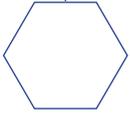




Le Sommaire

Le mot du directeur / Plan du site	4
Un peu d'histoire	5
Les activités du centre	6-7
Les différentes instances	8-9
Votre admission	10
Vos frais de séjour	11
Votre séjour	12
Votre sortie	13
Vos droits	14-15
Lutte contre la douleur	16
Plan cancer	16-17
Les Infections Associées aux Soins	17
Les médicaments à l'hôpital	18
La Bienveillance	18
Mémo pratique	19-20
Les directives anticipées	20-21
Votre identité c'est votre sécurité	22
Documents explicatifs e-satis	23



Le mot du Directeur

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis, ou un de vos proches, au Centre Hospitalier d'Ambert. Les professionnels médicaux, soignants, administratifs et techniques vous remercient de la confiance que vous nous accordez. Ce livret d'accueil, conçu à votre attention, a été élaboré pour vous aider dans vos démarches et faciliter votre séjour. Des renseignements complémentaires, si vous le souhaitez, pourront vous être apportés par le personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

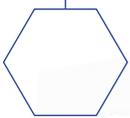
Nous sommes attentifs à vos appréciations, vos critiques et vos suggestions sur les conditions de votre prise en charge. Dans ce cadre, un questionnaire est joint à cette brochure. Nous vous remercions par avance de bien vouloir prendre du temps pour le compléter.

L'amélioration de la qualité des soins dispensés étant une préoccupation constante, nous participons également à l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé intitulée e-Satis.

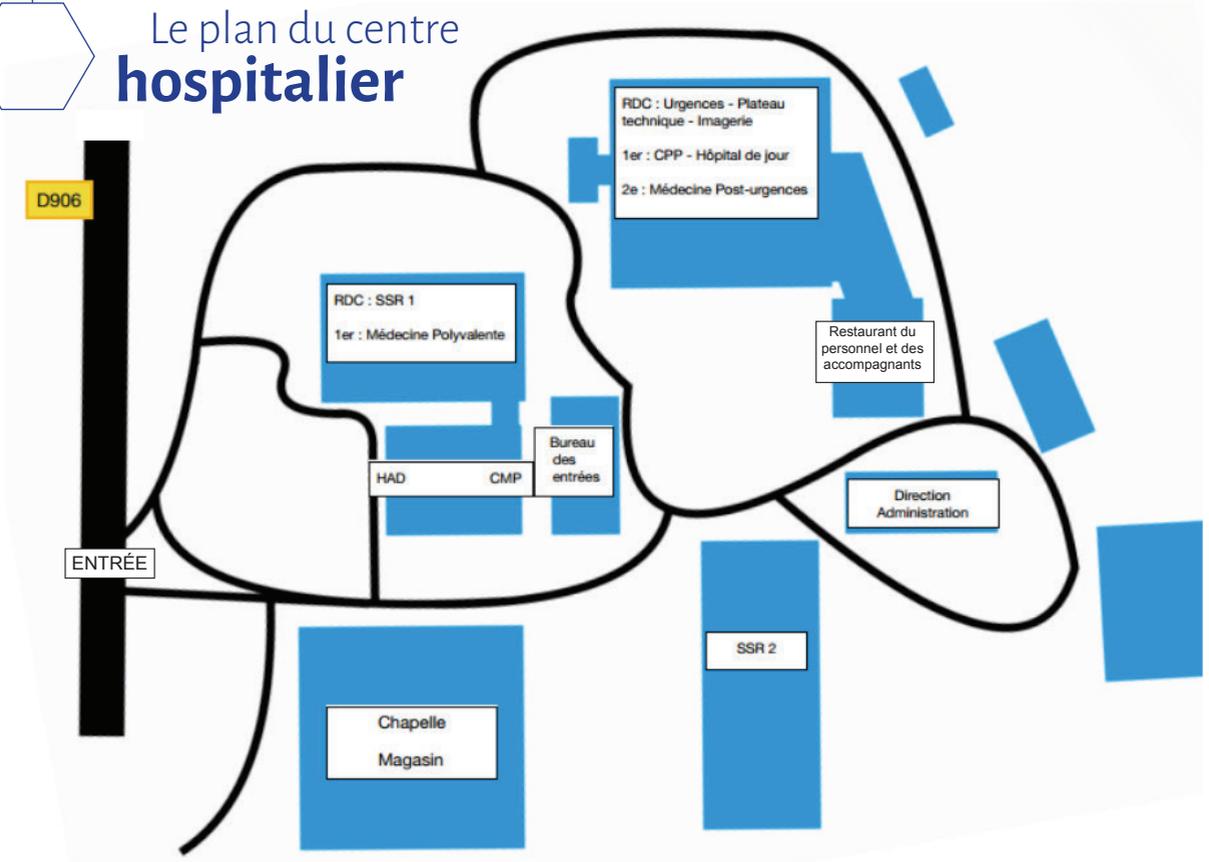
Soyez assuré que l'ensemble des professionnels s'attache à ce que votre séjour se déroule dans des conditions aussi satisfaisantes que possible. Ils sont attentifs à dispenser sécurité, qualité et bien être.

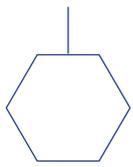
Nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

LE DIRECTEUR



Le plan du centre hospitalier





Un peu d'histoire

C'est en 1619 que les moines de l'ordre des récollets sont venus s'installer à Ambert. Les 1^{ers} Pères commencent la construction d'un vaste bâtiment « le couvent des Récollets » sur l'emplacement d'un ancien cimetière.

En 1790, après le départ des moines, le couvent est mis en vente et racheté par la municipalité qui décide d'y installer son hôpital jusque-là situé rue de la confrérie (aujourd'hui rue de la République).

Dans ce nouvel hôpital, sont accueillis les malades, les indigents, les enfants nécessiteux. Ce lieu sert aussi de maison de retraite pour les aliénés et les filles dite de mauvaise vie. Il fonctionne alors sous la direction de religieuses grâce aux dons des bourgeois du territoire.

Un personnage est venu marquer la vie de l'hôpital : le Père François Gachon (1733-1815) a accompagné de nombreux malades et mourants, en vivant dans le plus grand dénuement. Il est inhumé dans le cœur de la chapelle accolée à l'hôpital.

Si en 1927, un petit service de chirurgie voit le jour dans l'enclos de l'hospice toujours sous la responsabilité des religieuses, c'est en 1946 qu'un Directeur est nommé. En 1954, grâce à l'obstination du docteur Claudius Penel, l'hôpital actuel est inauguré comportant 24 lits de médecine, 54 lits de chirurgie et 16 lits de maternité. L'hospice conserve ses 164 lits et fonctionne jusqu'en 1992.

A partir de 1979, l'accueil des personnes âgées s'est organisé au Centre de Long Séjour de Pré-Bayle, rue Anna Rodier.

Puis en 1988 est créée une nouvelle maison de retraite, d'une capacité de 84 lits, avenue Foch, à l'emplacement de l'ancien Asile Vimal Chabrier rasé en 1986.

Le Centre Hospitalier d'Ambert a fait face à de nombreuses mutations pour s'adapter et répondre aujourd'hui au mieux aux besoins de la population du bassin d'Ambert. Il s'inscrit dans une coopération avec le Centre Hospitalier de Thiers afin de garantir une offre de soins de proximité.

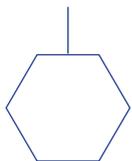
Le Centre hospitalier d'Ambert est un établissement Public de Santé, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Il est chargé d'une mission de service public, et assure, conformément à la loi n° 91748 du 31 juillet 1991, les examens de diagnostic, le traitement, les soins d'urgence des malades, des blessés et des femmes enceintes qui lui sont confiés ou qui s'adressent à lui, et leur hébergement éventuel.

Le Centre Hospitalier se compose de trois ensembles distincts et dispose d'un large éventail de services permettant de répondre aux besoins courants de santé pour la population du secteur.

Il est inscrit dans le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) « Territoires d'Auvergne » qui regroupe 15 établissements. Le Centre Hospitalier Universitaire de Clermont Ferrand est l'établissement support de ce GHT.





Les **activités** du centre

50 lits de Court Séjour

Médecine Polyvalente – 30 lits dont 2 lits de soins palliatifs

Cette unité reçoit des patients relevant de médecine polyvalente. (cardiologie, pneumologie, diabétologie, oncologie).

Médecine post-urgence – 16 lits

Il s'agit d'un service polyvalent permettant d'accueillir des patients en soins post chirurgicaux immédiatement après une intervention réalisée à l'extérieur du Centre Hospitalier d'Ambert ou des patients relevant de soins de médecine, après leur passage aux urgences et nécessitant une hospitalisation d'une durée inférieure à une semaine.

Unité d'Hospitalisation de Courte Durée – 4 lits

(UHCD) à proximité du service de Médecine post-urgence, l'hospitalisation a lieu dans le but d'une surveillance continue.

44 lits de SSR (Soin de Suite et de Réadaptation)

Soins de Suite et de Réadaptation

(SSR1 - 26 lits et SSR2-18 lits)

Il accueille les patients après une affection aiguë et permet une convalescence avant un retour au domicile ou une admission dans une autre structure : EHPAD, USLD (long séjour).

Court Séjour Gériatrique (4 lits au sein du SSR1)

Il accueille des patients âgés de 75 ans et plus en hospitalisation directe, pour une période d'investigation ou d'équilibrage du traitement ou pour assurer une orientation adaptée au décours d'une hospitalisation.

4 lits Hôpital de Jour Médecine

Les 4 lits rattachés à la médecine ambulatoire se situent au 1er étage du plateau technique. Ils permettent de dispenser des soins journaliers sans hospitalisation complète (examens d'endoscopies, cures de chimiothérapie...).

LES URGENCES 24h/24 – 7j/7

Le S.M.U.R. (Service Mobile des Urgences et de Réanimation) permet l'intervention d'équipes médicales en urgence auprès des victimes et des malades (opérationnel 24h/24).

Le Plateau technique

Le service d'imagerie médicale : échographie, radiologie, mammographie, ostéodensitométrie.

Le service de pharmacie vient compléter la structure médico-technique pour les médicaments et les dispositifs médicaux stériles. Elle rétrocède des médicaments aux patients sous certaines conditions.

5 places en Centre Médico-Psychologique (CMP)

Propose une activité sectorielle et de prévention en psychiatrie
· des soins : des consultations médicales réalisées par un psychiatre, des suivis individuels réalisés par des psychologues, des infirmiers, une assistante sociale.
· des consultations médicales en addictologie : suivis infirmiers, psychologues.

Centre Médico-Psychologique Enfant Adolescent

Situé au centre-ville d'Ambert, il est rattaché au Centre Hospitalier de Thiers. Les consultations sont accessibles sur rendez-vous, directement auprès du service.

7 places en Accueil de jour pour malades souffrant de la maladie d'Alzheimer (CLARA)

Situé sur le site du Centre Pré Bayle, au rez-de-chaussée du bâtiment, ce centre fonctionne du lundi au vendredi. Cette unité destinée à l'accueil de jour s'adresse aux personnes vivant à domicile et étant à un stade précoce de la maladie. Les objectifs sont de soulager les familles, de stimuler et d'occuper les personnes et retarder ainsi au maximum le placement en institution.

10 places d'Hospitalisation à domicile (H.A.D.)

Suite à une hospitalisation ou consultation et sur prescription médicale du médecin traitant ou médecin hospitalier, les professionnels de l'HAD de l'Hôpital d'Ambert (antenne du centre hospitalier de Vichy) proposent des soins personnalisés 24h/24 et 7jrs/7 à votre domicile.

En partenariat avec les soignants libéraux, peuvent être mis en œuvre des surveillances post-chirurgicales, des pansements, des traitements particuliers, des soins d'hygiène importants, un accompagnement de fin de vie.

L'Association des Usagers du Rein Artificiel (AURA Auvergne)

qui dispose de locaux mis à disposition au sein du centre hospitalier d'Ambert, assure une activité de dialyse.



L'Institut de Formation d'Aides-Soignants (I.F.A.S.)

Situé dans les locaux du Pré Bayle, cette école existe depuis 1964. Elle fonctionne en formations complètes ou partielles, les promotions se succédant en janvier de chaque année. L'enseignement est dispensé en alternance à l'Institut de Formation d'Aides-Soignants et dans les services de soins. L'établissement est également un terrain de stage pour les étudiants des Instituts de Formation de la région.

Diverses activités

- **Une Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soutien (EMAS)** est à la disposition des patients et de leurs familles en situation de souffrance et remplit notamment le rôle et les missions d'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP).
- **Une Equipe Mobile de Gériatrie (EMG)** dont la mission est l'évaluation gérontologique et l'accompagnement des personnes âgées.
- **Un Espace Ligue** : Un lieu où la ligue contre le cancer vous apporte écoute, soutien et partage. (Tél : 07 79 52 69 82).

L'EHPAD Pré-Bayle

Situé rue Anna Rodier, il a été entièrement rénové ; les travaux se sont achevés en janvier 2014 ; il comprend 40 lits USLD (Unité de Soins de Longue Durée) et 80 lits d'EHPAD (Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), répartis sur 3 unités de 34 lits (Orchidée, Bambou, Capucine) et 2 lits d'hébergement temporaire et une Unité d'Hébergement Renforcé (UHR, Lavande de 20 lits). Ces unités sont équipées de chambres à un lit.

L'unité coquelicot héberge le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) au rez de chaussée du Centre Pré Bayle et accueille sur la journée des résidents de l'EHPAD du site Pré Bayle et du site Vimal Chabrier, souffrant de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée.

L'EHPAD Vimal-Chabrier

Situé avenue Foch, il accueille également des personnes âgées ayant perdu leur autonomie de vie. L'établissement dispose de 84 lits.

LES CONSULTATIONS

De Médecine, Chirurgie viscérale et orthopédique, Gynécologie-Obstétrique, Imagerie, Gériatrie, Oncologie, Pneumologie et Diabétologie.

Le Centre Périnatal de Proximité - C.P.P.

Installé au 1er étage du plateau technique, ce service réalise le suivi des femmes enceintes, des consultations du nourrisson du 1er mois et des consultations gynécologiques.

Un Service Social

Rôle et missions du service social hospitalier : accueil, écoute, soutien psychologique, information et orientation.

L'assistante sociale a pour mission d'aider les patients qui connaissent des difficultés sociales à retrouver leur autonomie et faciliter leur insertion.

Accès au soins : faciliter l'accès et la continuité des soins pour tous, patients hospitalisés ou suivis en consultations notamment dans le cadre de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Accès aux droits : informer le patient de ses droits et l'aider à les faire valoir : prestations familiales, couverture sociale, indemnités journalières, RSA, CMU...

Préparation de la sortie du patient : en collaboration avec le médecin et l'équipe soignante, elle participe à l'élaboration du projet de sortie et fait le lien avec l'environnement familial et médico-social du patient.

Orientation vers d'autres structures : Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), EHPAD, Unité de Soins de Longue Durée (USLD).

Retour à domicile : mises en place des aides (APA...), aide sociale, associations d'auxiliaires de vie, infirmières, portage des repas...

Protection des personnes vulnérables : demande de protection par le service social pour les patients isolés, aide et conseils auprès des familles dans leurs démarches de mise sous protection auprès des tribunaux, orientation et accompagnement dans les démarches des femmes victimes de violences.

Aides financières : demandes ponctuelles auprès de divers organismes (sécurité sociale, associations...) en fonction de la précarité de la situation et de la pathologie du patient.

En cas de besoin solliciter le personnel du service qui contactera l'assistante sociale.

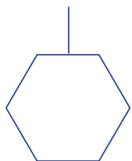
Le Relais Santé site de l'hôpital, pavillon du bureau des entrées
14 avenue Georges Clémenceau 63600 Ambert :
04 73 82 73 85

Un lieu d'écoute, de conseils, d'accès aux droits de santé, de soutien, d'informations et d'orientations, de prévention et de promotion de la santé.

Trois professionnels de santé vous accueillent gratuitement avec ou sans rendez-vous :

- une infirmière
- une psychologue
- une assistante sociale

Lundi-mardi-mercredi : 9h-12h
Jeudi : 9h-12h / 13h-17h
Vendredi : 9h-12h / 13h-17h



Les différentes instances

Le Centre Hospitalier est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité du service rendu aux usagers. Celle-ci a pour objectif d'assurer la satisfaction des patients et résidents, de leur entourage, ainsi que des correspondants externes.

Diverses instances, commissions et comités, composés de professionnels de l'établissement interviennent en ce sens dans différents domaines en lien avec le Directeur de l'établissement, le Directoire et le Conseil de Surveillance. Ils ont pour mission d'analyser, de proposer, de valider, de coordonner et de communiquer aux professionnels et au public, les projets nécessaires à la maîtrise des risques et à l'optimisation de notre organisation.

La Commission Médicale d'Établissement (CME),

est principalement composée de praticiens de l'établissement. La CME élabore le projet médical et la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui en découle. Elle est consultée et informée sur différents domaines relevant de sa compétence et est organisée en sous-commissions :

· La commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)

Présidée par un pharmacien, elle veille au respect des bonnes pratiques de prescription et d'administration des médicaments, ainsi qu'au suivi des dispositifs médicaux stériles.

· La commission des antibiotiques (CATB)

En lien étroit avec la commission précédente, celle-ci veille plus particulièrement au bon usage des antibiotiques. Dans le cadre de l'objectif de santé publique visant à réduire la consommation d'antibiotiques, celle-ci fait l'objet d'un suivi régulier.

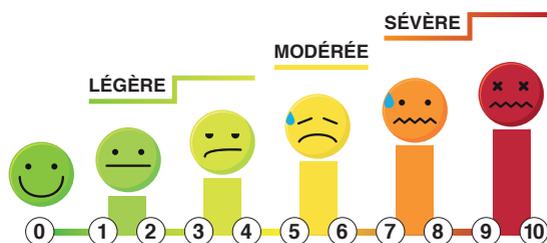
Les antibiotiques ce n'est pas automatique !



· **Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH)** a pour mission de veiller à la mise en œuvre des procédures et règles relative à l'hémovigilance, afin d'assurer la sécurité des patients transfusés tout au long du processus, de la délivrance des produits sanguins à la surveillance post-transfusionnelle. L'Établissement Français du Sang (EFS) est associé à ces réunions.

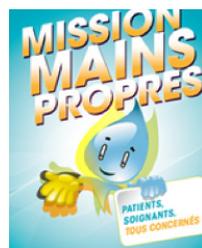
· **Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)** est appelé à travailler en collaboration notamment avec les services de soins et la pharmacie, afin d'améliorer la prise en charge préventive, curative et palliative de la douleur aiguë ou chronique des patients et résidents au sein de l'établissement.

Cela se traduit par exemple par l'utilisation d'échelles d'évaluation de la douleur adaptées à chaque patient, ou de la prise en compte des délais d'action de médicaments antalgiques lors de soins douloureux.



· **Le comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN)** donne des avis et émet des propositions d'amélioration sur la prise en charge nutritionnelle afin d'assurer la qualité et la sécurité de l'ensemble de la prestation alimentaire. Il est notamment composé du responsable l'Unité Centrale de Production et de diététicien qui assure la conformité des repas distribués autant d'un point de vue sécurité alimentaire que diététique (respect des régimes et textures élaborés).

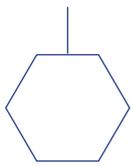
A votre arrivée, n'oubliez pas d'indiquer votre régime alimentaire, ainsi que vos éventuelles intolérances et aversions.



· **L'équipe opérationnelle d'hygiène (E.O.H)** met en œuvre la politique de lutte contre les infections associées aux soins. Cette équipe diffuse les bonnes pratiques de prévention, informe, et transmet les recommandations nécessaires aux professionnels. Elle veille à la bonne application des procédures en vigueur au sein de l'établissement et surveille les indicateurs nationaux obligatoires* en matière de lutte contre ces infections.

La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)

est composée de représentants élus des différentes catégories de personnel qui participent à la mise en œuvre des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques. Son président est le coordonnateur des soins. La commission est consultée sur le projet élaboré par le coordonnateur général des soins et l'organisation des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques, sur



Votre Admission

Votre hospitalisation nécessite, dans votre intérêt, des formalités administratives. Elles sont indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation par les caisses qui vous assurent. C'est généralement le bureau des admissions qui les réalise avec votre concours, du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h.

Pour sécuriser votre parcours de prise en charge et garantir votre sécurité, une vérification d'identité a lieu lors de la réalisation des formalités administratives ; il vous est demandé de présenter une pièce d'identité. Pour plus de sécurité, il vous sera proposé de porter un bracelet d'identification (Voir page 22). Ce dispositif permet de vous identifier sans risque d'erreur tout au long de votre hospitalisation.



+



= Dossier médical

1 erreur d'identité OU 1 erreur de carte vitale = Risque médical

Formalités administratives

Admission en urgences

Les urgences sont accueillies 24h sur 24 par le service Accueil-Urgences au Centre Hospitalier d'Ambert. Après votre admission, il vous est demandé de vous présenter (vous ou votre famille) au Bureau des Entrées, muni des documents cités ci-dessous.

Admission en dehors des cas d'urgences

Vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des documents cités ci-dessous.

Situation	Documents à présenter
Bénéficiaire de la CMU	Attestation CMU
Mutualiste	Carte d'adhérent ou attestation de prise en charge
Accidenté du travail	Feuille de déclaration d'accident du travail qui vous a été remise par votre employeur
Pensionné de guerre	Carnet de soins gratuits (article 115 du code des pensions militaires)
Etranger	Carte de séjour ou passeport Ressortissant U.E.E : carte européenne d'assurance maladie (CEAM) Ressortissant hors U.E.E : attestation de prise en charge d'un organisme du pays d'origine ou par l'Ambassade

Carnet de santé (si vous en possédez un) ou coordonnées DMP

Consultations externes

Le jour de la consultation, vous devez vous rendre au bureau des admissions muni d'une pièce d'identité et de votre carte vitale, pour que vous soit délivrée une fiche de consultation.

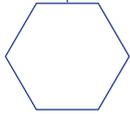
Des consultations telles que la Dermatologie ou la Gastro-Entérologie sont assurées par des médecins spécialistes vacataires au Centre Hospitalier. Ces consultations privées se font uniquement sur rendez-vous, à prendre auprès des secrétariats médicaux et sont à régler directement au spécialiste.

Dans tous les cas, s'adresser au standard qui vous orientera vers le secrétariat concerné.

Formalités administratives en établissement pour personnes âgées dépendantes EHPAD

La prise en charge dans ces structures d'hébergement étant différente de l'hospitalisation, les familles doivent compléter un dossier de demande d'admission avec justification des ressources.

Ce dossier est à demander et à rendre une fois complété au bureau des admissions.



Vos Frais de séjour

Vous êtes assuré social

- Prise en charge à 80 % par la Caisse d'Assurance Maladie : le ticket modérateur (soit 20% des frais d'hospitalisation) est à votre charge en l'absence de mutuelle ou d'assurance complémentaire.
- Prise en charge à 100 % par la Caisse d'Assurance Maladie dans les cas suivants :
 - A partir du 31ème jour d'hospitalisation
 - Si le tarif des actes est égal ou supérieur à 120 euros ou s'ils ont un coefficient égal ou supérieur à 50
 - Pendant les 4 derniers mois de grossesse et les 12 jours avant l'accouchement
 - Si vous êtes victime d'un accident de travail
 - Si votre séjour est en rapport avec une maladie de longue durée
 - Si vous êtes pensionné au titre de l'article 115 du code des pensions d'invalidité et victimes de guerre
 - Si vous êtes affilié au régime SNCF ou minier
 - Si vous êtes en invalidité
 - S'il s'agit d'un enfant nouveau-né pendant les 30 premiers jours suivant la naissance

La Couverture Maladie Universelle : CMU

Si vous n'êtes affilié à aucun régime obligatoire de couverture maladie (sécurité sociale, MSA,...), vous pouvez faire une demande de CMU de base, qui est immédiate et gratuite, si les conditions d'affiliation sont réunies. Vous pouvez souscrire à la CMU complémentaire pour couvrir la part non prise en charge (ticket modérateur, forfait journalier,...). L'assistante sociale pourra vous aider dans vos démarches si vous le souhaitez.

Le forfait journalier

Le forfait journalier est une participation forfaitaire mise à la charge des patients hospitalisés.

- Vous serez exonéré dans les cas suivants :
- Accident du travail ou maladie professionnelle ;
 - Si vous êtes pensionné au titre de l'article 115 ;
 - S'il s'agit d'un enfant dont le handicap est reconnu par la C.D.E.S. ;
 - S'il s'agit d'un nouveau-né dans les 30 premiers jours suivant sa naissance ;
 - Hospitalisation dans un service d'hôpital de jour.

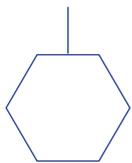
Vous n'êtes pas assuré social

Vous aurez à payer la totalité des frais de séjour (hébergement, nourriture, médicaments, soins divers,...) qui sont inclus dans un tarif de prestation journalier forfaitaire. Une assistante sociale pourra vous aider dans vos démarches si vous le souhaitez.

Chambre particulière

En fonction des possibilités du service, une chambre individuelle peut vous être attribuée. Vous devrez vous acquitter du supplément pour chambre particulière, s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle.





Votre Séjour

L'accueil

Une fois installé dans votre chambre, vous serez entouré par une équipe de professionnels qualifiés.

Le personnel se présentera à vous au moment des soins. Vous pourrez identifier la fonction de chaque personne grâce à un badge de couleur.

Les soignants vous interrogeront sur vos aversions alimentaires. Nos repas sont susceptibles de contenir des traces d'allergènes (gluten, crustacés, œufs, poissons, arachide, soja, lait, fruits à coques, céleri, moutarde, graines de sésame, anhydride sulfureux, lupin, mollusques,...). En cas d'allergie, veuillez prendre contact avec le responsable du service qui en informera le service restauration.

Ils vous demanderont de remplir un document concernant votre personne de confiance (n'hésitez pas à demander des explications complémentaires).

Les soignants vous solliciteront également pour exprimer des directives anticipées.

Les horaires de visite et de rencontre avec les médecins sont affichés dans chaque service.

Vos effets personnels

Nous vous recommandons de prévoir votre nécessaire de toilette (pyjama, chaussures-pantoufles adaptées, savon ou gel douche, brosse à dents, rasoir, peigne...), boîte à prothèse et produit pour leur entretien.

Argent, Bijoux, Valeurs

Nous vous conseillons de ne pas garder avec vous bijoux de valeur ou sommes d'argent importantes et de vous organiser avant votre hospitalisation. Si vous entrez en urgences, vous pouvez déposer ces valeurs auprès du régisseur des recettes. Renseignez-vous auprès des professionnels du service.

À votre arrivée dans le service, il vous sera proposé de dresser un inventaire de vos effets personnels, si vous avez apporté des effets et valeurs considérés comme importants et de déposer vos objets de valeur au coffre de l'hôpital. Vous êtes libre de refuser d'accomplir cette formalité en signant une décharge. Vous serez, dans ce cas, responsable de vos biens. Le centre hospitalier décline toute responsabilité en cas de vol.

Un formulaire de dépôt signé vous sera remis ; il doit être conservé comme reçu (preuve de dépôt).

Tout dépôt d'une valeur supérieure à 100€ sera immédiatement transféré à la Trésorerie, pour des raisons légales et de sécurité. Il en est de même à partir du 31^{ème} jour de votre séjour. Dans ce cas, vous en serez préalablement informé(e) et un reçu de la Trésorerie vous sera remis.

Visites

Demandez à vos visiteurs de respecter les horaires de visite autorisée, les consignes d'hygiène exigées par le service, le repos de chacun et de venir en nombre limité (3 à la fois au maximum). Vous pouvez demander à ce qu'aucun visiteur ne soit autorisé à venir vous voir. Vous pouvez aussi demander que votre présence ne soit pas divulguée auprès des tiers comme de votre famille. Le médecin, pour des raisons médicales, peut limiter ou interdire totalement les visites.

Dans le cadre de l'hospitalisation, vous pouvez demander à bénéficier des services suivants :

- assistantes sociales, psychologue, psychiatre, diététicienne, EMAS (Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soutien).
- téléphone, WIFI (services payants, en faire la demande au bureau des entrées)

Un salon des familles est à votre disposition (situé à l'étage du service de Médecine polyvalente). Vos accompagnants peuvent l'utiliser pour se reposer ou prendre une collation.

Des activités sont proposées dans le cadre de l'oncologie : socio esthétique, yoga. Ces activités sont financées par des dons (Lion's club, fondation Omerin,...). D'autres dons ont déjà permis d'acheter du matériel médical et de réaliser le salon des familles (association les yeux de Natacha).

Ces dons aident à améliorer l'environnement des patients ; l'établissement veille à ce que l'utilisation en soit transparente.

Pratique d'un culte

Aumônerie (catholique) : Vous pouvez contactez Mme PRAT :
06 81 55 46 92

Autres cultes : Mme Prat peut vous mettre en relation avec le représentant de la confession de votre choix. Vous pouvez lui transmettre votre demande par l'intermédiaire du cadre du service.

Courrier

Vous pouvez expédier du courrier, après affranchissement par vos soins, en le remettant au cadre du service.

Sauf indication contraire, le courrier qui arriverait après votre départ, sera réexpédié au domicile que vous aurez déclaré au moment de votre hospitalisation.

Règles de savoir vivre

Les usagers ont des droits mais aussi des devoirs.

Vous êtes tenu de respecter les biens mis à votre disposition (matériels et locaux) ainsi que les autres patients et les professionnels. Toute agression envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires. Article 45 de la loi n° 2002-1138 du 9 septembre 2002 : « Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie. » Les réglementations en vigueur dans les lieux publics comme l'interdiction de fumer ou de vapoter et le respect du code de la route s'appliquent dans notre établissement.



Votre Sortie

Votre départ

La date de votre départ est fixée par le médecin du service.

Si vous demandez à sortir définitivement contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité.

La sortie d'un mineur s'effectue sur présentation d'une pièce d'identité des parents détenteur de l'autorité parentale, des représentants légaux ou du mandataire (ces deux derniers doivent être munis d'une autorisation de sortie signée par les parents).

Toutes informations d'ordre médical utiles à votre sujet seront transmises au médecin de votre choix.

Il pourra prendre contact avec les médecins hospitaliers qui vous ont soigné et prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier si vous le souhaitez.

Si vous devez être revu en consultation, vous pouvez prendre rendez-vous par l'intermédiaire du cadre de santé ou de la secrétaire médicale avant votre sortie.

Avant de partir, n'oubliez pas de vous présenter au service des admissions afin de :

- compléter votre dossier d'hospitalisation,
- obtenir un bulletin d'hospitalisation, nécessaire pour faire valoir vos droits.

Suivant l'état de votre santé, vous retournerez chez vous, ou vous irez dans un autre établissement.

Dans ce cas, les formalités administratives seront effectuées par le bureau des admissions de l'établissement dans lequel vous avez été hospitalisé.

Le retrait de vos objets de valeur

• Retrait par vous-même

Les objets vous sont restitués au Bureau des Entrées sur présentation d'une pièce d'identité et du formulaire reçu qui vous a été remis lors de l'inventaire.

Si vos objets ont été transférés à la Trésorerie, ceux-ci doivent être retirés par vos soins à la Trésorerie.

• Retrait par une tierce personne

Si vous souhaitez confier le retrait à un tiers, celui-ci devra être en possession de votre pièce d'identité et d'une procura-tion signée. Il devra par ailleurs justifier de sa propre identité.

• Retrait consécutif à un décès

Toutes les valeurs déposées au coffre de l'établissement seront transférées à la Trésorerie d'Ambert.

Autorisation de sortie temporaire

Au cours de votre hospitalisation, vous pourrez éventuellement bénéficier d'une permission de sortie n'excédant pas 48 heures. Elle sera décidée sur avis médical et nécessitera le visa du Directeur d'établissement ou de son représentant.

A votre retour dans le service, vous n'aurez pas à accomplir à nouveau les formalités d'admission.

Le transport

A votre sortie, vous pouvez faire appel au taxi de votre choix et les frais seront à votre charge. La prise en charge des transports par la sécurité sociale est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec l'état du patient.

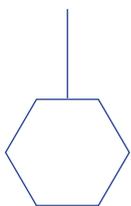
Le choix de l'entreprise est libre (liste des transporteurs agréés sur votre demande), mais veuillez en informer le cadre de service.

Questionnaire de sortie

Nous vous remercions de bien vouloir répondre aux enquêtes ou questionnaires de satisfaction qui vous seront proposés. Ces enquêtes sont anonymes et participent à la réflexion et l'amélioration des pratiques quotidiennes.

Pour le questionnaire papier, vous pouvez le laisser à votre départ dans le service ou le renvoyer de votre domicile au service qualité de l'établissement.

L'établissement participe à la démarche d'enquête nationale « e-Satis » permettant de mesurer de façon coordonnée votre expérience. Pour cela, votre adresse email vous sera demandée. Son usage est exclusivement réservé à la participation à cette enquête et n'est absolument pas communiquée à des tiers. L'enquête anonyme est réalisée par un organisme externe à l'établissement. Elle aboutit au calcul d'un indicateur rendu public sur le site internet Scope Santé.



Informations Vos Droits

Confidentialité et respect de la vie privée

Le centre hospitalier est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social vous concernant. Cette obligation de secret professionnel s'applique à tous les professionnels, salariés, bénévoles intervenant dans l'établissement.

Personne de confiance

Le patient peut désigner une « personne de confiance » qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consulté pour exprimer le consentement du patient dans les cas où celui-ci ne serait pas en état de s'exprimer lui-même. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider à prendre ses décisions en toute connaissance de cause. La personne de confiance n'a pas accès au dossier médical, sauf exception. Cette désignation est faite par écrit pour la durée de l'hospitalisation mais est révoquable à tout moment.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite et à tout moment de sa vie (en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap) écrire ses directives anticipées. Il s'agit d'exprimer vos volontés concernant les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, signalez aux professionnels leur existence et les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler.

Etat de santé – Consentement éclairé

Vous êtes en droit d'être informé, à chaque étape de votre prise en charge, sur votre santé (investigations, traitements, actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou normalement prévisibles) par votre praticien sauf en état d'inconscience, l'information sera donnée à la personne de confiance que vous aurez désignée. Vous prenez vos décisions avec les professionnels de santé. Votre consentement est fondamental, vous pouvez le retirer sur une éventuelle décision de refus de soins.

Un consentement spécifique est obligatoire pour certains actes, et en particulier préalablement à la réalisation d'une recherche biomédicale, pour les dons d'organes de son vivant, l'utilisation des éléments du corps humain, le diagnostic prénatal, le dépistage du SIDA (V.I.H).



Don d'organes, don de tissus

La Loi de bioéthique fixe les règles de prélèvements d'organes. Ainsi le principe que, toute personne cérébralement décédée est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus, s'applique dès lors que la personne n'a pas fait part de son refus de son vivant. Vous pouvez vous y opposer en vous inscrivant au Registre National des refus (www.dondorganes.fr)

Protection juridique

Les personnes majeures reçoivent la protection de leur personne ou de leurs biens si leur état ou leur situation le rend nécessaire. La mise sous protection n'est possible que si une altération des facultés est constatée par un certificat médical circonstancié. C'est le juge des tutelles qui prononce l'ouverture de la mesure de protection.

Informatique et libertés

A l'occasion de votre séjour à l'hôpital, nous vous demandons un certain nombre de renseignements qui sont traités par informatique. La loi du 6 janvier 1978 et les textes d'application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte pas atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles.

Dans ce cadre réglementaire, le Centre Hospitalier a déclaré tous les traitements informatiques qu'il effectue auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), qui a pour mission de faire respecter cette loi.

Le Centre Hospitalier réalise des travaux statistiques et des enquêtes dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical.

Vous avez un droit d'accès aux informations vous concernant. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, en adressant votre demande d'opposition par écrit au Directeur de l'établissement. Le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Accès au dossier médical

L'hôpital s'inscrit dans l'application des principes de la Charte du patient hospitalisé. Vous avez droit en tant que patient à une information préalable personnalisée, un droit d'accès et de communication de votre dossier médical, un droit à l'explication, un droit au secret.

Loi n°2002-03 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Toute personne a accès à l'ensemble des informations formalisées concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé. Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne, et en obtenir communication dans les conditions définies par voie réglementaire.

La demande se fait par un courrier auprès de la Direction accompagné d'un justificatif d'identité. Dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale (sous réserve de l'opposition prévue à l'article L.1111-5). A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

En cas de décès du patient, l'accès des ayants droits à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L.1110-4.

La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.

Plaintes et réclamations

Tout usager peut exprimer oralement sa réclamation auprès du médecin de service et/ou de l'encadrement soignant. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au Directeur mentionnant l'objet de votre mécontentement.

Le représentant légal fait une réponse dans les meilleurs délais et informe qu'il peut saisir un médiateur ou que le plaignant lui-même peut procéder à cette saisine. La rencontre a lieu dans les 8 jours.

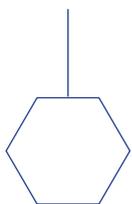
Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la réponse doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Dans les 8 jours, le médiateur transmet le compte-rendu au président puis les membres de la CDU formulent des recommandations en vue d'apporter des solutions au litige. Le représentant légal répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint l'avis de la commission.

Une commission régionale de conciliation et d'indemnisation est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges nés à l'occasion d'actes de prévention, de diagnostic ou de soins.

Membres de la Commission Des Usagers :

Voir liste et coordonnées en annexe



Lutte contre La Douleur

Traiter la douleur, c'est possible

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur

Votre participation est essentielle

Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Une réglette pourra être mise à votre disposition dans ce but : elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

Les médicaments sont proposés en fonction de la nature de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs. **N'hésitez pas à demander des précisions à votre médecin.**

D'autres moyens adaptés à votre cas peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou application localisée de chaleur, la stimulation électrique.

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir

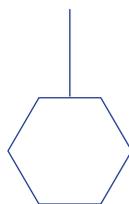
La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

On peut la traiter

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une, mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante.



Réglette de mesure
de votre douleur



Les Infections associés aux Soins



Lutte contre les Infections Associées aux Soins

Une politique de lutte contre les infections est en place à l'hôpital d'Ambert.

Le centre hospitalier dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène « EOH » qui établit un bilan d'activités annuel de lutte contre les infections associées aux soins.*

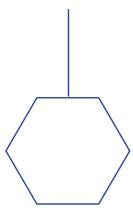
Les infections associées aux soins sont des infections contractées par un patient au cours ou après son hospitalisation (ou d'un soin en ambulatoire).

Les soignants, pour éviter la transmission des germes, peuvent vous demander de suivre certaines mesures particulières.

L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation des solutions hydro-alcooliques, est le premier moyen de lutte contre les infections associées aux soins pour les soignants mais aussi pour les patients et leurs visiteurs.

Le respect des mesures d'hygiène permet de diminuer le risque infectieux, mais le risque zéro n'existe pas en termes d'infections.

**L'ensemble des indicateurs nationaux sont consultables sur le site www.scopesante.fr*



Plan Cancers

Notre établissement de soins adhère au réseau Oncauvergne, réseau inter hospitalier de cancérologie. Ce réseau a pour objectif d'améliorer la qualité des soins qui vous sont prodigués.

→ Il favorise les comités de concertation pluridisciplinaires qui prennent les décisions concernant votre traitement ; celui-ci adapté à votre cas est mis au point en tenant compte de l'expérience, du savoir et des résultats obtenus par chacun des médecins composant ces comités de concertation.

→ Il diffuse des guides de bonnes pratiques en cancérologie qui sont des mises au point actualisées sur les traitements, aidant ainsi votre médecin dans ses décisions et vous permettant donc de bénéficier des derniers progrès en la matière.

→ Il organise une base de données informatisée et sécurisée qui permet de communiquer entre les différents médecins qui sont amenés à vous soigner à partir du même dossier médical ; vous êtes ainsi assuré que tous les soignants sont parfaitement au courant de votre cas et prennent les décisions en toute connaissance de cause.

→ Il favorise la formation et la recherche clinique.

→ Il encourage la prise en charge de proximité des personnes grâce aux nouveaux outils de communication (Internet, télé-médecine).

Réciproquement, chaque nouveau dossier entrant dans le réseau (sachant que le secret médical est bien sûr garanti), augmente le nombre de connaissances mis à disposition des médecins et des chercheurs, accroît son efficacité et permet d'avancer dans les traitements des cancers.

Vous pouvez, cependant, ne pas souhaiter que votre dossier soit consulté dans le cadre du réseau. Faites-en alors part à votre médecin ou à la direction de notre établissement (loi n°78-17 du 06/01/1978 relative à l'informatique, au fichier et aux libertés).

Si vous souhaitez de plus amples informations sur le réseau Oncauvergne, vous pouvez le contacter :

par courrier :

Réseau Oncauvergne
Centre Jean Perrin
58, rue Montalembert
63011 Clermont Ferrand Cedex 01

par e-mail :

oncauvergne@cip.fr

en consultant le site Internet :

www.oncauvergne.fr

Informations aux patients

Vous avez le droit d'être informé sur les soins, leur bien-fondé, leur urgence, les risques qu'ils comportent. Vous participez aux décisions et votre consentement sera sollicité lors des actes préventifs et curatifs. Vous pouvez désigner une personne de confiance qui vous accompagne lors des entretiens médicaux.

Votre famille et vos proches

La place de votre famille et de vos proches sera respectée dans leurs attentes et leurs difficultés.

Un soutien spécifique peut être apporté par un recours à l'équipe mobile de soutien ou à un psychologue.

L'intervention des représentants du culte ou de bénévoles sera favorisée dans le respect de vos convictions religieuses.

Lors des sorties au domicile, la continuité des soins sera planifiée en coordination avec les structures libérales et les professionnels en aval : médecin traitant, SSIAD, gardes-malades...

Soins de support

Ces soins sont définis comme « l'ensemble des soins et soutiens nécessaires aux personnes malades parallèlement aux traitements spécifiques tout au long des maladies graves ». Tous les patients atteints de cancer doivent avoir accès aux soins de support.

Les soins de support comprennent :

- la prise en charge de la douleur aiguë et chronique
- la nutrition
- la rééducation fonctionnelle
- l'accompagnement social : repérage des difficultés sociales et aides adaptées
- le soutien psychologique

Une Equipe Mobile de Soins Palliatifs est à votre disposition quel que soit le service où vous séjournerez.

EMAS – Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soutien

Cette équipe, composée d'un médecin à temps partiel et de deux infirmières est au service des personnes en situation de souffrance ou atteintes d'une maladie grave, de leurs proches et du personnel soignant.

Cette équipe intervient sur demande du patient, de sa famille et/ou de l'équipe soignante.

En collaboration avec les membres de l'équipe soignante, EMAS évalue les demandes ou les besoins du patient : douleur, soins de confort, écoute, accompagnement.

Du lundi au vendredi contactez-les au 06 62 42 16 40

Les médicaments à l'hôpital



Les médicaments, dont vous avez besoin le temps de votre hospitalisation, vous sont prescrits et administrés par les professionnels de l'établissement. Vous ne devez pas prendre d'autres médicaments sans en avoir informé le personnel.

Vous vous rendez acteur dans la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse en remettant, dès votre arrivée, la dernière ordonnance de votre traitement habituel au médecin ou à l'infirmière ainsi que les médicaments personnels (obtenus avec ou sans prescription) que vous auriez en possession le jour de votre hospitalisation.

Les médicaments hospitaliers peuvent être différents de ceux que vous prenez habituellement. Ce sont des équivalences ou génériques, à activité thérapeutique comparable.

À votre sortie, une ordonnance vous est remise, si nécessaire. Le médecin rédige une prescription adaptée à votre état de santé en cours. Vous devez en respecter le dosage, l'heure de prise ainsi que la durée.

Vos traitements personnels non utilisés vous sont rendus à votre départ.

En cas d'interrogation sur votre traitement prescrit, que ce soit en hospitalisation ou à votre domicile, n'hésitez pas à poser vos questions aux professionnels de santé.



Ensemble pour la Bienveillance

Le mot bienveillance a d'abord été utilisé en puériculture pour le soin de ces personnes particulièrement dépendantes que sont les nourrissons. La bienveillance ne se limite pas à une action professionnelle de qualité : on ne peut admettre qu'une action professionnelle ne soit pas de qualité ! A fortiori, les soins prodigués à l'hôpital devraient n'être que bienveillants.

« La bienveillance doit être l'art d'éviter à la personne placée par la maladie en situation de dépendance, de se sentir pour autant en « situation d'indignité ». Plus simplement l'objectif de la bienveillance, c'est « permettre de vivre dépendant dans la dignité ».



Ambroise Héritier, De la maltraitance psychologique à la bienveillance, Association DIS NO

Sans ces quelques préalables, il ne peut exister de bienveillance :

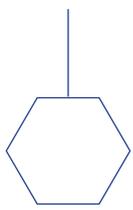
La compétence : sans elle, nul ne peut être bienveillant. Être compétent dans un domaine signifie disposer d'un savoir suffisamment étendu pour comprendre et traiter une majorité de situations.

La déontologie : nous ne pouvons être bienveillants sans suivre la déontologie de son métier.

La conscience de son action : nos actes concernent des personnes, non des objets.

Le respect de la dignité : de l'agent hôtelier au directeur chacun a la responsabilité de personnes que leur vulnérabilité a placées en situation de dépendance. Il faut respecter la personne humaine dans la personne malade.

La collégialité du travail d'équipe : nous ne pouvons jamais être bienveillants seuls. La collégialité implique secret et informations partagées sur l'état, les besoins et les souhaits de la personne. Bien traiter, c'est reconnaître et se donner un certain nombre d'objectifs. La bienveillance ne peut être qu'un objectif ou une série d'objectifs pour garder un regard autocritique sur cette démarche. Nul ne peut se dire, ni être toujours parfaitement bien traitant. Suite à ce constat, un groupe de bienveillance a été mis en place.



Mémo Pratique

Télévision

L'usage d'un appareil de radio peut être autorisé par l'infirmière du service. Veillez alors à ne pas importuner vos voisins qui désirent se reposer.

En service de Médecine et de SSR, un poste de télévision se trouve dans chaque salle d'attente.

Vous pouvez, si vous le désirez, apporter votre propre poste de télévision (ou en louer un). Dans ce cas, il conviendra de veiller à la conformité du branchement, en accord avec l'électricien de l'établissement.

Repas

Les repas sont préparés en cuisine centrale et prennent en compte votre régime alimentaire et les conseils de la diététicienne. Une attention particulière est apportée à la préparation des plats aux personnes âgées, malades ou hébergées : plats enrichis, à texture adaptée pour lutter contre la dénutrition. Signalez à votre arrivée les mets que vous n'aimez pas et vos préférences alimentaires.

La personne accompagnante peut prendre ses repas au self du personnel, les tickets étant délivrés au standard accueil du bureau des Admissions. Les tarifs des repas sont affichés dans les chambres de chaque malade.

Le self est ouvert de 12h à 13h pour le personnel et les accompagnants.

Boissons

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition dans le hall d'entrée de chaque pavillon.

Le téléphone

Chaque lit d'hospitalisation est équipé d'un poste téléphonique doté d'une numérotation individuelle vous permettant de recevoir directement des communications de l'extérieur. Après avoir acquitté un forfait minimum, vous pourrez appeler un correspondant extérieur. Le forfait vous sera délivré par l'hôtesse d'accueil du standard, à l'entrée du bureau des admissions.

Un reçu du montant du forfait payé, où sera inscrit votre numéro de code confidentiel, vous permettant d'accéder au réseau téléphonique vous sera remis.

L'internet

Vous pouvez avoir accès à la WIFI, après acquittement d'un tarif forfaitaire. Vous devez avoir pris connaissance et signé la Charte WIFI qui vous sera remise au bureau des entrées.

Le courrier

Il sera distribué dans votre chambre chaque jour par le personnel du service.

Demandez à vos correspondants de bien indiquer le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé afin d'éviter de trop longues recherches.



Coiffeur

Si nécessaire, vous pouvez faire appel, à vos frais, au coiffeur de votre choix.

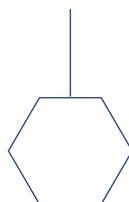
Pour les services d'hébergement (EHPAD) une coiffeuse rémunérée par l'Établissement, se tient à la disposition des pensionnaires.

Visite

Les heures de visite sont libres mais peuvent toutefois être réglementées en fonction de l'état du patient et de la spécificité du service. Il appartient également au Médecin et au Cadre de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication. Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir au Cadre du service.

Veillez recommander à vos visiteurs :

- de respecter le travail des personnels qui demanderont à vos visiteurs de bien vouloir se retirer.
- d'éviter les présences prolongées et les venues en groupe qui troubleraient votre repos et celui de vos voisins.
- de ne pas amener avec soi les jeunes enfants qui, outre les risques de contagion encourus peuvent être psychologiquement affectés par certaines situations pénibles.
- de ne pas amener des animaux
- de ne pas apporter de denrées alimentaires périssables
- de se laver des mains avant l'arrivée et au départ ou solution hydro-alcoolique en friction sur vos mains sèches.



Les Directives Anticipées

Accompagnant

Chaque fois que cela est matériellement possible et médicalement souhaitable, la présence d'un membre de la famille du malade peut être autorisée. Un lit d'appoint pourra être mis à votre disposition.

Associations Bénévoles : V.M.E.H

A ce jour, au Centre Hospitalier d'Ambert, est présent le mouvement V.M.E.H. (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers). Vous reconnaissez les visiteuses par le port du badge.

Sécurité

Sécurité incendie : ne pas empêcher la fermeture des portes coupe-feu. Respectez les plans d'évacuation affichés et n'utilisez pas les ascenseurs.

Votre linge et effets personnels

Vous devez apporter les objets et vêtements personnels dont vous avez besoin (pyjama, rasoir, brosse à dents). Le linge de chambre vous sera fourni par l'établissement.



Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

I. À quoi servent les directives anticipées ?

Dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de **connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours**. Le médecin n'est pas tenu de s'y conformer si d'autres éléments venaient modifier son appréciation (cf. infra IV).

On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

II. Quelles sont les conditions pour que mes directives anticipées soient prises en compte ?

Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur(e).

La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

1. Conditions de forme

Le document doit être écrit et authentifiable.

Vous devez écrire vous-même vos directives.

Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une - qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

Leur durée de validité est illimitée.

2. Conditions de fond

L'auteur du document doit être en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée au moment de sa rédaction.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au médecin à qui vous confiez vos directives pour les insérer dans votre dossier, d'y joindre une annexe attestant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté et qu'il vous a donné les informations appropriées.

III. Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?

Les directives sont révocables à tout moment : vous pouvez donc modifier, quand vous le souhaitez, totalement ou partiellement le contenu de vos directives. Si vous n'êtes pas en mesure d'écrire, le renouvellement ou la modification de vos directives s'effectuent selon la même procédure que celle décrite précédemment.

Vous pouvez également annuler vos directives et pour cela, il n'est pas obligatoire de le faire par écrit, mais cela peut être préférable.

IV. Quel est le poids de mes directives anticipées dans la décision médicale ?

Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en tenir compte.

Dans la mesure où elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale. **Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical**, y compris sur celui de votre personne de confiance.

Toutefois, les directives anticipées n'ont pas de valeur contraignante pour le médecin. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

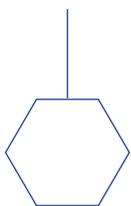
V. Que puis-je faire pour m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte au moment voulu ?

Puisqu'au moment où vos directives seront utiles, vous ne serez plus en état d'exprimer votre volonté, **il est important que vous preniez, tant que vous le pouvez, toutes les mesures pour que le médecin qui devra décider d'une limitation ou d'un arrêt de traitement puisse les consulter facilement.**

Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et auprès de qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.



Décret n° 2016-1067 du 3 août 2016 relatif aux directives anticipées prévues par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie



Votre **identité** c'est votre **sécurité** Bien la **renseigner** est notre priorité

Article L162-21 du code de la sécurité sociale

« [...] Dans ces établissements de santé, il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie. »

Pour toute admission ou examen, merci de présenter :

→ Carte Nationale d'Identité

ou

• Passeport

ou

• Carte de Séjour

Nous aurons également besoin de :

• Carte Vitale

et

• Carte Mutuelle

et pour les ressortissants européens

• Carte européenne de santé



Afin d'assurer une saisie correcte des informations vous concernant, soyez attentif à décliner :

- **Nom de naissance** (= nom de famille = nom patronymique = nom de jeune fille)
- **Nom d'usage** (=nom usuel = nom de femme mariée ou de veuve ou pseudonyme ou nom de scène)
- **Prénom**
- **Sexe**
- **Date de naissance**
- **Lieu de naissance**
- **Adresse**
- **Numéro de téléphone**

**Tout au long de mon séjour, je garde mon bracelet d'IDENTIFICATION
IDENTITE = SECURITE DES SOINS**



- Augmenter votre sécurité / montrer votre passeport ou carte d'identité. L'identité reste confidentielle
- Increasing your security / show your passport or identity card. Identity remains confidential
- Erhöhen Sie Ihre Sicherheit / zeigen Sie Ihren Reisepass oder Personalausweis. Identität vertraulich bleibt
- Aumentar la seguridad de su / mostrar su pasaporte o documento de identidad. La identidad es confidencial
- Verhoog uw beveiliging / tonen van uw paspoort of identiteitskaart. Identiteit blijft vertrouwelijk
- Aumente a sua segurança / mostrar o seu passaporte ou bilhete de identidade. Identidade permanece confidencial
- Aumente a sua segurança / mostrar o seu passaporte ou bilhete de identidade. Identidade permanece confidencial
- Zwiększenie bezpieczeństwa / pokazać paszport lub dowód osobisty. Tożsamość pozostaną poufne



Centre Hospitalier
d'Ambert



Centre Hospitalier
de Thiers

Partager votre **expérience d'hospitalisation** et votre **niveau de satisfaction**

Participer à l'amélioration de la qualité des soins !

Pour cela, 2 gestes simples :

- @ **Donnez votre mail lors de votre admission**
- **Répondez au questionnaire national e-Satis**
que vous recevrez par mail après votre hospitalisation

Le recueil de la satisfaction est en marche !

Le dispositif e-Satis mesure la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO), ainsi qu'en chirurgie ambulatoire (CA).

Ce dispositif national permanent est mis à votre disposition pour recueillir votre expérience et votre satisfaction concernant votre hospitalisation. **Il est proposé par le Ministère de la Santé et totalement indépendant de l'établissement.**

Grâce à ce dispositif opérationnel depuis septembre 2015, ce sont tous les jours, plus de 500 patients qui répondent en ligne au questionnaire e-satis.

Celui-ci permet de recueillir, établissement par établissement, l'appréciation des patients sur **la qualité des différentes composantes humaines, techniques et logistiques de leur prise en charge.**

En moins de 10 minutes, vous pourrez ainsi donner votre avis sur la qualité concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

Concrètement, ce que cela signifie pour vous ?

· Entre **2 et 10 semaines après votre sortie**, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le **questionnaire e-Satis en ligne**.

· Il vous suffira de **cliquer sur le lien** pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :

- 1. vous répondez quand vous voulez ;**
- 2. vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.**

· Ce questionnaire est totalement **anonyme** et ne vous prendra que quelques minutes.

Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé vers une page explicative.



MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES
ET DE LA SANTÉ

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

AMBERT AMBULANCES

SAS DELAYRE

28 véhicules
à votre
disposition
24^H/24^H



5 Ambulances
10 VSL
13 Taxis

La Sagne - 546, Route de Clermont - 63600 AMBERT

04 73 82 34 41

Arlanc • Ambert • Saint-Amant-Roche-Savine • Vertolaye
Job • Grandrif • Saint-Ferréol-des-Côtes • Le Monestier • Cunlhat



Centre Hospitalier
d'Ambert

Notre établissement remercie vivement les divers fournisseurs et prestataires dont l'aimable participation a permis la réalisation de ce livret.