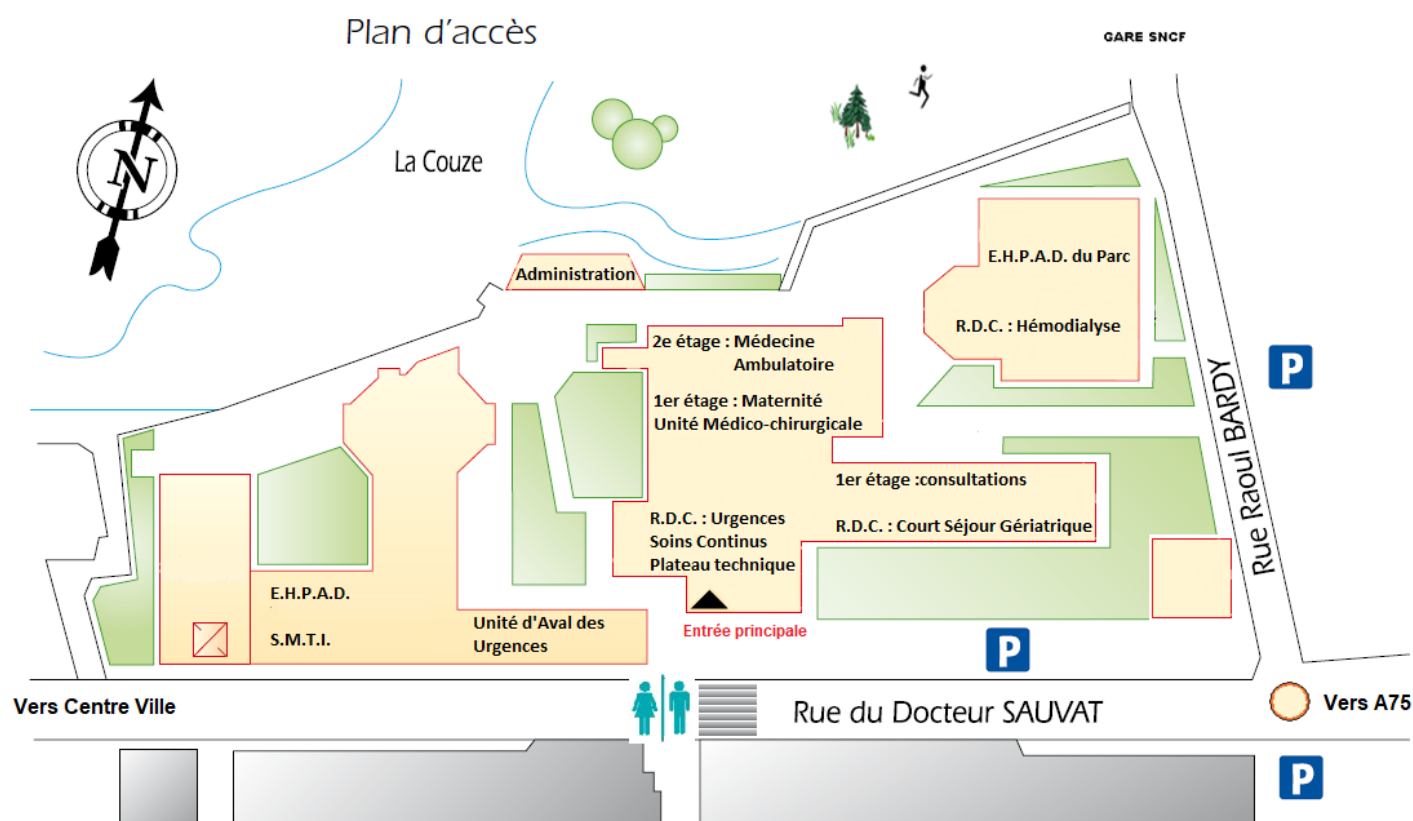


■ PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT :



■ Historique :

La date de la fondation du premier hôpital d'Issoire se situe certainement un peu avant l'an 1000. Au cours des siècles, celui-ci va se développer, se transformer grâce à de nombreux dons et, en particulier, à la générosité de Paul Ardièr, Seigneur de Beauregard, (XVII^e Siècle). L'existence juridique de l'hôpital est consacrée en avril 1674 par les lettres patentes de Louis XIV. La Révolution marque le transfert de l'hôpital, qui était situé tout près de l'église Saint-Austremoine, au couvent des Capucins, construction datant de 1609. Cet emplacement est toujours celui de l'hôpital actuel.

Dans une période plus proche de la nôtre, l'établissement a connu de nombreuses transformations au cours des années 70 et 80. Le bâtiment central a notamment été inauguré par François Mitterrand en Janvier 1983 avant de se voir rajouter un étage en 1999.

■ G.H.T. :

Le Centre Hospitalier d'Issoire dispose d'une convention de direction commune avec le CHU de Clermont-Ferrand depuis 2008. Conformément à la loi de modernisation du système de santé, l'établissement fait 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 priorités de ce territoire de soins.

■ PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT :

Pour faciliter votre prise en charge et la communication durant votre séjour, chaque membre du personnel est porteur d'un badge indiquant son nom et sa fonction.

■ L'équipe médicale :

Les médecins des différentes spécialités sont responsables de votre prise en charge médicale, diagnostic, traitement, suivi et prescrivent les examens nécessaires.

■ Le cadre de santé :

Il est chargé de l'organisation de l'unité et de l'encadrement du personnel paramédical. Il est également le garant de la qualité des soins infirmiers et sera votre interlocuteur pour les remarques et requêtes que vous formulerez.

■ Les infirmier(e)s :

Ils organisent et dispensent les soins nécessaires à votre état de santé suivant les prescriptions de l'équipe médicale ou en application du rôle propre qui leur est dévolu. Ils sont à votre écoute, participent à la délivrance d'informations et peuvent solliciter votre participation. Certains infirmiers sont spécialisés comme par exemple les infirmiers de bloc opératoire ou les infirmiers anesthésistes.

■ Les sages-femmes (profession médicale) :

Elles suivent l'évolution des grossesses, pratiquent les accouchements et donnent les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né.

■ Les aides-soignant(e)s :

Ils assurent, en collaborations avec le personnel infirmier, les soins d'hygiène et de confort. Ils contribuent également avec les Agents de Services Hospitaliers, l'hygiène générale de votre chambre.

■ Les auxiliaires de puériculture :

Elles assurent sous le contrôle de la sage-femme ou du pédiatre, l'accompagnement des parturientes et des nouveau-nés.

■ Les agents de services hospitaliers :

Ils contribuent à votre confort en assurant l'entretien des locaux en appliquant les règles d'hygiène hospitalière ainsi que différentes tâches d'hôtellerie.

■ Le personnel médico-technique :

Les masseurs-kinésithérapeutes, les manipulateurs radio, la diététicienne, les préparateurs en pharmacie, etc. peuvent intervenir au cours de votre prise en charge sur avis médical. Ils collaborent avec les équipes soignantes et médicales.

■ Les équipes d'assistance :

Psychologue, conseillère conjugale, assistante sociale sont à votre écoute pour vous aider à résoudre vos difficultés administratives, sociales ou familiales.

■ Les secrétaires médicales :

Elles assurent les tâches administratives du service ainsi que le relais entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant. Le secrétariat médical vous aidera aussi dans vos formalités d'entrée et de sortie.

Le plus souvent, vous ne les rencontrez pas mais eux aussi collaborent activement à votre prise en charge : le personnel technique, le personnel logistique et le personnel administratif.

■ L'OFFRE DE SOINS

Situé au cœur d'un bassin de santé de plus de 60 000 habitants, le Centre Hospitalier Paul Ardier entend proposer une offre de soins de proximité. Cette offre s'organise autour des éléments suivants :

■ Les services médicaux :

✓ Un service de Médecine Polyvalente : 32 lits d'hospitalisation complète dont 8 identifiés Soins Palliatifs

Le service de médecine polyvalente a pour mission d'accueillir 24h/24h les patients d'âge adulte, quelle que soit la pathologie médicale, pour des soins à visée :

- Diagnostique (bilan d'altération de l'état général, bilan de chute, de malaise, de fièvre, ...)
- Curative (troubles d'origine diabéto-endocrinien, gastroentérologique, infectieuse, pneumologique, cardiologique, neurologique, dermatologique, rhumatologique, urologique, etc.),
- Palliative, 8 lits identifiés soins palliatifs
- Educative (éducation des patients à haut risque cardio vasculaire, en lien avec l'AFRET, programme d'ETP Grossesse et facteur de risque métabolique).

✓ Une Unité Médico-Chirurgicale : 23 lits d'hospitalisation complète et 2 lits Hôpital en Tension

Unité multidisciplinaire, elle est destinée à la prise en charge des pathologies médicales et des spécialités chirurgicales suivantes :

- La chirurgie digestive ;
- La chirurgie gynécologique ;
- La chirurgie orthopédique ;
- La chirurgie vasculaire périphérique ;
- La chirurgie traumatologique ;
- La chirurgie urologique ;

✓ Un service de gynéco-obstétrique de 14 lits et 2 lits Hôpital en Tension, prenant en charge les pathologies relevant de :

- L'obstétrique et la pédiatrie néonatale ;
- La gynécologie médicale et la chirurgie gynécologique ;
- L'urodynamique et l'urogynécologie ;
- L'orthogénie et le centre de planification familiale ;
- La consultation pédiatrique de deuxième intention.

✓ Un service de soins continus de 4 lits, permettant une surveillance intensive de la phase aiguë des pathologies prises en charge dans les autres services d'hospitalisation.

✓ Une Unité d'Aval des Urgences de 8 lits et 2 lits Hôpital en Tension, permettant d'accueillir les patients admis dans le service des Urgences présentant une pathologie médicale aiguë dont la prise en charge diagnostique ou thérapeutique nécessite une hospitalisation de courte durée ou une surveillance avant un transfert dans une unité spécialisée.

✓ Une Unité Ambulatoire de 9 places, permettant de prendre en charge les patients relevant des différentes spécialités chirurgicales ou médicales proposées au sein de l'établissement et ne nécessitant pas une hospitalisation complète.

✓ Une Unité d'Hospitalisation de Très Courte Durée de 2 lits, adossée à la structure d'accueil des urgences de l'établissement pour les patients nécessitant une hospitalisation ou une surveillance de moins de 24 heures,

■ L'OFFRE DE SOINS

✓ Une unité de médecine gériatrique de 21 lits, prenant en charge :

- Les patients âgés fragiles poly pathologiques présentant un syndrome confusionnel ;
- Les patients âgés fragiles poly pathologiques avec pathologie aiguë ;
- Les patients âgés ayant la maladie d'Alzheimer, ou syndrome apparenté, présentant une pathologie somatique aiguë ou décompensatrice.

✓ Une unité de Soins Médicaux Techniques Importants (S.M.T.I.) de 20 lits prenant en charge les personnes âgées ayant perdu leur autonomie de vie et nécessitant des soins lourds.

✓ Un E.H.P.A.D. de 114 lits (dont 27 lits en unité sécurisée) accueillant les personnes âgées nécessitant des soins courants et une aide pour les actes de la vie quotidienne.

▪ Le plateau technique :

Autour des services médicaux et pour en assurer le fonctionnement, on trouve un plateau technique composé de :

✓ Une unité de proximité d'accueil, de traitement et d'orientation des Urgences

✓ Un service mobile d'urgence et de réanimation (SMUR)

✓ Un service d'imagerie médicale :

- une salle de scannographie
- 2 salles de radiologie conventionnelle
- une salle d'échographie et doppler
- une salle de mammographie et échographie du sein
- une salle d'ostéodensitométrie

✓ Un secteur opératoire comprenant :

- 4 salles d'opérations
- une salle dédiée aux petits gestes techniques
- une salle de réveil (6 postes)

✓ Un bloc obstétrical comprenant :

- une salle nature
- 2 salles d'accouchement
- une salle de réanimation néo-natale

✓ Une salle d'exploration cardiovasculaire :

- échographie et doppler cardiaque et vasculaire
- épreuve d'effort
- explorations rythmologiques non invasives

✓ Une pharmacie et un secteur de stérilisation

✓ Une Equipe Mobile de Soins Palliatifs, intervenant auprès des différents établissements du bassin Issoire – Brioude pour le soutien, le conseil et l'accompagnement des patients, familles et équipes soignantes,

■ L'OFFRE DE SOINS

Le Centre Hospitalier d'ISSOIRE propose également des consultations et examens spécialisés sur rendez-vous. Un courrier ou une ordonnance de votre médecin traitant peut vous être demandé.

CONSULTATIONS

Anesthésie, Chirurgie digestive & orthopédique,
Gastro-entérologie, Urologie, Vasculaire


 04.73.89.72.50



secretariat.pool-consultations@ch-issoire.fr

CONSULTATIONS

Gynécologie, Obstétrique, Orthogénie

 04.73.89.72.50



secretariat.pool-consultations@ch-issoire.fr

CONSULTATIONS

Cardiologie, Diabétologie, Endocrinologie, Médecine
interne

 04.73.89.72.41



secretariat.medecine@ch-issoire.fr

CONSULTATIONS

Douleur chronique, Soins Palliatifs


 04.73.89.72.55



secretariat.esca-douleur@ch-issoire.fr

CONSULTATIONS

Evaluation et Orientation Gériatrique

 04.73.89.72.80



secretariat.pole-geriatrie@ch-issoire.fr

EXAMENS D'IMAGERIE

Echographie, Radiologie, Scanner, Mammographie,
Ostéodensitométrie

 04.73.89.72.37



secretariat.imagerie@ch-issoire.fr

■ VOTRE ARRIVEE ET VOTRE ADMISSION

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

■ La pré-admission :

Vous allez bénéficier d'une intervention ou d'un examen programmé ; pour faciliter vos démarches, nous vous invitons à vous présenter au bureau des admissions avant votre admission pour constituer le dossier administratif nécessaire à votre future hospitalisation.

■ Les informations indispensables à fournir lors de votre 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 d'hospitalisation :

SITUATION	DOCUMENTS A PRESENTER
Pièce d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour)	
Assuré social (C.P.A.M., M.S.A., ...)	Carte vitale et attestation carte Vitale
Mutualiste	Carte de mutuelle ou prise en charge valide
Bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire	Attestation C.S.S.
Accident du travail	Feuillet d'accident du travail délivré par l'employeur
Ancien combattant victime de guerre	Carnet de soins gratuits (Art. 115)
Femme enceinte	Carte d'assurée sociale (avec 100% maternité) Livret de famille
Mineur	Autorisations de l'autorité parentale
Etranger	Carte de séjour ou passeport Ressortissant U.E.E. : carte européenne Ressortissant hors U.E.E. : attestation de prise en charge d'un organisme du pays d'origine ou par l'ambassade

En cas de non présentation de ces documents, les soins vous seront directement facturés.

■ La sécurité de l'identité :

Il s'agit du système de prévention, de surveillance et de gestion des erreurs liées à l'identité. Le Centre Hospitalier a fait de cette démarche une priorité.

La sécurité des soins passe par une **bonne identification du patient**. Pour ce faire, le patient devra présenter dès son arrivée dans l'établissement ses **documents de couverture sociale** et une **pièce d'identité** (Carte Nationale d'Identité, Passeport, Carte de séjour). Afin d'assurer la mise à jour de nos dossiers, il devra également nous indiquer tout changement d'état civil ou d'adresse.

Nous avons également fait le choix d'utiliser des bracelets d'identification pour toutes les personnes hospitalisées afin de sécuriser votre prise en charge tout au long de votre séjour.

1 ERREUR D'IDENTITE = 1 RISQUE MEDICAL



■ Le respect de l'anonymat :

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

■ VOTRE ARRIVEE ET VOTRE ADMISSION

■ Les frais de séjour :

Pour les hospitalisations en secteur de courte et moyenne durée (médecine, chirurgie, gynécologie-obstétrique,...), les frais de séjour sont calculés en fonction du coût de vos soins (médicaments, examens, interventions, ...) auquel s'ajoute votre participation aux frais d'hôtellerie (hébergement, repas, ...) correspondant au forfait journalier. Un supplément de tarification pourra vous être appliqué si vous bénéficiez d'une chambre seule.

- Vous n'êtes affilié(e) à aucun régime d'assurance :

Vous devrez payer la totalité des frais liés à votre hospitalisation.

- Vous êtes assuré(e) social(e) :

Vous supporterez, d'une façon générale, 20 % des frais d'hospitalisation (ticket modérateur et forfait journalier), sauf cas d'exonération ou de prise en charge par une mutuelle ou une assurance complémentaire.

■ 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. Il existe des dispositions emmenant à une exonération du ticket modérateur.

■ Le forfait journalier :

Il s'agit d'une contribution aux dépenses hospitalières dont vous êtes redevable pour chaque journée d'hospitalisation. Il peut être pris en charge partiellement ou complètement par votre organisme d'assurance complémentaire.

■ La Complémentaire Santé Solidaire :

Elle permet à toute personne résidant en France de façon stable et régulière de bénéficier de la Sécurité Sociale pour ses dépenses de santé. Elle offre également aux personnes dont les revenus sont les plus faibles une couverture maladie complémentaire.

L'établissement dispose également d'une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (P.A.S.S.) permettant de faciliter l'accès aux soins des personnes démunies.

Renseignez-vous auprès du service social de l'établissement (cf. Votre séjour).

■ Les affections de longues durées :

Certaines affections de longues durées (ALD) ouvrent droit à la prise en charge à 100% des soins liés à votre pathologie. Afin que ces derniers soient pris en charge de façon exhaustive, nous vous invitons à présenter aux médecins de l'établissement, le protocole de soins rédigé par votre médecin traitant ou votre spécialiste. Sans ce protocole, la prise en charge en ALD sera impossible.

■ L'activité libérale :

Certains praticiens de l'établissement sont autorisés à exercer une activité libérale (consultations, hospitalisations) en secteur hospitalier. Les frais de séjour sont alors calculés selon les dispositions tarifaires affichées dans l'établissement. Sachez toutefois que l'ensemble de ces praticiens interviennent dans un cadre de secteur 1. Aucun dépassement ne vous sera donc facturé.

Le Bureau des Admissions est à votre disposition pour vous apporter les renseignements nécessaires sur vos démarches administratives. Il est situé dans le hall du bâtiment principal et accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h 00

■ VOTRE SEJOUR

■ Votre chambre :

Chaque unité compte des chambres à un lit et des chambres à deux lits. Si vous souhaitez avoir une chambre individuelle, vous pouvez en faire la demande au moment de votre admission. Nous essayerons de vous donner satisfaction suivant nos disponibilités et les impératifs du service. L'hospitalisation en chambre seule fait l'objet d'un supplément tarifaire qui peut être pris en charge par votre mutuelle.

■ Vos repas :

Les menus proposés au Centre Hospitalier d'Issoire sont élaborés par la diététicienne. Les agents du service vous solliciteront pour définir vos préférences. Les menus sont affichés dans chaque service. Les repas sont servis à heures fixes dans les chambres suivant l'organisation des services.

■ La télévision :

Un service interne de location de téléviseurs couleur est à votre disposition. Si vous souhaitez bénéficier de cette prestation, faites-en la demande auprès du bureau des admissions. Le coût de la location est forfaitaire. Après règlement du forfait choisi, l'agent d'accueil dans le hall du bâtiment central vous remettra une télécommande. Lorsque vous désirez interrompre votre location, vous devez simplement restituer la télécommande à l'hôtesse d'accueil. S'agissant d'un paiement forfaitaire, aucun remboursement ne sera effectué en cas de sortie avant l'échéance du forfait.

■ Le téléphone :

Vous pouvez recevoir gratuitement les appels de l'extérieur. Si vous souhaitez téléphoner, faites-en la demande auprès du bureau des admissions ou, en dehors des heures d'ouverture de ce service, à l'hôtesse d'accueil dans le hall du bâtiment central. Après règlement d'un forfait modulable, non remboursable, vous disposerez d'un numéro personnel à communiquer à vos proches et d'un code confidentiel d'accès au réseau téléphonique. Le coût de chaque communication se déduira automatiquement du montant de votre forfait.

■ 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 en exprimez le désir auprès du cadre de santé du service.

■ Les visites :

Vos proches et amis peuvent vous rendre visite suivant les horaires et l'organisation définis dans chaque unité. Certaines situations particulières peuvent bénéficier d'un élargissement de ces horaires uniquement sur autorisation médicale.

Les accompagnants sont priés de quitter la chambre lors des soins et des tâches hôtelières.

■ Les prestations pour les accompagnants :

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités, 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 accompagnant.

■ Le courrier :

Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant soit au personnel du service, soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le hall du bâtiment central.

■ VOTRE SEJOUR

■ Vos effets personnels et objets de valeur :

Pour votre séjour, prévoyez d'apporter vos objets de toilettes. Des placards sont à votre disposition pour ranger vos vêtements personnels.

Lors de votre séjour au Centre Hospitalier, vous pouvez être amené à quitter votre chambre pour des examens, des consultations, une intervention... Nous vous conseillons de ne prendre que le strict nécessaire à votre séjour (objets de petite valeur) ou de les confier à votre entourage.

Si cela ne s'avère pas possible (urgence...), un inventaire des biens en votre possession peut être réalisé puis un dépôt auprès du régisseur de l'établissement pour les objets de valeurs (bijoux, numéraire, carte bancaire, chéquier) le temps de votre séjour. Renseignez-vous auprès du personnel du service qui vous donnera la procédure à suivre. Si vous décidez toutefois de conserver vos biens et valeurs dans votre chambre, le Centre Hospitalier ne pourra être rendu responsable des pertes ou vols.

■ Les conditions de rencontres avec les médecins :

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 et uniquement après votre accord pour le partage d'informations.

■ Le service social :

Durant votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier des conseils et de l'aide des professionnels du service sociale 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, de vous aider dans la formalisation des demandes d'aides financières ou d'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.

■ Votre traitement personnel :

Transmettez l'ensemble de vos ordonnances habituelles aux équipes médicales. Votre traitement sera évalué et prescrit par les médecins en fonction de votre pathologie et de votre état de santé. Afin de prévenir les risques (surdosage, interaction médicamenteuse, ...) vous ne devrez prendre que les médicaments prescrits et préparés par les équipes de l'établissement.

■ Votre participation aux soins :

Au cours de votre séjour les équipes médicales et paramédicales vous solliciteront afin d'obtenir une participation active dans la mise en œuvre quotidienne de votre prise en charge (gestion de la douleur, maintien de l'autonomie, projet de vie, ...). N'hésitez pas à communiquer avec les équipes et à poser des questions sur votre prise en charge.

■ VOTRE SORTIE

■ La décision de sortie :

Une date prévisionnelle de sortie vous sera indiquée lors de votre hospitalisation. Cette date sera réévaluée en fonction des soins nécessaires et de votre état de santé. La date définitive de votre départ est fixée par le médecin du service. Il peut avoir lieu le matin ou l'après-midi suivant les conditions de retour à domicile et votre état de santé.

■ Le courrier et les ordonnances de sortie :

Avant votre sortie, les équipes médicales et paramédicales vous remettront l'ensemble des documents nécessaires à la continuité des soins et à votre suivi médical. Vous disposerez notamment d'un courrier de liaison permettant de synthétiser votre séjour et des ordonnances pour les traitements à suivre ou examens complémentaires à réaliser.

■ Les formalités de sortie :

Lors de votre sortie, vous devez passer par le Bureau des admissions pour :

- Obtenir un bulletin d'hospitalisation,
- Régulariser ou compléter votre dossier d'hospitalisation,
- Acquitter le forfait journalier et le ticket modérateur s'ils sont à votre charge,

■ 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 (ambulance, véhicule sanitaire léger), un certificat médical vous sera remis. Celui-ci sera exigé pour le remboursement de vos frais par l'organisme d'assurance maladie qui aura pris en charge votre séjour.

■ La sortie d'un mineur :

Si le patient hospitalisé est mineur, la personne qui en est responsable (autorité parentale) doit être impérativement présente pour sa sortie.

■ Les décès à l'hôpital :

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

- Soit un dépôt du corps à la chambre mortuaire de l'établissement (une facturation sera réalisée au-delà de 3 jours),
- Soit un transport de corps sans mise en bière avec retour au domicile (de 8 h à 20 h),
- Soit 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 afin d'assurer le respect de la dignité de la personne décédée et des formalités obligatoires en de telles circonstances.

Enfin, l'établissement souhaite vous informer que la présentation du défunt à l'entourage ne pourra être effectuée que dans un délai de douze heures maximums après le décès.

■ Le questionnaire de sortie :

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie joint à ce livret et de le remettre au cadre de santé du service, au bureau des admissions ou l'adresser directement sous pli au Secrétariat de Direction. Ce document est systématiquement traité afin de connaître votre niveau de satisfaction et vos attentes. Vos remarques nous permettront d'améliorer la qualité des soins et des prestations.

■ LES MESURES A RESPECTER

Lors d'une hospitalisation, vous êtes hébergé dans un établissement collectif accueillant du public. Un certain nombre de règles et de mesures doivent donc être respectées.

■ La conduite à tenir en cas d'incendie :

En cas d'incendie, il est recommandé de garder son calme :

- Donnez l'alerte en prévenant le personnel du service,
- Respectez la fermeture des portes coupe-feu, l'utilisation des ascenseurs est interdite,
- En cas d'évacuation, suivez les instructions communiquées par le personnel et les pompiers,

■ Les visites :

Indiquez à votre entourage qu'il est nécessaire de respecter les règles :

- Respecter les horaires de visites du service,
- Limiter le nombre de visiteurs dans la chambre,
- Avoir une tenue vestimentaire propre,
- Eviter de toucher le matériel médical,
- Utiliser les solutions hydro-alcooliques pour les mains en entrant et en sortant de la chambre,
- Respecter et permettre le repos des autres patients, faire preuve de discrétion,
- La présence des enfants est peu recommandée,

En fonction de votre pathologie, des mesures complémentaires d'hygiène peuvent être mises en place par les équipes médicales et soignantes (port du masque, ...). Respectez les affichages et n'hésitez pas à poser des questions aux équipes.

■ Le silence :

Le silence constitue l'un des principaux éléments du confort et du repos des malades, il est de rigueur dans tout l'établissement.

■ Le tabac, l'alcool et autres :

L'hôpital est un lieu au sein duquel il est strictement interdit de fumer (*décret n°2006-1386 de novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif*).

Il est également interdit d'introduire ou de consommer de l'alcool et des drogues au sein de l'établissement.

Si vous éprouvez de quelconques difficultés sur ces sujets, adressez-vous à l'équipe médicale qui pourra vous écouter, vous conseiller et vous orienter vers une prise en charge adaptée et personnalisée.

■ L'hygiène des mains :

Vous devez également 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 en entrant dans la chambre) une désinfection des mains grâce à une solution hydro-alcoolique.

■ VOS DROITS

■ La personne de confiance :

Toute personne majeure peut désigner par écrit une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou son médecin traitant. La personne de confiance est habilitée à **vous accompagner dans vos prises de décisions** au cours d'une hospitalisation. Elle est également **consultée en priorité dans le cas où le patient se trouverait hors d'état d'exprimer sa volonté**. Elle pourra recevoir l'information médicale et sera le porte-parole du patient. La personne de confiance a 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.

■ La prise en charge de la douleur :

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ».

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.

■ 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. N'hésitez pas à nous solliciter.

■ Le secret professionnel :

"Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins, a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant..." (Extrait de l'article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique).

Une des missions de l'hôpital est la protection et le respect des personnes. C'est pourquoi, l'ensemble du personnel hospitalier est tenu à la discrétion et au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant sans votre accord préalable.

■ VOS DROITS

■ L'accès à votre dossier médical :

Tout au long de votre séjour dans notre établissement, les professionnels qui vous prendront en charge réaliseront une traçabilité des actes, des soins, des traitements, ... qu'ils accompliront. L'ensemble de ces données est collecté dans une même et unique application métier pour constituer votre dossier médical.

Depuis la loi du 4 mars 2002, toute personne qui en fait la demande peut accéder directement à son dossier médical et aux informations de santé la concernant. Pour ce faire, vous devez adresser un courrier et une photocopie de votre pièce d'identité au directeur du Centre Hospitalier. Pour obtenir le dossier médical d'une personne décédée, les ayants-droits doivent justifier de cette qualité en joignant à leur demande une copie du livret de famille pour les ascendants directs ou un certificat de notoriété pour les autres cas. Par ailleurs, nous souhaitons vous informer que la reproduction et l'envoi de documents médicaux sont soumis à facturation.

■ L'information et le consentement :

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, les traitements ou actions de prévention proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles ainsi que les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

Les informations médicales ne seront données qu'au patient ou à la personne de confiance qu'il aura lui-même désignée.

Ces informations sur votre état de santé ont pour objectif de vous permettre de disposer de toutes les données nécessaires à la compréhension de votre situation personnelle afin de consentir de manière libre et éclairée aux actes médicaux et aux traitements que vous propose l'équipe médicale. Aucun acte, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

■ Informatique et liberté :

Des informations nominatives, administratives et médicales sont collectées au cours de votre séjour. Ces données font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion du dossier patient informatisé, à la gestion administrative et à la facturation des actes.

Leur protection est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), depuis le 25 mai 2018 et par la Loi Informatique et Liberté

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez de certains droits concernant le recueil et le traitement des données personnelles :

- **Droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation** : vous pouvez demander la rectification, l'effacement ou la limitation des informations figurant dans le traitement de vos données. L'effacement de données est restreint aux conditions suivantes : exercice du droit à la liberté d'expression, respect d'une obligation légale, réalisation d'une mission d'intérêt public dans le domaine de la santé, défense des droits en justice,
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer à la collecte d'informations sauf si le responsable de traitement démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur les intérêts, les droits et les libertés de la personne,
- **Droit de portabilité des données** : vous pouvez récupérer des données fournies à un responsable de traitement pour les transmettre à un autre responsable de traitement,
- **Droit au retrait de consentement** : vous pouvez retirer votre consentement au recueil et au traitement des données à tout moment.



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.

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

■ 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 au responsable légal de l'établissement à l'adresse suivante :

DIRECTION
Centre Hospitalier Paul Ardier
13, rue du docteur Sauvat
CS20084
63500 ISSOIRE

A 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.

Dès cette première réponse et suivant les faits, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à bénéficier d'un entretien avec un médiateur de l'établissement. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir et une procédure spécifique sera mise en place.

Enfin, vos observations et vos remarques seront transmis à la Commission des Usagers de l'établissement dont le rôle et les missions sont précisés dans la partie « Représentant des usagers ».

■ Votre satisfaction :

L'évaluation de la satisfaction des patients s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des services rendus aux patients. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à nous faire part de votre ressenti sur votre prise en charge et votre séjour à l'hôpital de l'une des trois façons suivantes :

- Via le questionnaire de sortie, que vous trouverez en annexe de ce livret d'accueil,
- Via l'enquête « e-satis » : organisée par la Haute Autorité de Santé, cette enquête se déroule intégralement en ligne. Il vous suffit de communiquer votre adresse mail aux personnels de l'équipe de soins et vous recevrez quelques semaines après votre sortie un lien personnalisé vous 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 mentionnée ci-dessus. Ces courriers sont également transmis à la Commission des Usagers de l'établissement.

■ VOS REPRESENTANTS DES USAGERS

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

Leurs MISSIONS sont définies par un certain nombre de textes, et en particulier par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Elles consistent à :

- S'impliquer, au nom des usagers, dans l'administration ou l'organisation du Centre Hospitalier,
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne du patient, faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de ses droits,
- Participer, au nom des usagers, à l'élaboration des politiques de santé,
- Faire valoir les droits des personnes malades - patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins, usagers, victimes d'accidents médicaux.

Pour se faire, les représentants des usagers sont, au Centre Hospitalier d'ISSOIRE, associés dans de nombreuses instances et groupe de travail de l'établissement (Conseil de surveillance, Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales, Commission de communication, ...). Une instance est même dédiée aux représentants des usagers : la « Commission des Usagers ».

■ La Commission des Usagers (CDU) :

Instituée par la loi du 04 Mars 2002, la Commission des Usagers a vu ses missions évoluer de manière significative au fil des différentes démarches nationales et jusqu'au décret du 1^{er} Juin 2016.

Aujourd'hui, la Commission des Usagers dispose donc de missions précises en lien avec l'amélioration continue de la qualité et de la prise en charge des malades :

- Elle veille au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches. A cet effet, les membres de la CDU ont accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement,
- Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. A cet effet, elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions : mesures relatives à la politique qualité, recours gracieux, événements indésirables, ...

A partir de ces informations, la commission :

- Procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge
- Recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil de surveillance en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre
- Formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de prises en charge

Chaque année, la Commission des Usagers rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport qui est ensuite adressé à l'Agence Régionale de Santé.

■ VOS REPRESENTANTS DES USAGERS

Au Centre Hospitalier d'ISSOIRE, la Commission des Usagers a travaillé et formalisé un **projet des usagers**. Ce dernier, ce compose de quatre grands axes :

- ✓ **L'Accueil du patient**
- ✓ **La Qualité des soins**
- ✓ **L'Information et la communication**
- ✓ **Les Prestations hôtelières**

■ La composition et le fonctionnement de la C.D.U. :

La Commission des Usagers est composée :

- Du directeur de l'établissement ou de son représentant,
- De deux médiateurs médicaux (un titulaire et un suppléant),
- De deux médiateurs non-médicaux (un titulaire et un suppléant),
- De deux représentants des usagers titulaires et deux suppléants désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé d'Auvergne,
- De plusieurs membres de l'établissement (médecins, Directrice des soins, IDE, cadre de santé, assistant qualité, ...),

Au Centre Hospitalier d'ISSOIRE, le président de la Commission des Usagers a été élu parmi les représentants des usagers. Le vice-président a quant à lui été élu parmi les membres de l'établissement.

La Commission des Usagers se réunit au minimum quatre fois par an à hauteur d'une réunion par trimestre.

Les membres de la commission (y compris les représentants des usagers) sont astreints au secret professionnel selon les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

■ Comment contacter 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 :

- **La ligue nationale Contre le cancer (comité Puy-de-Dôme),**
- **L'Association du Souffle D'Auvergne,**
- **L'Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité,**
- **L'association d'Information et d'Aide aux Stomisés,**