre mortuaire de l'établissement (une facturation sera réalisée au-delà de 3 jours),
- un transport de corps sans mise en bière avec retour au domicile (de 8 h à 20 h),
- un transport de corps sans mise en bière vers la chambre funéraire d'une entreprise de pompes funèbres de votre choix.

Quelles que soient les volontés du défunt ou le choix de la famille, un transfert transitoire du corps vers la chambre mortuaire de l'établissement sera réalisé par les équipes du Centre Hospitalier.

VIVRE ENSEMBLE

Les règles de vie à l'hôpital

- **Respect des personnels et des locaux** :



L'ensemble de la structure hospitalière est mobilisé pour vous apporter les soins de la meilleure qualité possible.

Vous vous devez de respecter le personnel qui vous prend en charge. Des sanctions sont prévues par la loi et toute violence physique ou verbale fera l'objet de poursuites par l'établissement.

Vous vous devez également de respecter les règles de fonctionnement établies par l'établissement, l'intégrité et la propreté des locaux ainsi que le matériel.

- **Règles d'hygiène** :



Vous devez participer à la lutte contre les infections associées aux soins en réalisant chaque fois que nécessaire (après être allé aux toilettes, avant de manger, en sortant ou en entrant dans la chambre, ...) une désinfection des mains grâce aux solutions hydroalcooliques mises à votre disposition.

Les visiteurs entrant dans votre chambre doivent également se désinfecter les mains avec une solution hydro-alcoolique et suivre ces mêmes consignes.

En fonction de la situation sanitaire, le port du masque peut être demandé.

- **Nuisances et bruits** :



Pour la tranquillité de l'ensemble des patients hospitalisés, nous vous demandons de ne pas provoquer de nuisances en particulier sonores avec les radios, les téléviseurs ou par le bruit de vos visiteurs qui doivent donc être limités en nombre (deux par chambre).

- **Tabac et alcool** :



Conformément à la loi, il est formellement interdit de fumer au sein de l'établissement (lieux communs et chambres), y compris avec une cigarette électronique.

Par ailleurs, l'introduction d'alcool est également interdite dans l'ensemble des services de l'établissement.

- **Respect du droit à l'image :**



Vous devez respecter le droit à la vie privée. Ainsi, un personnel, un patient ou un visiteur ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans autorisation expresse, libre et éclairée et ceci quelque soit les moyens utilisés (téléphones compris).

Toute publication portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et / ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et / ou du Centre Hospitalier est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

- **Visite :**

Le maintien de vos liens sociaux est essentiel. Toutefois, il est également nécessaire de respecter certaines règles :

- Respecter les horaires de visites du service,
- Limiter le nombre de visiteurs dans les chambres (2 personnes),
- Avoir une tenue vestimentaire propre,
- Ne pas toucher les dispositifs et matériels médicaux,
- Respecter le repos des autres patients et faire preuve de discrétion.



- **Sécurité incendie :**



En cas d'incendie, il est recommandé de garder son calme. Donnez l'alerte en prévenant le personnel du service.

En cas d'évacuation, suivez les instructions communiquées par le personnel et les pompiers.

Respecter la fermeture des portes coupe-feu, l'utilisation des ascenseurs est interdite.

- **Plan Vigipirate et sécurité :**



La vigilance est l'affaire de tous. Chaque personne contribue par son comportement à la prévention et à la protection contre les menaces d'atteintes aux biens et aux personnes.

Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles (valises, sacs, ...),

Signalez au personnel tout bagage ou colis qui vous semble abandonné,

Signalez au personnel toute personne au comportement inadapté ou suspect,

Respecter les restrictions d'accès aux différents locaux de l'établissement.

L'information et les données médicales

- **Le droit à l'information** :

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé (investigations, traitements, etc.). Durant votre séjour les équipes médicales et soignantes s'efforceront de vous donner le maximum d'informations et de rendre ces dernières les plus claires possibles. N'hésitez pas à poser des questions.

Dans ce cadre, votre consentement sera donc nécessaire pour réaliser les actes et les soins nécessaires à votre état de santé.

Par ailleurs, les informations qui vous sont données tout au long de votre séjour au sein de notre établissement sont personnelles. Aucune information ne sera communiquée à vos proches sans votre accord préalable.

- **Le dossier patient** :

Durant votre séjour dans notre établissement, nos professionnels pourront consulter votre Dossier Médical Partagé (DMP). Ils réaliseront une traçabilité des actes, des soins et des traitements qu'ils accompliront ainsi que de leurs observations. Ces données seront collectées pour constituer votre dossier patient.

La loi du 4 mars 2002 permet à toute personne qui en fait la demande d'accéder à son dossier patient et aux informations de santé qui la concernent. Pour ce faire, vous devez adresser un courrier et une photocopie de votre pièce d'identité à la Direction de l'établissement.

Certains documents alimenteront également et automatiquement votre DMP via « Mon espace santé ». Vous avez la possibilité de vous y opposer en signalant votre objection à nos professionnels.

- **Le traitement des données** :

Les informations collectées au cours de votre séjour font l'objet de traitements destinés à la gestion administrative et à la facturation des actes. Leur gestion est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données et par la loi Informatique et Liberté. Vous disposez ainsi de certains droits relatifs au recueil et au traitement de ces données personnelles :

- ***Droits d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation*** : ces demandes sont restreintes aux conditions en vigueur,
- ***Droit d'opposition*** : vous pouvez vous opposer à la collecte d'information,
- ***Droit de portabilité des données*** : vous pouvez récupérer les données fournies à un responsable de traitement pour les transmettre à un autre,
- ***Droit au retrait de consentement*** : vous pouvez retirer votre consentement au recueil et au traitement des données à tout moment

Les droits des patients

- **La personne de confiance :**

Vous pouvez désigner, avec son accord, une personne de confiance qui sera habilitée à **vous accompagner dans vos prises de décisions** au cours d'une hospitalisation. Cette personne de confiance peut également être **consultée en priorité dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté**. Elle pourra recevoir l'information médicale et sera le porte-parole du patient.

La personne de confiance a également un rôle **d'aide et d'assistance** pour faciliter votre réflexion et l'expression de vos souhaits.

En aucun cas, elle ne peut se substituer à vous ou vous imposer son point de vue, ni formuler un consentement aux soins à votre place, pas même dans l'hypothèse d'une aggravation de votre état de santé où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

- **Les directives anticipées :**

La loi Léonetti a donné le droit à toute personne de rédiger ses directives anticipées. Ces dernières recueillent vos souhaits concernant les décisions médicales (traitements, techniques, ...) à prendre, dans l'hypothèse où vous seriez un jour en fin de vie et dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, il est important de prendre le temps d'y réfléchir.

Les directives anticipées peuvent être rédigées à tout moment. Il n'est pas nécessaire d'être malade pour y penser. Elles sont **valables sans limite de temps** mais vous pouvez les **modifier ou les annuler à tout moment**.

Elles peuvent être rédigées sur papier libre (daté, signé et indiquant votre nom, prénom, date et lieu de naissance) ou en utilisant un modèle préétabli.

Nous pouvons vous aider à les rédiger et vous fournir un modèle si vous le souhaitez. Votre médecin traitant est aussi un interlocuteur sur ce sujet.

- **La prise en charge de la douleur :**

Au sein du Centre Hospitalier Paul Ardière d'Issoire, les équipes soignantes se sont engagées à prendre en charge votre douleur. Les différentes actions menées en ce sens sont coordonnées au sein d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Votre douleur fera l'objet d'une surveillance au même titre que votre pouls, votre respiration, votre température, ... Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur, en l'évoquant vous aidez les médecins à mieux vous soulager.

Chacun réagit de façon différente à la douleur, vous seul(e) pouvez la décrire.

Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Nos équipes soignantes sont à votre écoute.

Le recueil de votre expression

• La satisfaction :

L'évaluation de la satisfaction et de l'expérience de nos patients s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des services rendus. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à nous faire part de votre ressenti :

- Via les questionnaires proposés en interne : nos services proposent en continue ou de façon ponctuelle différents questionnaires permettant d'évaluer votre satisfaction,
- Via l'enquête e-satis : organisée par la Haute Autorité de Santé, cette enquête s'organise intégralement en ligne. Il suffit de communiquer votre adresse mail via le formulaire dédié et vous recevrez quelques semaines après votre sortie un lien personnalisé permettant de donner votre avis sur votre hospitalisation,
- Via un courrier libre : nous avons organisé le traitement et la communication aux équipes des courriers de satisfaction. Il est donc possible de nous faire remonter vos mots de soutien, de remerciements ou d'encouragement sur simple papier libre à l'adresse du Centre Hospitalier,
- Via les avis « Google » ® : le centre hospitalier apporte une attention particulière aux avis déposés sur sa fiche établissement. Vous pouvez ainsi faire part de votre expérience par ce canal. Dans la mesure du possible, nous essayerons de vous apporter une réponse personnalisée.

• Les plaintes et réclamations :

Si vous souhaitez porter à notre attention une observation ou une réclamation **au cours de votre séjour**, sollicitez dans un premier temps le médecin ou le cadre responsable du service. Ils connaissent parfaitement votre prise en charge et le fonctionnement de l'établissement et seront donc les mieux placés pour répondre à vos interrogations.

Si vous souhaitez porter à notre attention une observation ou une réclamation après votre séjour, vous devez adresser vos remarques par écrit à la Direction de l'établissement à l'adresse postale du Centre Hospitalier.

À réception de votre courrier, nous ouvrirons un dossier de contentieux et transmettrons vos remarques aux responsables du ou des services concernés. Un examen des faits sera réalisé afin de recueillir les informations nécessaires pour vous adresser une réponse personnalisée et adaptée.

Selon les circonstances, la direction peut souhaiter mettre en place une médiation. Dans ce cas, elle vous préviendra de la mise en place de cette procédure spécifique et sollicitera un médiateur (médical ou non médical) qui se rendra disponible pour vous recevoir. Un représentant des usagers peut également être sollicité pour cette rencontre.

Les représentants des usagers

En participant aux différentes instances et démarches de l'établissement, les représentants des usagers (désignés par l'Agence Régionale de Santé) contribuent à l'élaboration des politiques et au fonctionnement de l'établissement.

- **La Commission des Usagers (CDU) :**

La Commission des Usagers a vu ses missions évoluer de manière significative au fil des différentes démarches nationales et jusqu'au décret du 1er Juin 2016.

Aujourd'hui, la CDU dispose de missions précises :

- Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. A cet effet, les membres de la CDU ont accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement mais aussi à tout les dispositifs d'expression (enquêtes, questionnaires, avis, ...),
- Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades ainsi que de leurs proches. À cet effet, elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions : politique qualité, recours gracieux, évènements indésirables, ...

- **Contactez un représentant des usagers :**

Lors de votre hospitalisation ou après votre sortie, vous avez la possibilité de prendre contact avec les représentants des usagers de l'établissement afin de vous exprimer ou d'obtenir de l'aide sur votre prise en charge, votre parcours, vos démarches...

Durant votre séjour, nous vous invitons à vous adresser à l'équipe soignante de votre service d'hospitalisation pour obtenir les coordonnées des représentants des usagers.

Après votre sortie, vous pouvez prendre contact directement avec les représentants des usagers en adressant un courriel à l'adresse suivante : ru@ch-issoire.fr

Vos messages et demandes seront alors automatiquement transférés aux quatre représentants des usagers de l'établissement.

Les associations représentées au Centre Hospitalier d'ISSOIRE sont :

- Le comité du Puy-de-Dôme de la Ligue Nationale Contre le Cancer,
- La Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés,
- L'association d'Information et aide aux personnes stomisées Loire—Haute-Loire,

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

POUR ALLER PLUS LOIN

Le don d'organes

En France des milliers de malades sont en attente d'une greffe pour continuer à vivre ou plus simplement pour avoir une vie normale. Le don d'organes, de tissus ou de cellules est le seul dispositif qui rend ces greffes possibles.

Nous sommes donc tous concernés.

Prenez position et informez vos proches ou vos médecins pour qu'ils puissent témoigner de vos choix concernant le don d'organes.

Le CHU de Clermont-Ferrand dispose d'un service de coordination des prélèvements et des greffes que vous pouvez contacter au 04 73 751 018.

 En France, nous sommes tous donneur d'organes puisque le principe du consentement présumé a été choisi.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes ou vos tissus, l'inscription sur le registre nationale des refus est donc nécessaire (www.registrenationaldesrefus.fr).

La qualité et la sécurité des soins

Comme tous les établissements de santé Français, le Centre Hospitalier d'Issoire est soumis à une procédure d'évaluation externe obligatoire. Cette dernière est mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé et se déroule tous les 4 ans. Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par l'établissement.

Pour mettre en œuvre cette procédure d'évaluation externe, la Haute Autorité de Santé s'appuie sur des « visites de certification ». Ces dernières sont réalisées par des experts-visiteurs spécialement mandatés et qui sont également des professionnels de santé.

Depuis 2021, le Centre Hospitalier d'Issoire est certifié « Qualité des soins confirmée ».



La qualité et la sécurité des Soins

Chaque année, le Centre Hospitalier d'Issoire participe au recueil des Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins organisé par la Haute Autorité de Santé.

Un certain nombre de ces indicateurs concernent la qualité et la sécurité des soins réalisés par les professionnels de l'établissement (prise en charge de la douleur, prescription d'antibiotiques, etc.).

D'autres, permettent de s'assurer de la dynamique de l'établissement dans la prévention des risques infectieux : consommation des solutions hydroalcooliques, vaccination antigrippale, ...

Enfin, certains indicateurs sont issus du recueil de la satisfaction et de l'expérience de nos patients.



Les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins sont accessibles sur la page « QUALISCOPE » de la HAS

www.has-sante.fr

ou

Sur le site internet de l'établissement

www.ch-issoire.fr



Quelques règles d'hygiène pour lutter contre les infections



• Je me protège
des infections •



Quand je suis
hospitalisé(e).

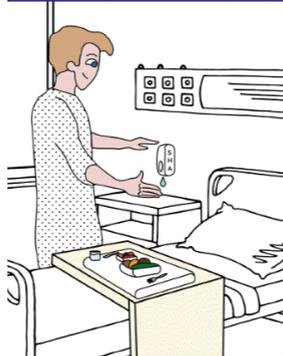
REPias
MATIS

Après être allé
aux toilettes...



... je me lave
les mains !

Je me désinfecte
les mains...



... avant de
manger !

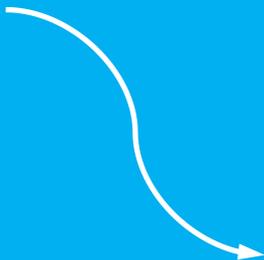
Je me désinfecte
les mains...



... quand je regagne
ma chambre !

**Vous souhaitez partager votre expérience
au sein de notre établissement ?**

**Notre questionnaire de satisfaction est à
votre disposition.**



13, rue du Docteur Sauvat

63500 Issoire

04 73 89 72 72

www.ch-issuire.fr