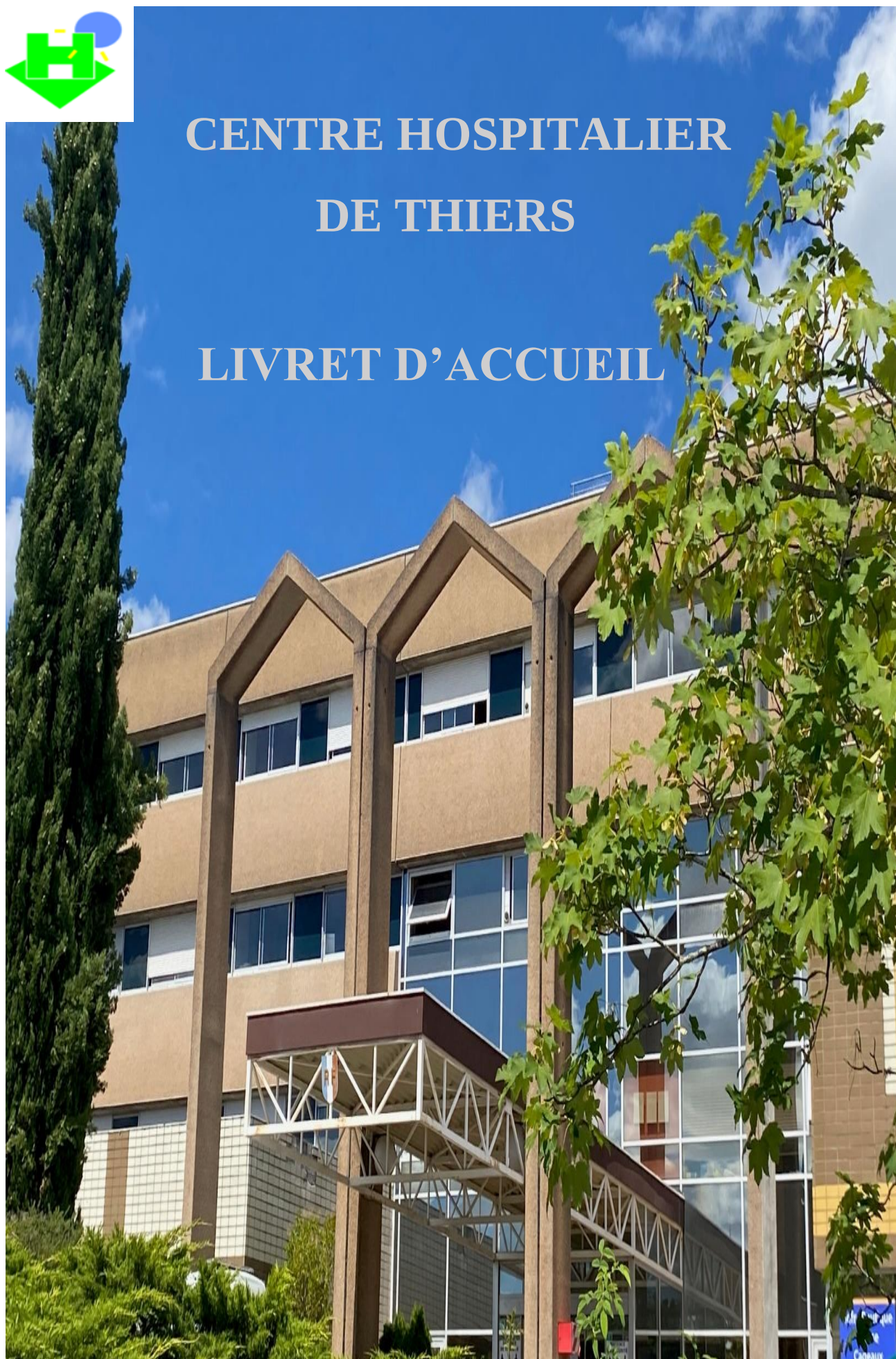




CENTRE HOSPITALIER DE THIERS

LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE :

Le mot du directeur	3
Un peu d'histoire.....	4
Les travaux.....	5
Le Plan du centre hospitalier.....	6
Les activités du centre hospitalier.....	7
Votre admission	10
Votre séjour.....	13
Consignes de visite :	14
Votre sortie.....	15
Vos droits	16
Pour le respect de vos droits	18
Ensemble pour la Bienveillance	20
Les Directives Anticipées	20
Notre engagement	21
<i>La démarche Qualité-Gestion des Risques</i>	21
<i>Les Infections Associées aux Soins</i>	21
<i>Lutte contre La Douleur</i>	22
<i>Le développement durable</i>	22
Chartes	23
Commissions des usagers - contacts	25
Mes médicaments à l'Hôpital	26
Formulaire directives anticipées	27
Questionnaire de satisfaction	29

Le mot du directeur

Vous, ou un de vos proches, venez d'être admis au Centre Hospitalier de Thiers. Les professionnels médicaux, soignants, administratifs, logistiques et techniques vous remercient de la confiance que vous leur 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

Un peu d'histoire



Le Centre hospitalier de Thiers 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 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 14 établissements. Le Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand est l'établissement support de ce GHT.

Les travaux

Le centre hospitalier s'est engagé dans sa restructuration. Elle se déroule sur 3 bâtiments en site occupé avec le maintien de nos activités. Les opérations dureront jusqu'en 2030.

Ces travaux ont pour objectif l'amélioration des conditions d'accueil des usagers et des conditions de travail des professionnels.

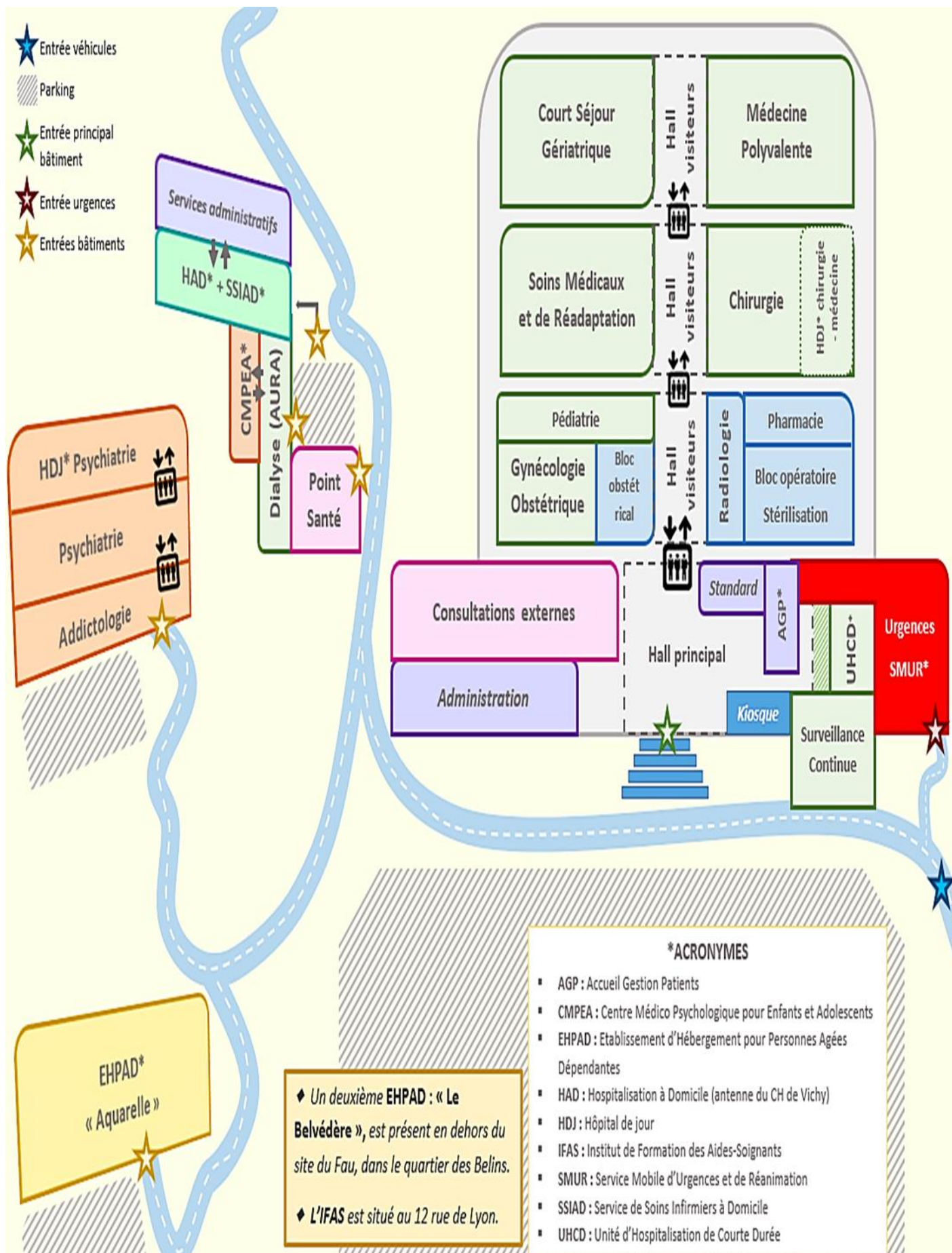
Ils sont susceptibles d'être source de nuisances. Dans la mesure du possible, l'établissement mettra tout en œuvre pour en limiter les impacts.



En parallèle, les travaux pour la reconstruction de l'EHPAD Le Belvédère par extension de l'EHPAD Aquarelle sur le site du Fau ont débuté. La pose de la 1^{ère} pierre s'est déroulée le 5 juin 2025. Son ouverture est prévue en mars 2027.



Le Plan du centre hospitalier



Les activités du centre hospitalier

BATIMENT PRINCIPAL



Consultations externes : Médecine, chirurgie viscérale, urologique et orthopédique, anesthésie, gynécologie-obstétrique, neurologie, cardiologie, gériatrie, oncologie, dermatologie et gastroentérologie	04 73 51 10 44
Urgences 24h/24 – 7j/7 SMUR (Service Mobile des Urgences et de Réanimation) permet l'intervention d'équipes médicales en urgence auprès des victimes et des malades (opérationnel 24h/24, 7j/7).	04 73 51 10 00
Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) Surveillance Continue	04 73 51 10 00
Plateau technique : Imagerie : radiologie, scanner échographie, ostéo-densitométrie, Pharmacie : dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Rétrocession aux patients sous certaines conditions Bloc opératoire : 2 salles d'intervention pour la chirurgie programmée ou en urgence, 7j/7 et 24h/24 et 1 salle d'examen d'endoscopie digestive	04 73 51 10 96 04 73 51 10 57 04 73 51 10 00
Gynécologie – Obstétrique	04 73 51 10 31
Chirurgie générale : Orthopédie, traumatologie, urologie, digestif et cancérologie	04 73 51 10 41
Hôpital de jour médico chirurgical : Chirurgie ambulatoire, examens d'endoscopie digestive, transfusions, chimiothérapies	04 73 51 10 91
SMR (Soin Médicaux et de Réadaptation) : Permet une convalescence avant un retour au domicile ou une admission dans une autre structure (EHPAD, USLD).	04 73 51 10 41
Médecine Polyvalente	04 73 51 10 51
Court Séjour Gériatrique dont 2 lits de soins palliatifs : Pour patients âgés de + de 75 ans	04 73 51 10 50
EMG – Equipe Mobile de Gériatrie	04 73 51 10 51
EMSP – Equipe Mobile de Soins Palliatifs	emasp@ch-thiers.fr

DIALYSE AURA

Antenne hémodialyse AURA	04 73 51 12 78
--------------------------	-----------------------

POINT SANTE

Prises en charge multidisciplinaires des maladies chroniques : diabétologie-endocrinologie, néphrologie, mémoire, obésité infantile. Consultations, programmes d'éducation thérapeutique, hôpitaux de jour, activité physique adaptée, groupes de parole animés par des patients-experts.	04 73 51 12 78
--	-----------------------

POLE SANTE MENTALE



Psychiatrie Georges Sand : Unité de lits d'hospitalisation sous contrainte et d'hospitalisation libre.	04 73 51 10 71
Addictologie Henri Pourrat : Activités de prévention et de suivi en addictologie (alcool, tabac, drogues...).	04 73 51 10 71
Centre Médico-Psychologique Adulte : Activité sectorielle et de prévention en hospitalisation de jour : - Soins, consultations médicales réalisées par un psychiatre, suivis individuels réalisés par des psychologues, des infirmiers, une assistante sociale. - Consultations médicales en addictologie, suivis infirmiers, psychologues.	04 73 51 10 71
Centre Medico-Psychologique Enfant Adolescent (CMPEA) Consultations infanto-juvéniles sur rendez-vous à Thiers à Ambert à Cournon d'Auvergne	04 73 51 10 92 04 73 82 24 26 04 73 51 12 82

Les EHPAD



EHPAD Aquarelle Situé sur le site du Fau, 30 lits d'USLD (Unité de Soins de Longue Durée) et 78 lits d'EHPAD (Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)	04 73 51 10 25
EHPAD Le Belvédère Situé aux Belins, 75 lits permettant d'accueillir des personnes âgées ayant perdu leur autonomie de vie.	04 73 51 12 80

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)

Faciliter le retour à domicile après une hospitalisation pour aider la famille ou l'entourage dans la prise en charge de la personne de + de 60 ans	04 73 51 12 85
---	-----------------------

HOSPITALISATION A DOMICILE (H.A.D.)

Tél : 04 73 51 10 97

(antenne du centre hospitalier de Vichy)

Soins personnalisés 24h/24 et 7jrs/7 à domicile sur prescription médicale : surveillances post-chirurgicales, pansements, traitements particuliers, des soins d'hygiène importants, accompagnement de fin de vie.

En partenariat avec les soignants libéraux

ASSOCIATION DES USAGERS DU REIN ARTIFICIEL (AURA AUVERGNE)

Dispose de locaux mis à disposition par le centre hospitalier de Thiers dans le cadre de la prise en charge de dialyse.

SERVICE SOCIAL

Accueil, écoute, conseil, soutien psychologique, information et orientation.

[Permanence d'Accès aux Soins de Santé \(PASS\)](#) : Tél : 06 14 25 79 70

[Accès aux droits](#)

[Préparation de la sortie du patient \(retour à domicile - orientation vers d'autres structures\)](#)

[Protection des personnes vulnérables](#)

[Aides financières](#)

SERVICE DE MEDIATION EN SANTE

Situé Rue St Exupéry 63300 Thiers (en-dessous du service culturel de la ville).

Lieu d'écoute, de conseils, de soutien, d'informations et d'orientations, de prévention et de promotion de la santé. Une infirmière vous accueille gratuitement sur rendez-vous et peut se déplacer à domicile en fonction des situations rencontrées.

Tél : 06 27 75 00 19 - Mail : s.amblard@ch-thiers.fr

INSTITUT DE FORMATION D'AIDES-SOIGNANTS (I.F.A.S.)

Situé 12 rue de Lyon à Thiers

Il 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.

Adresse postale : Centre Hospitalier de Thiers, Route du Fau CS60012 - 63307 Thiers cedex

Tél : 04 73 51 10 38

Votre admission

Dès l'annonce de votre hospitalisation, ou de votre consultation, vous devez vous présenter aux guichets de l'Accueil-Gestion-Patients pour établir les formalités administratives. Cette démarche est indispensable pour la prise en charge financière de votre venue, ou de votre séjour.

L'Accueil Gestion Patients, situé dans le hall du bâtiment principal est à votre disposition de 8h à 17h du lundi au vendredi pour vous aider à réaliser vos démarches administratives.

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. »



Les documents d'identité à présenter :

- Votre Carte Nationale d'Identité (française ou étrangère)
- Votre Passeport (français ou étranger)
- Un extrait d'acte de naissance ou le livret de famille (pour les mineurs)
- Votre titre ou carte de séjour

Votre carte vitale et carte mutuelle seront également nécessaires, et pour les ressortissants européens, la carte européenne de santé.

A noter que le permis de conduire et la carte vitale ne sont pas des justificatifs d'identité.

Votre identité c'est votre sécurité

Bien la renseigner est notre priorité

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

- Nom de naissance (= nom de famille = nom patronymique)
- Nom d'usage (= nom usuel = nom marital ou pseudonyme ou nom de scène)
- Prénom
- Sexe
- Date de naissance
- Lieu de naissance
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse mail



Tout au long de mon séjour, je garde mon bracelet d'IDENTIFICATION



Formalités administratives

Admission en urgence

- Après votre admission, il vous est demandé de vous présenter (vous ou votre famille) aux guichets de l'Accueil-Gestion-Patients ou à l'accueil des urgences, muni des documents cités ci-dessus.

Passage au service des urgences

- Depuis le 1^{er} janvier 2022, chaque personne qui se rend aux urgences sans être hospitalisée doit régler un « forfait patient urgences (FPU) », même en cas d'accident de travail.

Admission en dehors des cas d'urgences

- Vous devez vous présenter aux guichets de l'Accueil-Gestion-Patients muni des documents cités en amont.
- Vous souhaitez garder l'anonymat ? Signalez-le aux guichets de l'Accueil-Gestion-Patients, au standard et à l'équipe soignante.

Consultations externes

- Le jour de la consultation, vous devez vous rendre aux guichets de l'Accueil-Gestion-Patients muni d'un document d'identité, de votre carte vitale et de votre carte de complémentaire santé.
- Cas particulier des consultations privées qui se font uniquement sur rendez-vous, à prendre auprès des secrétariats médicaux et sont à régler directement au spécialiste.

Admission d'une personne mineure

L'admission d'un mineur est prononcée par le directeur de l'hôpital, sur avis d'un médecin de l'établissement, à la demande des personnes exerçant l'autorité parentale lors des actes usuels.

En cas d'urgence avérée et d'intervention décidée par le médecin, si elles ne peuvent pas être jointes, l'intervention chirurgicale peut être réalisée.

Situation	Documents à présenter
Bénéficiaire de la CSS	Carte ou Attestation CSS
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 AME (Aide Médicale D'Etat)
Carnet de santé (si vous en possédez un) ou coordonnées DMP (Dossier Médical Partagé).	

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 à la secrétaire médico-sociale soit sur le site de l'EHPAD/USLD Aquarelle soit sur le site de l'EHPAD Le Belvédère.

Déclaration de naissance

La déclaration de naissance doit être faite dans les 5 jours qui suivent le jour de l'accouchement au bureau de l'Etat civil de la Mairie de Thiers (1 rue François Mitterrand à Thiers). Le jour de l'accouchement n'est pas compté dans le délai de déclaration de naissance. Si le dernier jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, ce délai est prolongé jusqu'au 1^{er} jour ouvrable suivant. La liste des pièces à fournir vous sera communiquée par le service de maternité. Si la déclaration n'est pas faite dans les délais réglementaires, une déclaration judiciaire de naissance est nécessaire devant le tribunal judiciaire compétent.

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 31^{ème} 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 suivant l'accouchement
 - Victime d'un accident de travail
 - Séjour est en rapport avec une maladie de longue durée
 - Pensionné au titre de l'article 115 du code des pensions d'invalidité et victimes de guerre
 - En invalidité
 - Enfant nouveau-né pendant les 30 premiers jours suivant la naissance

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.

La Complémentaire Santé Solidaire

- Pour bénéficier de la CSS il y a deux conditions : bénéficier de l'assurance maladie : droit de base (CPAM, MSA...) et ne pas dépasser un plafond de ressources.
- La CSS non participative : gratuite
- La CSS couvre les frais d'hospitalisation non pris en charge par l'assurance maladie (ticket modérateur, le forfait journalier...). L'assistante sociale pourra vous aider dans vos démarches si vous le souhaitez. Mais, elle ne couvre pas les frais supplémentaires (chambre particulière, télévision).

Le forfait journalier

- C'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.

La 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. Une feuille de consentement et de choix de chambre vous sera remise à votre admission. Ce document est à compléter et signer et à remettre aux guichets de l'Accueil-Gestion-Patients

Facturation :

- Paiement en ligne sur www.payfip.gouv.fr
- Par virement voir au dos de l'avis de somme à payer
- Au guichet du Centre de Finances Publiques à Clermont-Ferrand par carte bancaire, chèque, en numéraire dans la limite de 300 €
- Auprès d'un buraliste-partenaire agréé, ci-joint lien pour trouver le buraliste : <https://www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite>

Votre séjour

Accueil

Votre prise en charge sera assurée par une équipe pluridisciplinaire qui se présentera à vous au moment des soins.

Il vous sera demandé de désigner votre personne de confiance et le cas échéant de communiquer vos directives anticipées. N'hésitez pas à demander des explications complémentaires auprès des professionnels.

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

Les règles usuelles du droit à l'image s'appliquent autant pour le patient que le professionnel.

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.

Le linge de chambre vous sera fourni par l'établissement.

Argent, Bijoux, Valeurs

Ne pas apporter d'objets personnels (bijoux, appareils numériques, argent...).

Ne laisser pas d'objet visible lorsque vous quittez votre chambre.

Le centre hospitalier décline toute responsabilité en cas de vol.

A votre arrivée dans le service, un inventaire de vos effets personnels est réalisé.

Vous pouvez déposer vos valeurs auprès du régisseur de l'Accueil Gestion Patients. Renseignez-vous auprès des professionnels du service.



Les médicaments à l'hôpital



Vous êtes acteur de la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse. Dès votre arrivée, pensez à remettre la dernière ordonnance de votre traitement habituel, ainsi que les médicaments personnels obtenus avec ou sans prescription.

Les médicaments 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.**

En cas d'interrogation sur votre traitement, n'hésitez pas à poser vos questions aux professionnels de santé.

Les repas

Les soignants vous interrogeront sur les aliments que vous ne souhaitez pas consommer pendant votre hospitalisation. En cas d'allergie, pensez à le signaler à l'équipe.

Vous ne devez pas introduire de boissons alcoolisées ni d'aliments dans le service.

Accompagnant et Visite

Les heures de visite sont fonction de l'état du patient et de la spécificité du service. 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 et à ne recevoir aucune visite ; faites-le savoir au cadre du service.

Le médecin, pour des raisons médicales, peut limiter ou interdire totalement les visites.

Consignes de visite :

- Respecter les horaires de visite du service
- Respecter les consignes d'hygiène en vigueur (lavage des mains, port du masque...)
- Sortir de la chambre lors des soins et visites médicales
- Eviter les visites prolongées et de plus de trois personnes en même temps
- Respecter le calme pour le repos des personnes hospitalisées
- La présence d'enfants de moins de 15 ans est déconseillée
- Ne pas amener d'animaux
- Ne pas apporter de denrées alimentaires périssables, de boissons alcoolisées, de substances illicites, ni de fleurs

Un lit d'appoint pourra être mis à votre disposition, sous certaines conditions et contre une facturation par nuitée à vos frais.

Règles de savoir vivre

Les usagers ont des droits mais aussi des devoirs.

- Respectez les biens mis à votre disposition (matériels et locaux)
- Respectez le personnel hospitalier : *« L'outrage commis envers un agent dépositaire de l'autorité publique est puni d'une peine de : 1 an de prison et de 15 000 € d'amende s'il est le fait d'une seule personne. 2 ans de prison et de 30 000 € d'amende s'il est le fait de plusieurs personnes. »*
- Ne fumez pas et n'utilisez pas de cigarette électronique dans les bâtiments (lieux sans tabac).

Dans le cadre de l'hospitalisation, autres prestations

Vous pouvez demander à bénéficier des services suivants :

- *Téléphone* : se renseigner auprès de l'Accueil-Standard.
- *Télévision* : se renseigner auprès de l'Accueil-Standard
- *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.
- *Coiffeur* : Si nécessaire, vous pouvez faire appel, à vos frais, au coiffeur de votre choix.

Pratique d'un culte

Vous pouvez contacter l'Aumônerie au 04 73 80 69 00.

Courrier

Expédier du courrier : après affranchissement par vos soins, soit en le remettant au cadre du service soit en le déposant dans la boîte aux lettres située entre le standard et les guichets de l'Accueil-Gestion-Patients.

Recevoir du courrier : Demandez à vos correspondants de bien indiquer le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Il sera distribué dans votre chambre chaque jour par le personnel 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.

Sécurité

En cas d'alerte « Plan Vigipirate », merci de respecter les consignes données par les professionnels.

Sécurité incendie, en cas d'alarme : ne pas empêcher la fermeture des portes coupe-feu. Respectez les plans d'évacuation affichés ainsi que les consignes des professionnels et n'utilisez pas les ascenseurs.

Votre sortie

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 du 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 prise en charge seront transmises au médecin de votre choix. Celui-ci pourra prendre contact avec les médecins hospitaliers qui vous ont pris en charge et prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier si vous le souhaitez.

Le courrier de sortie alimente votre Dossier Médical Partagé. L'accès au Dossier Médical Partagé est hautement sécurisé. Vous pouvez vous opposer à l'alimentation de votre DMP par les professionnels de la structure en cas de motif légitime (Art. R.1111-47 du Code de la Santé Publique) en vous adressant à toutes personnes référentes de votre accompagnement.

Avant de partir, n'oubliez pas de vous présenter au service Accueil Gestion Patients afin de :

- Compléter votre dossier d'hospitalisation,
- Obtenir un bulletin d'hospitalisation, nécessaire pour faire valoir vos droits (justificatif d'arrêt maladie).

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.

Au-delà de 30 jours, vos objets seront transférés à la Trésorerie et devront être retirés sur place.

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 procuration signée. Il devra par ailleurs justifier de sa propre identité et détenir le formulaire de dépôt.

Retrait consécutif à un décès

Toutes les valeurs déposées au coffre de l'établissement seront transférées à la Trésorerie de Clermont-Ferrand.

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 de santé du patient.

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

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.

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. L'ouverture de la mesure de protection est prononcée par le juge des tutelles.

Protection des Données personnelles : informatique et libertés

Conformément aux dispositions des articles 12 et suivants du Règlement (UE) n° 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés » modifiée, vous disposez de certains droits sur vos données personnelles.

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 et vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de ces données. Le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant le traitement des données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Vous pouvez faire valoir ces droits en vous adressant au Délégué à la protection des données de l'établissement :



dpo@ch-thiers.fr

ou



Délégué à la Protection des Données du GHT Territoires d'Auvergne

CHU de Clermont-Ferrand, Direction Qualité Gestion des Risques et Droits des Usagers

58 rue Montalembert - 63003 CLERMONT-FERRAND

Accès au dossier médical

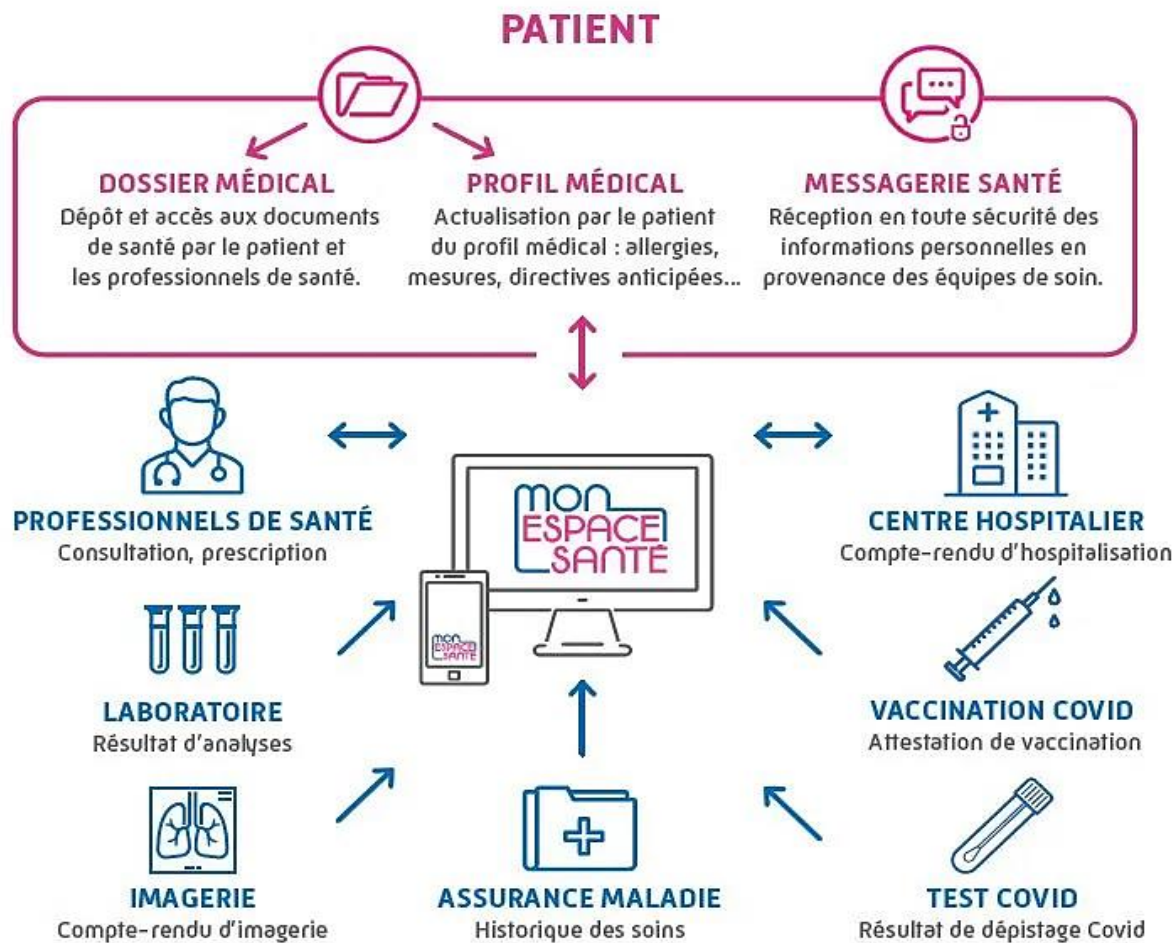
L'hôpital s'inscrit dans l'application des principes de la charte du patient hospitalisé. Vous avez droit en tant que patient à une information préalable personnalisée, un droit d'accès et de communication de votre dossier médical, un droit à l'explication, un droit au secret.

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 possible.

Mon espace santé



Pour y accéder (si ce n'est déjà fait), il faut que vous activiez « Mon espace santé » sur le site national sécurisé <https://www.monespacesante.fr/> ou en téléchargeant l'application gratuite pour votre smartphone.

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. En cas 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, et obligatoire pour certains actes. Vous pouvez le retirer sur une éventuelle décision de refus de soins.

Don d'organes, don de tissus : Le plus important, c'est d'en parler

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)

Pour le respect de vos droits

La personne de confiance

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir !

Mais, rien n'empêche que ce soit la même

C'est mon **PORTE PAROLE**
si je ne peux plus m'exprimer,
donc elle doit connaître **MES SOUHAITS**



Elle peut **M'ACCOMPAGNER**
dans mes démarches et m'assister
lors des entretiens avec le médecin,
et recevoir les **INFORMATIONS MEDICALES**
(sous réserve de votre accord)



C'est la personne de **MON CHOIX**,
un parent, un proche ou le médecin
traitant
pourvu qu'elle soit **MAJEURE**



Elle peut répondre à la
question :
**"QU'EST CE QUE
MON PROCHE AURAIT
VOULU ?"**
Sans engager sa responsabilité



L'équipe **DOIT** me proposer de la
DESIGNER,

JE PEUX le **FAIRE** ou **REFUSER**



Je la désigne par
ECRIT,

et je **PEUX**
CHANGER D'AVIS



La Commission Des Usagers (CDU)

Prévue par la loi du 4 Mars 2002 et modifiée par la loi du 6 Janvier 2016, la commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur famille, et de faciliter leurs démarches.

Les membres prennent connaissance des réclamations reçues par l'établissement ainsi que des résultats des questionnaires de satisfaction. Ils échangent autour des actions d'amélioration pouvant être mises en œuvre.



Les membres de la Commission des Usagers

La liste et leurs coordonnées sont disponibles sur les tableaux d'affichage ainsi qu'au secrétariat de direction. Ils sont les médiateurs médicaux et non médicaux ou représentants des instances.

Les représentants des usagers

Ils sont joignables par mail :

Les représentants des usagers (4 par établissement de santé) sont nommés par l'ARS choisis parmi les associations de santé. Ils sont indépendants de l'établissement.

Leurs rôles :

- Représenter tous les usagers de l'hôpital afin que leurs droits soient respectés,
- Être à l'écoute des patients et veiller à la bonne expression de leurs attentes et de leurs besoins par un examen attentif de leurs réclamations,
- Permettre à l'Etablissement de santé d'améliorer ses pratiques, en collaboration avec les soignants.

Partagez votre expérience

Vous serez invité (e) à répondre aux questionnaires de satisfaction qui vous seront proposés durant votre séjour, ainsi qu'à l'enquête « e-Satis », après votre retour à domicile.

Ces enquêtes sont anonymes et participent à l'amélioration de nos pratiques quotidiennes. Les résultats sont diffusés à l'ensemble des professionnels de l'établissement et contribuent à l'amélioration de leurs pratiques.



e-Satis : Dispositif national de recueil de la satisfaction des usagers via un questionnaire en ligne (MCO, SMR, Psychiatrie) reçu entre 2 et 10 semaines après votre sortie.

C'est pourquoi votre adresse mail vous sera demandée lors de votre admission. Son usage est exclusivement réservé à la participation à cette enquête et n'est absolument pas communiquée à des tiers.

Vous avez la possibilité de vous exprimer à tout instant.

Si vous, ou vos proches, souhaitez nous faire part de votre ressenti, n'hésitez pas à vous adresser au cadre référent du service.



Vous pouvez également adresser un courrier aux professionnels du service ou à la Direction.

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 en mentionnant l'objet de votre mécontentement.

Le représentant légal accuse réception et informe le plaignant qu'il peut bénéficier d'une médiation. La rencontre a lieu dans les 8 jours. Un représentant des usagers peut vous accompagner.

La réponse à une réclamation formulée par un patient hospitalisé intervient dans la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Dans les 8 jours de la médiation, le médiateur transmet le compte-rendu au président. La CDU formule des recommandations si besoin, en vue d'apporter des solutions au litige.

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.

Ensemble pour la Bientraitance

« La bientraitance 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 bientraitance, c'est « Permettre de vivre dépendant dans la dignité ».**

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

La compétence : sans elle, nul ne peut être bientraitant. 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 bientraitant 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 à la responsabilité de personnes que leur vulnérabilité a placée 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 bientraitant seul. La collégialité implique secret et information partagés 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 bientraitance 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 bientraitance a été mis en place.

Les 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 pour le cas où elle serait un jour en fin de vie ou dans l'incapacité de s'exprimer.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relatives à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux.

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.

Un formulaire en exemple est présent dans ce livret page 27.

Notre engagement

La démarche Qualité-Gestion des Risques

Le déploiement et la mise œuvre de la politique d'amélioration continue de la qualité sont élaborés par la Commission Médicale d'Etablissement, et concernent tous les secteurs d'activité de l'établissement.



La haute Autorité de Santé a prononcé la certification de l'établissement en février 2022. Le rapport est accessible sur le site www.has-sante.fr

De nombreux indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont également suivis annuellement au travers des IQSS (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins).

L'ensemble des résultats de la certification et des indicateurs nationaux suivis au sein des établissements de santé est affiché dans le hall d'entrée de l'établissement, et consultables sur le site QualiScope.

La qualité de la prise en charge passe avant tout par la sécurité de celle-ci. Ainsi, l'établissement s'assure de la gestion de risques particuliers nommés des « vigilances » dans différents domaines tels que :

- pharmacovigilance = traitement médicamenteux
- matériovigilance = dispositif médical utilisé lors des soins et des actes médicaux
- identitovigilance = identification du patient
- infectiovigilance = infections associées aux soins
- hémovigilance = transfusion de produit sanguin
- radiovigilance = rayons ionisants
- SIH = sécurité des informations

Les événements indésirables signalés en lien avec les vigilances par les professionnels de l'établissement, font l'objet d'une déclaration en interne qui peut être transmise aux autorités sanitaires si nécessaire.

En tant qu'utilisateur, vous pouvez également les signaler aux professionnels ou sur le portail de signalement des événements sanitaires indésirables : signalement.social-sante.gouv.fr

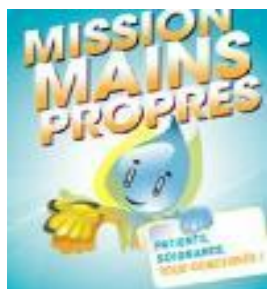
Les Infections Associées aux Soins

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

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

Le centre hospitalier dispose d'une équipe opérationnelle d'hygiène « EOH » dont les missions sont :

- Diffuser les bonnes pratiques de prévention
- Informer et transmettre les recommandations nécessaires aux professionnels
- Veiller à la bonne application des procédures en vigueur au sein de l'établissement
- Surveiller les indicateurs nationaux.



Les soignants, pour éviter la transmission des germes, peuvent vous demander de suivre certaines mesures particulières comme la douche préopératoire, le lavage des mains, ne pas s'asseoir sur le lit.

L'hygiène des mains, garantie par l'utilisation des solutions hydroalcooliques, 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.

Lutte contre La Douleur

Aujourd'hui, même si nous ne pouvons vous garantir l'absence totale de douleur, celle-ci n'est plus une fatalité et doit être la préoccupation constante de chacun.

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.

Vous avez mal ? Parlons-en !

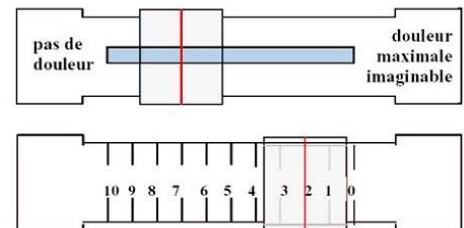
PREVENIR Nous serons attentifs à prévenir les douleurs liées aux actes de soins (mobilisation, examens, transport...)

EVALUER Vous êtes le seul expert de votre douleur.

Nous essaierons de répondre à vos questions et vous inviterons à chiffrer votre douleur :

0 : aucune douleur

10 : douleur maximale que vous pouvez imaginer.



Différents moyens d'évaluation existent et sont adaptés au patient (enfant, troubles cognitifs...)

TRAITER Nous ferons notre possible pour vous soulager en utilisant les moyens les plus judicieux, par le biais de médicaments ou de méthodes non médicamenteuses (massages, relaxation, hypnose...)

SOULAGER N'hésitez pas à communiquer régulièrement à l'équipe sur l'évolution de votre douleur. Votre concours est essentiel.

Le CLUD est une instance composée de professionnels et de représentants des usagers. Elle se mobilise pour animer la politique de lutte contre la douleur dans l'établissement (prise en charge préventive, palliative et curative). Elle forme et informe régulièrement les équipes soignantes et médicales afin d'améliorer cette prise en charge. Vous, nous, tous acteurs !



Le développement durable

La Responsabilité Sociétale des Entreprises se traduit ainsi “*penser globalement, agir localement*”. La démarche RSE vise alors un progrès continu, dans les domaines sociaux, environnementaux et économiques. Il revient donc à tous les acteurs de s'engager en matière de développement durable.

C'est ainsi que l'engagement du Centre Hospitalier de Thiers, et plus largement de l'ensemble des établissements de la direction commune, compte tenu de leurs activités de soins et d'accompagnement, de leur rôle à l'égard de la population, mais aussi du poids économique et social qu'ils représentent dans ce bassin de vie étendu, s'impose aujourd'hui comme une évidence.

Conscient de sa responsabilité sur l'environnement, le centre hospitalier a pour objectif d'établir une stratégie de développement durable pérenne qui se décline en actions concrètes.

Bien-être

des résidents, du personnel

Politique Qualité de vie au travail

Respect

des personnes, des patients, des visiteurs, des collaborateurs, de l'institution, de l'environnement...

Préservation de la biodiversité

Engagement individuel et collectif

sensibiliser le plus grand nombre au développement durable

Ecoresponsabilité

Développer des filières de tri de déchets revalorisés, en étudiant la mobilité, en achetant local...

Ecogestes, écosoins

Partage des bonnes pratiques

avec les partenaires extérieurs (GHT, communauté de communes, entreprises du territoire...)

Achats responsables



CHARTE DE LA PERSONNE ÂGÉE DEPENDANTE

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne âgée doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

Commissions des usagers - contacts



COMMISSION DES USAGERS

Président : **Monsieur Roger PICARD - Représentant des usagers**
Vice Président : **Monsieur Fabrice BRETEL - Coordinateur du Contrat Local de santé Thiers Ambert Billom**

Mail : *representants.usagers@ch-thiers.fr*

Représentants des usagers

M. PICARD Roger (titulaire) "Association Huntington France"	04 73 95 11 60 ou 06 37 26 01 86	roger.picard191@orange.fr
M. CHARLES Laurent (titulaire) "UNAFAM"	06 74 93 41 76	l.charles63@icloud.com
Mme PERRET Christine (suppléante) "AVIAM"	06 65 66 32 18	christine946.perret@laposte.net
Mme FOULHY Catherine (suppléante) "Ligue nationale Contre le Cancer"	06 19 41 08 95	catherine.foulhy@ligue-cancer.net

Médiateurs médical et non médical

Docteur Marie-Paule DE BIASI (titulaire) Service psychiatrie du CH de Thiers	04 73 51 10 71	mp.debiasi@ch-thiers.fr
Docteur Lucie BONGAIN (suppléant) Service d'addictologie du CH de Thiers	04 73 51 10 71	l.bongain@ch-thiers.fr
M. Fabrice BRETEL (titulaire) Coordination territoriale CH de Thiers	04 73 51 10 00	f.bretel@ch-thiers.fr
Mme Laure PEREZ (suppléant) Cadre de santé au CH de Thiers	04 73 51 10 60	l.perez@ch-thiers.fr

Mise à jour Juillet 2025

Mes médicaments à l'Hôpital



Centre Hospitalier de Thiers

Mes médicaments à l'hôpital



Quand je suis hospitalisé, j'**apporte mes traitements** avec mes ordonnances.



Pendant mon séjour :



Mes médicaments sont confiés à un-e infirmier-e : ils sont stockés à mon nom **dans l'armoire à pharmacie** du service.



Je ne garde aucun médicament dans ma chambre. Je ne prend **aucun** autre médicament que ceux prescrits et donnés à l'hôpital pour **éviter des risques graves** pour ma santé (surdosage, interactions ...).



La pharmacie de l'hôpital ne détient pas tous mes médicaments habituels : en accord avec le médecin du service, **un traitement équivalent** est délivré.



Le médecin du service peut continuer mon traitement ou **le modifier** selon mon état de santé.

L'infirmier-e me délivre mon traitement en me donnant des explications.

À ma sortie :



Le médecin du service me fait **une nouvelle ordonnance** et m'explique les changements pour éviter des erreurs ou des confusions.

Mes médicaments personnels me sont rendus.



Je devrais aller chercher mes médicaments dans une pharmacie de ville (ou à l'hôpital pour certains médicaments).



Formulaire directives anticipées

FORMULAIRE DE DIRECTIVES ANTICIPÉES

Je rédige ces directives anticipées au cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer mes souhaits et ma volonté sur ce qui est important à mes yeux, du fait d'une maladie grave ou au moment de la fin de ma vie.

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Téléphone :

Formulaire conservé chez moi : oui ☐ non ☐ si oui, à tel endroit :

Remis à :

- Ma personne de confiance (nom, prénom) :
- Autre personne :

Nom	Prénom	Qualité (médecin, famille, ami...)	Adresse	Téléphone

CE QUE VOUS VIVEZ

Ce qui est important pour moi, pour ma vie, ce qui a de la valeur pour moi (convictions religieuses...) :

Ce que je redoute plus que tout (souffrance, rejet, solitude, handicap...) :

Je souhaite préciser ce qu'il me paraît important de faire connaître concernant ma situation actuelle (mon histoire médicale, mon état de santé actuel, ma situation familiale et sociale...) :

VOS DIRECTIVES, CE QUE VOUS SOUHAITEZ

1. Voulez-vous vous exprimer concernant les **traitements** et/ou les situations de maintien artificiel de la vie. (exemple : perte de communication définitive avec mes proches...)
2. Souhaitez-vous que soient mis en œuvre ou non des actes ou des traitements dont le **seul effet est de prolonger la vie artificiellement** :
(exemple : tube pour respirer, ou assistance respiratoire, interventions médicales ou chirurgicales...)
3. Envisagez-vous la fin de votre vie à votre domicile ou en secteur hospitalier ?
4. Avez-vous échangé avec votre famille/entourage sur ce sujet ?

MES AUTRES DIRECTIVES

Mes autres souhaits (exemple : accompagnement de ma famille, lieu où je souhaite finir ma vie...)

Fait à : Le :

Directives anticipées modifiées le : Signature :

Etant dans l'incapacité physique d'écrire seul(e) mes directives anticipées :

Témoin 1 : je soussigné(e)....., agissant en qualité de que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Fait à : Le : Signature :

Etant dans l'incapacité physique d'écrire seul(e) mes directives anticipées :

Témoin 2 : je soussigné(e)....., agissant en qualité de que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Fait à : Le : Signature :

Questionnaire de satisfaction



CENTRE HOSPITALIER DE THIERS

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Vos remarques et suggestions nous intéressent afin de nous permettre de mieux répondre aux besoins et attentes de nos usagers et d'améliorer la qualité du service rendu.

Cette enquête est anonyme.

Vous pourrez remettre ce questionnaire soit au personnel du service, soit dans la boîte à suggestion à l'entrée du service, soit par courrier adressé au Service Qualité du Centre Hospitalier de Thiers.

Vous répondez en tant que : ☐ Patient ☐ Accompagnant Age du patient :

Hospitalisation : ☐ Programmée ☐ En situation d'urgence

Date d'hospitalisation : Service d'hospitalisation :

L'ACCUEIL

A) La signalétique des services vous paraît-elle suffisante et adaptée :

☐ Oui ☐ Non, précisez :

B) Les conditions dans lesquelles vous avez été accueilli vous ont paru :

	Excellentes	Bonnes	Moyennes	Mauvaises	Non concerné
• Lors des formalités administratives	☐	☐	☐	☐	☐
• Aux urgences	☐	☐	☐	☐	☐
• Dans l'unité d'hospitalisation	☐	☐	☐	☐	☐
• Dans les services (radiologie, consultations, ...)	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE PRISE EN CHARGE

A) Avez-vous été satisfait des soins apportés :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
- De jour	☐	☐	☐	☐
- De nuit	☐	☐	☐	☐

B) La disponibilité du personnel vous est apparue :

	Excellentes	Bonnes	Moyennes	Mauvaises
- De jour	☐	☐	☐	☐
- De nuit	☐	☐	☐	☐

C) Votre intimité et votre dignité ont-elles été respectées ?

☐ Totalement ☐ En grande partie ☐ Partiellement ☐ Pas du tout

D) L'équipe vous a-t-elle interrogée sur votre douleur ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

E) Le soulagement de votre douleur a-t-il été ?

☐ Excellent ☐ Bon ☐ Moyen ☐ Mauvais

Suite



F) Le personnel s'est-il présenté ?

- Médecins ☐ Oui ☐ Non
- Équipe soignante ☐ Oui ☐ Non

G) Les informations données ont-elles été ?

- Médecins ☐ Satisfaisantes ☐ Insatisfaisantes
- Équipe soignante ☐ Satisfaisantes ☐ Insatisfaisantes

H) Avez-vous été satisfait de la confidentialité des informations vous concernant ?

- ☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Pas satisfait

I) Les informations (administratives, médicales) concernant votre sortie ont-elles été :

- ☐ Excellentes ☐ Bonnes ☐ Moyennes ☐ Mauvaises

J) Vos relations avec les médecins ont été : ☐ Excellentes ☐ Bonnes ☐ Moyennes ☐ Mauvaises

K) Vos relations avec le personnel soignant ont été : ☐ Excellentes ☐ Bonnes ☐ Moyennes ☐ Mauvaises

L) La propreté des locaux vous paraît :

- ☐ Excellente ☐ Bonne ☐ Moyenne ☐ Mauvaise

M) Votre chambre était-elle :

- Confortable ☐ Oui ☐ Non
- Propre ☐ Oui ☐ Non

N) Avez-vous été gêné par le bruit ?

- De jour ☐ Oui ☐ Non
- De nuit ☐ Oui ☐ Non

Si oui, nature des bruits :

O) Les repas

- La qualité ☐ Très bonne ☐ Bonne ☐ Assez bonne ☐ Médiocre
- La quantité ☐ Suffisante ☐ Insuffisante
- La variété ☐ Suffisante ☐ Insuffisante
Respect de votre régime ☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Au moment de quitter l'hôpital, votre impression est dans l'ensemble :

- ☐ Excellente ☐ Bonne ☐ Moyenne ☐ Mauvaise

Recommanderiez-vous cet hôpital à votre entourage ? ☐ Oui ☐ Non

Observations et suggestions :

• • • Dans une quête d'amélioration continue, nous vous remercions de votre collaboration • • •

[illegible]

CENTRE HOSPITALIER DE THIERS

ROUTE DU FAU - CS 60012

63307 THIERS CEDEX

Tél : 04 73 51 10 00



Site internet : <http://www.ch-thiers.fr>

LinkedIn

