



ÉDITION 2022

MA SANTÉ | MON HÔPITAL | [MON LIVRET D'ACCUEIL](#)



CENTRE HOSPITALIER DE VICHY

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Vous-même ou l'un(e) de vos proches venez d'être admis(e) au centre hospitalier de Vichy.

Notre mission est de vous garantir des soins et un accueil de qualité.

Ce livret a été préparé à votre intention pour vous présenter l'hôpital, vous éclairer sur les formalités administratives nécessaires à votre bonne prise en charge et vous informer de vos droits et de vos devoirs durant votre séjour.

L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour faciliter votre séjour.

Après votre sortie, vous pourrez exprimer vos observations et vos suggestions en nous écrivant ou en répondant, le cas échéant, à notre enquête de satisfaction.

Vous nous aiderez ainsi à améliorer le fonctionnement des services et la qualité des soins dispensés.

Le directeur



PLAN DU CENTRE HOSPITALIER
DE VICHY **EN ANNEXE**

CONTACT

CENTRE HOSPITALIER DE VICHY
Boulevard Denière - BP 2757
03207 VICHY CEDEX

Tél. 04 70 97 33 33

E-mail : communication@ch-vichy.fr

Site internet : www.ch-vichy.fr

Facebook : www.facebook.com/hopitaldevichy/

PRÉSENTATION	2
LES PÔLES D'ACTIVITÉ	3
LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE	5
VOTRE ADMISSION	7
VOTRE SÉJOUR	10
VOTRE SORTIE	17
LES CONSULTATIONS EXTERNES	21
NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ	23
VOS DROITS & VOS DEVOIRS	27
CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	35
CHARTE DE LA BIEN-TRAITANCE	36

PRÉSENTATION

QUELQUES CHIFFRES

ANNÉE 2020

- **791 lits et places**
- **28 553 passages aux urgences**
- **164 M€ de budget de fonctionnement**
- **1 851 salariés**
(en équivalent temps plein) :

143 médecins, pharmaciens et biologistes
1249 soignants et éducatifs
186 administratifs
72 médico-techniques
204 techniques

■ 2 centres de formation

Institut de Formation en Soins Infirmiers
Institut de Formation des Aides Soignants

Situé à proximité du centre ville de Vichy, le centre hospitalier a pour mission d'assurer des soins de proximité à une population d'environ 120 000 habitants.

De part sa forte activité, il compte parmi les principaux établissements publics de santé d'Auvergne.

Doté d'un plateau technique moderne et performant, le centre hospitalier de Vichy s'inscrit dans une évolution permanente afin de développer son offre de soins, son infrastructure et ses équipements.

Depuis le 1^{er} juillet 2016, le centre hospitalier de Vichy a intégré le groupement hospitalier de territoire (GHT) « Territoires d'Auvergne », regroupant, autour du CHU de Clermont-Ferrand, l'ensemble des centres hospitaliers publics du Puy-de-Dôme et de l'Allier (soit 15 établissements).

L'objectif de ce rapprochement est de garantir à tous les patients un meilleur accès aux soins en renforçant la coopération entre hôpitaux publics autour d'un projet médical.

L'hôpital développe, par ailleurs, des liens privilégiés avec de nombreux partenaires de santé et médico-sociaux de l'agglomération, avec lesquels des conventions sont signées, créant ainsi un réseau de soins dynamique au service du patient.

Enfin, l'établissement est engagé dans un processus d'amélioration continue de la qualité qui lui vaut d'être certifié par la Haute Autorité de Santé.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales et l'ensemble des personnels mettent toutes leurs compétences à votre service, pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles et pour vous garantir un accueil et une qualité de soins répondant à vos attentes.



LES PÔLES D'ACTIVITÉS

Les établissements de santé sont organisés en pôles d'activité, qui se substituent peu à peu aux services et aux départements. Les pôles d'activité cliniques ou médico-techniques sont sous la responsabilité d'un praticien titulaire, qui dispose d'une autorité sur l'ensemble des équipes médicales, soignantes et d'encadrement et d'une délégation de gestion du directeur. Le centre hospitalier de Vichy est structuré en onze pôles, soit huit pôles médicaux et trois pôles administratifs.

ACTIVITÉS MÉDICALES

PÔLE CHIRURGIE

Anesthésie	Consultations polyvalentes
Bloc opératoire	Dermatologie
Chirurgie gynécologique	Gastro-entérologie
Chirurgie maxillo-faciale	Ophtalmologie
Chirurgie orthopédique et traumatologique	Otho-Rhino- Laryngologie (ORL)
Chirurgie urologique	Plateau technique d'endoscopie
Chirurgie vasculaire	Unité médico-chirurgicale & anesthésie ambulatoire
Chirurgie viscérale et digestive	

PÔLE MÉDECINE 1

Cardiologie et soins intensifs cardiologiques	Prélèvements multi organes
Neurologie & soins intensifs neurologiques	Réanimation et surveillance continue
Plateau technique de cardiologie interventionnelle	Unité sommeil
Pneumologie	Urgences/Smur/UHCD

PÔLE MÉDECINE 2

Dialyse	Hôpital de jour de médecine/oncologie/ Hématologie
Équipe opérationnelle d'hygiène et infectiologie	Maladies métaboliques
Hospitalisation À Domicile (HAD)	Médecine interne / Rhumatologie
	Médecine vasculaire

PÔLE FEMME-ENFANT

Obstétrique	Centre d'Action Médico-Social Précoce (CAMSP)
Pédiatrie - Néonatalogie	Maison des adolescents
Psychiatrie Infanto-Juvenile	

PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE

Imagerie médicale	Bionettoyage
Laboratoire de biologie médicale	Centre de prélèvements
Pharmacie	Dépôt de délivrance de produits sanguins labiles
Stérilisation	Unité transversale de kinésithérapie
Funérarium	

PÔLE RÉADAPTATION ET GÉRIATRIE

Centre d'Évaluation Gériatrique (CEGEV)	Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
Court Séjour Gériatrique	Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
Équipe Mobile de Soutien et d'Accompagnement (EMSA)	Unités de Soins de Longue Durée (USLD)
Hôpital de jour de Médecine Physique et Réadaptation (MPR)	Unité Mobile Gériatrique Territoriale (UMGT)
	Unité de Soins Palliatifs (USP)

PÔLE PSYCHIATRIE

Unité de psychiatrie Vichy-est	Unité de Psychiatrie du Sujet Âgé (UPSA)
Unité de psychiatrie Vichy-ouest	

PÔLE PRÉVENTION ÉDUCATION SANTÉ PUBLIQUE

Addictologie	Unité transversale pour l'éducation thérapeutique des patients (UTEP)
Centre gratuit d'information, dépistage et diagnostic (CeGIDD)	Permanence d'accès aux soins de santé / pôle santé publique (PSP)
Centre de lutte anti-tuberculeuse (CLAT)	

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

PÔLE MANAGEMENT - RESSOURCES HUMAINES

Direction des affaires médicales, générales et système d'information	Direction des Soins
Unité de recherche clinique	Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Usagers (QGDRU)
Direction des ressources humaines, des relations sociales et des instituts de formation	Service social
	Crèche-halte-garderie

PÔLE TRAVAUX - ACHATS - LOGISTIQUE

Travaux - Services Techniques - Sécurité	Achats - Marchés
Biomédical	Logistique
	Restauration

PÔLE DÉPARTEMENT INFORMATION MÉDICALE - ENTRÉES - FINANCES

Directrice des affaires financières, du contrôle de gestion et des admissions	Département d'information médicale et archives médicales
---	--



LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

RESPECT DU PERSONNEL

Face à la multiplication des actes de violence, le centre hospitalier de Vichy a mis en place diverses mesures de protection pour ses agents. Conformément à la loi, il engage systématiquement des poursuites pénales à l'encontre des auteurs de faits de violences physiques, verbales ou de dégradations matérielles.

Vous allez être hospitalisé(e) dans un service de soins. Les équipes médicales, soignantes et hôtelières et les personnels administratifs et techniques mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

Voici les missions de chacun :

LE MÉDECIN

Chaque service est placé sous la responsabilité d'un médecin qui pourra vous informer ainsi que votre famille, sur votre santé et vos traitements. Ils est également en contact avec votre médecin traitant.

LE CADRE SUPÉRIEUR DE SANTÉ

gère les personnels soignants et organise les activités de soins d'un pôle d'activités.

LE CADRE DE SANTÉ du service de soins encadre et anime l'équipe composée d'infirmier(e)s, d'aides-soignant(e)s et d'agents des services hospitaliers.

L'INFIRMIER(E) organise et réalise les soins.



L'AIDE-SOIGNANT(E) est chargé(e) des soins d'hygiène et de bien-être sous la responsabilité de l'infirmier(e).

L'AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS assure l'hygiène des locaux et le service des repas.

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE vous accueille et vous guide dans vos démarches à l'hôpital. Elle assure les formalités entre le service de soins et votre médecin traitant.

L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E) vous apporte le soutien nécessaire pour résoudre vos difficultés administratives, matérielles ou familiales. Il (elle) peut également vous conseiller pour votre retour à domicile. Vous pouvez joindre le service social au 04 70 97 33 34.

D'autres professionnels de santé peuvent intervenir pendant votre séjour (psychologue, masseur-kinésithérapeute, diététicien, manipulateur d'électroradiologie...).

IDENTIFICATION

CHAQUE PERSONNE PORTE SUR SA TENUE UNE ÉTIQUETTE AVEC SON NOM ET SA FONCTION, PERMETTANT AU PATIENT DE L'IDENTIFIER.



VOTRE ADMISSION

Des formalités administratives sont nécessaires pour la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

LE BUREAU D'ACCUEIL

Il est ouvert du lundi au vendredi de 7 h 45 à 18 h 15, les samedis, les dimanches et jours fériés de 9 h à 16 h 30.

Une antenne est également située dans le service d'Accueil des Urgences. Elle est ouverte de 8 h à 22 h tous les jours.

EN CAS D'URGENCE

Votre dossier sera établi ultérieurement par votre famille ou par l'un de vos proches qui devra se rendre au bureau d'accueil le plus tôt possible.



PRÉ-ADMISSION

Dès que la date de votre hospitalisation est fixée (après une consultation d'anesthésie), vous devez effectuer votre pré-admission en vous munissant de la feuille de pré-admission remise par le service de soins et des documents ci-dessous à présenter selon votre situation.

À SAVOIR

IDENTITO-VIGILANCE

L'Établissement met tout en œuvre pour sécuriser votre dossier médical. Afin de le fiabiliser, une pièce d'identité vous sera réclamée à chacune de vos admissions : Carte d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille, extrait d'acte de naissance.

En l'absence de pièce d'identité ou en cas d'arrêt informatique, il vous sera demandé de remplir un formulaire de recueil d'identité.

Lors de votre arrivée dans le service de soins, un bracelet d'identification vous sera posé.

VOTRE PRISE EN CHARGE

VOTRE SITUATION	>	DOCUMENTS À PRÉSENTER
Assuré social	>	Carte vitale
Mutualiste	>	Carte de mutuelle
Bénéficiaire C2S	>	Carte vitale
Accidenté du travail	>	Feuille d'accident
Femme enceinte	>	Livret de famille
Ancien combattant victime de guerre	>	Carnet de soins gratuits (art.115)

DANS TOUS LES CAS, VOUS DEVREZ PRÉSENTER VOTRE CARTE D'IDENTITÉ OU VOTRE LIVRET DE FAMILLE POUR LES ENFANTS.

VOS FRAIS DE SÉJOUR

▮ Si vous êtes assuré social, vos frais d'hospitalisation seront pris en charge par votre caisse d'assurance maladie à 80 % de façon générale.

Lors de votre sortie, vous devrez vous acquitter :

Soit du ticket modérateur

20% des frais de séjour, y compris forfait journalier, calculé sur la base du prix de journée fixé chaque année par le directeur de l'Agence Régionale de Santé, sauf si votre mutuelle les prend en charge ou si vous bénéficiez de l'une des exonérations suivantes :

- ▀ Votre régime de sécurité sociale prend en charge votre séjour à 100%.
- ▀ Actes qui exonèrent le séjour - égal au moins à 120€ - avec dans ce cas, l'application d'un forfait de 20€ pouvant être pris en charge par votre mutuelle. Certaines situations excluent ce forfait.
- ▀ À compter du 31^e jour d'hospitalisation.

Soit du forfait journalier

Lorsque votre séjour est pris en charge à 100%. Cette somme peut être réglée par votre mutuelle.

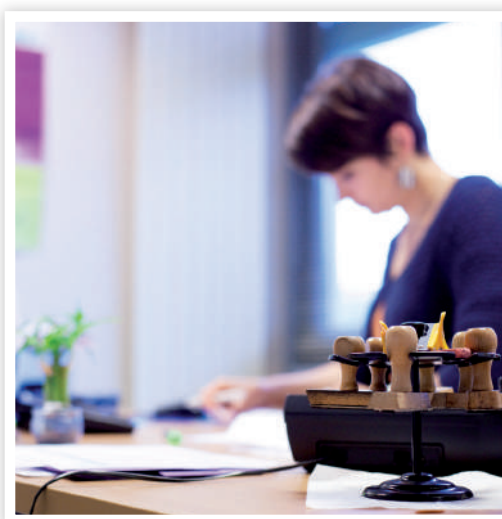
Vous pouvez être exonéré(e) également de son paiement si vous relevez de l'un des cas particuliers suivants :

- ▀ Victimes d'accidents du travail et de maladie professionnelle.
- ▀ Femmes enceintes (4 derniers mois de grossesse et 12 jours suivant l'accouchement).
- ▀ Pensionnés art. 115.
- ▀ Enfants hospitalisés dans leur premier mois de naissance ou hospitalisés en raison d'un handicap.
- ▀ Hospitalisation de jour ou de nuit.

Du supplément chambre particulière

sauf si votre mutuelle le prend en charge.

▮ Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance, vous devrez payer la totalité des frais d'hospitalisation. Un acompte vous sera demandé à votre admission.



Vous avez la possibilité de régler le restant dû en ligne. Pour cela, suivez les indications mentionnées sur votre facture reçue à domicile.

POSSIBILITÉS DE CHOIX

Lors de l'entrée à l'hôpital, sauf indication particulière de votre part, vous serez admis(e) en secteur public.

Cependant, vous pourrez demander à être traité(e), dans certains services, dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin; dans ce cas, vous devrez le formuler par écrit.

Le médecin devra vous informer des conséquences financières : montant des honoraires, modalités de versement.



VOTRE SÉJOUR

À SAVOIR

Vous pourrez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, refuser la visite des personnes que vous ne souhaitez pas recevoir. Pour cela, faites part de votre décision au bureau d'accueil ainsi qu'au cadre de santé du service.

VOTRE CHAMBRE

Le centre hospitalier de Vichy dispose de chambres doubles et de chambres individuelles. Ces dernières sont en nombre limité, prioritairement réservées aux malades dont l'état de santé le justifie et sur indication médicale.

Si vous souhaitez une chambre individuelle, vous devrez payer le supplément pour chambre particulière s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle, sauf en cas d'indication médicale.

La plupart des chambres bénéficient d'équipements sanitaires (lavabo, toilettes, douche). Pour votre confort, les lits sont à hauteur variable (ils relèvent le buste, les jambes...), les tables sont multifonctions (écritoire, repas...), les chevets sont sur roulettes, et vous disposez d'une armoire individuelle.

IMPORTANT : si vous souhaitez vous déplacer en dehors de votre chambre, vous devez en informer votre service.

TABAC (décret n°2006-1386 du 15/11/2006)

Pour la sécurité et la santé de tous, il est interdit de fumer dans tous les locaux du centre hospitalier de Vichy.



VOS REPAS

Les menus proposés au centre hospitalier de Vichy sont élaborés par notre équipe de diététiciennes, et adaptés à votre état de santé. Dès votre admission, l'aide-soignant(e) du service vous demandera quels sont les aliments que vous n'aimez pas. À la suite de cette enquête de « non-goût », votre demande sera transmise au service restauration.

D'une manière générale, les horaires de repas sont :

Petit-déjeuner : entre 7 h 30 et 8 h 30.

Déjeuner : 12 h.

Dîner : 18 h 30 / 19 h.

VOS EFFETS PERSONNELS

Le linge de lit et de table est fourni par l'hôpital. Vous devez apporter votre linge personnel (vêtements, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs...). Vous aurez à en assurer l'entretien. Vous devez prévoir un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, serviette, rasoir, savon).

VOS MÉDICAMENTS

Votre traitement habituel pendant votre hospitalisation

Vous devez apporter votre dernière ordonnance ainsi que vos médicaments personnels.

Afin d'éviter tous risques en rapport avec les prescriptions de l'hôpital, nous vous proposons de remettre vos médicaments personnels à l'infirmière le jour de votre arrivée. Ils vous seront restitués le jour de votre départ.

Pendant votre hospitalisation, tous les médicaments seront fournis par l'Hôpital. Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas de votre traitement, vos médicaments personnels vous seront donnés le temps pour la pharmacie de se les procurer.

Des médicaments peuvent être différents de ceux que vous prenez habituellement

Le médecin du service adapte votre traitement à votre état de santé ; par conséquent, la forme, le nombre et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents.

De plus, les médicaments génériques sont disponibles à l'hôpital ; il est donc possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des génériques.

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital, ainsi que des médicaments homéopathiques ou à base de plantes sans le signaler. Des interactions médicamenteuses peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.



Difficultés d'ingestion

Si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé trop gros ou une solution buvable qui a très mauvais goût, parlez-en au médecin ou à l'infirmière. Il peut exister d'autres présentations plus adaptées à vos besoins.

Les médicaments contre la douleur

Les prises de médicaments anti-douleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue.

Il est indispensable de respecter les doses, les heures de prise et la durée du traitement pour une efficacité maximale, même en l'absence de douleur. Ceci est vrai pour tous les médicaments.

Si la douleur persiste, n'hésitez pas à en parler à votre médecin.

L'ordonnance de sortie

Le médecin rédige votre ordonnance de sortie tenant compte de votre état général actuel.

Cette prescription peut être différente de celle de votre entrée.

Il est important de respecter votre traitement ; ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous aviez avant votre hospitalisation).

Si vous avez un doute, parlez-en à votre médecin généraliste.



ORTHOPEDIE LAURENT LORIOU

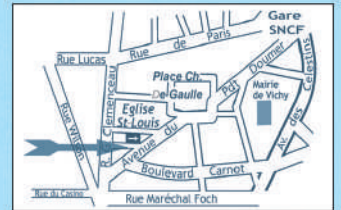
Fabienne et Sébastien SALLET

ORTHOPÉDIE - MATÉRIEL MÉDICAL ET PROFESSIONNEL

2 rue Sainte Barbe - 03200 VICHY

Tél./Fax : 04 70 98 23 78

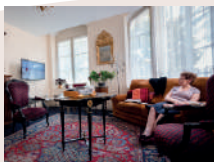
Email : ortho.llo@wanadoo.fr - www.laurentloriou-orthopedie.com



réalisation : H.BRON - Vichy



Pour une vie paisible et sécurisée au coeur de Vichy



Votre Résidence Services Seniors en centre-ville

Appartements et parties communes CLIMATISÉS et WIFI



10, rue Georges Clemenceau, 03200 Vichy

Tél. 04 70 31 54 72

Port. 06 89 76 56 45

directeur.niceetbristol@gmail.com

www.nice-et-bristol.fr

RAPPEL

Le respect de la vie privée des patients ainsi que du personnel qui vous entoure est impératif. Tout manquement à cette règle engagera votre propre responsabilité.

TÉLÉVISION

Pour obtenir la mise à disposition d'un téléviseur, faites-en la demande auprès de la boutique Relais H, ou dans le service de soins si vous ne pouvez pas vous déplacer. Le forfait de location est dégressif en fonction de la durée de votre séjour.

TÉLÉPHONE

Pour obtenir une ligne téléphonique personnelle, faites la demande de formulaire auprès du service dans lequel vous êtes hospitalisé et présentez-vous au bureau des entrées pour une ouverture de ligne, avec ce document dûment rempli.

Vous disposerez d'un numéro personnel à communiquer à vos proches et d'un code confidentiel d'accès au réseau téléphonique. Une avance sur consommation sera demandée. Le solde de la facturation sera à régler au bureau d'accueil lors de votre sortie.

Afin d'éviter la saturation des lignes du standard téléphonique, invitez vos correspondants à appeler le numéro direct de la chambre désirée.

ARGENT & OBJETS PRÉCIEUX

Il est préférable de ne pas apporter d'objets de valeur le jour de votre admission.

Le cas échéant, nous vous conseillons de déposer argent, bijoux et objets précieux au bureau des entrées où un récépissé vous sera remis.



À défaut, la responsabilité de l'établissement ne pourra pas être engagée en cas de perte ou de vol. Au delà de 48 h après le dépôt, vous devrez récupérer ces objets à la Trésorerie principale de Cusset, 8, rue du Bief, sur rendez-vous uniquement au 04 70 30 58 00.

VOTRE COURRIER

Il est distribué chaque jour dans les services. Demandez à vos correspondants de mentionner vos noms et prénoms et de préciser le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant, soit au personnel du service, soit dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet (hall du Bâtiment Médico-Chirurgical et hall du bâtiment Houlbert).

VOS MANDATS

Si un mandat vous est adressé, notre facteur (vaguemestre) vous remettra le montant correspondant.

SILENCE

Pour assurer votre repos et celui de vos voisins, évitez les conversations bruyantes, limitez le volume sonore de vos appareils audiovisuels.

Nous vous remercions également de bien vouloir mettre vos mobiles sur mode silencieux.



WIFI

Le centre hospitalier met gracieusement à votre disposition un réseau Wifi. Pour en bénéficier, il suffit de connecter votre appareil à la borne nommée WIFIGRATUIT et de suivre les instructions.

SERVICE SOCIAL

Durant votre séjour, un(e) assistant(e) social(e) peut vous conseiller et vous aider dans vos démarches administratives et pour toutes questions d'ordre familial ou social. Vous pouvez la contacter via le cadre de santé ou l'équipe soignante du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

ASSOCIATIONS & BÉNÉVOLAT

Un certain nombre d'associations interviennent au centre hospitalier de Vichy. Vous pouvez obtenir leurs coordonnées sur le site internet de l'établissement

www.ch-vichy.fr
(rubrique hospitalisation)

BOUTIQUE - KIOSQUE

Située à l'entrée du bâtiment médico-chirurgical (bât. 2), la boutique *Relais H* propose journaux, revues, papeterie, cartes de téléphone, cadeaux, sandwiches, confiseries, rafraîchissements, fleurs artificielles... La boutique est ouverte du lundi au samedi de 8 h à 19 h, et le dimanche de 9 h 30 à 18 h.

SÉCURITÉ - INCENDIE

Un matériel de lutte contre l'incendie est disposé dans toutes les circulations de l'hôpital.

Le personnel est formé à son utilisation et à l'application des consignes générales. La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans les services. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

SÉCURITÉ

Pour assurer votre sécurité, l'établissement est placé sous vidéo-surveillance. L'entrée des bâtiments, notamment la nuit, est gérée par un système de contrôle d'accès.

STATIONNEMENT

Vos visiteurs sont invités à garer leur véhicule à l'extérieur de l'établissement et sur les parkings prévus à cet effet. Les personnes handicapées disposent de places réservées.

Un «arrêt-minute» est installé en face du Bâtiment Médico-Chirurgical (Bât.2), il doit être utilisé en tant que tel. Le Code de la Route s'applique pour circuler et se garer dans l'établissement.

En cas d'infraction, la police peut être amenée à verbaliser, sur réquisition du centre hospitalier.

INTERPRÈTES

Une liste de personnes pouvant être interprètes auprès des patients est constituée. L'unité de soins fera appel à elles si nécessaire.

CULTE

Les ministres des différents cultes peuvent visiter les usagers qui en auront exprimé le souhait auprès du cadre de santé. Les aumôneries catholique et protestante assurent des visites dans les services en réponse aux demandes spirituelles qui leur sont adressées.

Vous pouvez contacter les aumôniers catholique et protestant directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation.

CHRISTIANISME

■ Catholicisme

Mme ERBLAND, aumônier agréé
Poste 13 41 (depuis un poste de l'établissement)
ou 04 70 97 13 41 ou 06 18 24 10 66

■ Protestantisme

M. REGARD, aumônier agréé : 06 66 34 76 15

ISLAM

M. SY, Imam de la Mosquée des Ailes :
06 14 90 37 98
M. BELOUETTAR : 06 17 25 24 84

JUDAÏSME

Mme LONDON, présidente de l'ACIVE :
06 13 64 24 97
M. CHEKROUN : 04 70 31 46 61

Pour les autres confessions, l'aumônier catholique assure la liaison avec les représentants des autres cultes.

FUNÉRARIUM

Le centre hospitalier de Vichy dispose d'un funérarium dans lequel une salle est réservée aux rites funéraires. Le funérarium est ouvert 7 j./7, de 8 h à 11 h, et de 13 h 30 à 16 h 55.

VOTRE SORTIE

VOTRE SORTIE

Elle est décidée par le médecin du service.

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous serez informé(e) par le médecin des risques encourus et vous devrez signer une décharge en responsabilité.

CAS PARTICULIER

Les enfants mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés du représentant de l'autorité parentale ou de leur tuteur légal.

FORMALITÉS

Afin de vous éviter des déplacements inutiles et après l'enregistrement informatique de votre sortie par l'infirmier(ère), n'oubliez pas de passer au bureau d'accueil pour :

➤ obtenir un bulletin de sortie que vous adresserez à votre caisse d'assurance maladie, et éventuellement à votre employeur ;

➤ régulariser votre dossier administratif, s'il est incomplet ;

➤ régler les frais restant à votre charge (téléphone, télévision, ...).



MOYENS DE TRANSPORT

Si votre état le nécessite, une prescription médicale vous sera établie afin de regagner votre domicile en taxi ou en véhicule sanitaire léger.

Dans ce cas seulement, vous serez en partie remboursé par la Sécurité Sociale.

Une liste des entreprises de transport est disponible dans chaque service, elle vous permet de choisir votre transporteur.

LE SUIVI DE VOS SOINS

Les certificats médicaux et les ordonnances nécessaires au suivi de vos soins vous seront transmis par le personnel du service où vous êtes hospitalisé(e).

Sauf opposition de votre part, votre médecin traitant recevra les éléments de votre dossier lui permettant de poursuivre votre surveillance.

HORAIRE DE SORTIE

Il vous appartient d'organiser votre départ et notamment votre transport afin de libérer votre chambre **avant 11h**.

Sachez que votre transport n'est pas toujours pris en charge par l'Assurance Maladie.

Toutes distances



**Pour tous vos transports
Médicaux assis, contactez nous**

04 70 98 69 69

- ✓ Nous assurons les transports médicaux assis vers tous les établissements médicaux (hôpitaux, cliniques, centres de cure, IME ...) pour effectuer radiothérapie, chimiothérapie (H de jour), entrée et sortie d'hospitalisation, consultations diverses, dialyse, Kiné... etc
- ✓ Nous sommes conventionnés auprès de toutes les caisses d'assurance maladie telles que : CPAM, MSA, MGEN, RSI, ...
- ✓ Si vous bénéficiez d'une prise en charge pour votre transport, vous serez dispensés de l'avance de frais avec votre prescription médicale de transport.
- ✓ Nous vous accompagnons dans toutes vos démarches administratives.



Commune de stationnement : VICHY

19 artisans taxi conventionnés avec véhicules 1 à 6 places

99, Avenue Des Célestins - 03200 VICHY

sarltaxivichy@laposte.net - <http://www.taxi-vichy.com>

A . S . P . A . H .

AIDE-SERVICE AUX PERSONNES AGÉES OU HANDICAPÉES



Tous les services pour rester chez vous

9, place Jules Ferry
03400 YZEURE
Tél. 04 70 47 41 31

5 bis rue du 4 septembre
03150 VARENNES S/Allier
Tél. 04 70 45 00 29

A votre sortie de l'hôpital, tous les services pour faciliter votre retour à domicile

- ✓ Toilette
- ✓ Entretien du domicile
- ✓ Dame de compagnie
- ✓ Garde de nuit
- ✓ Possibilité de plusieurs passages par jour au domicile
- ✓ Coucher-Lever
- ✓ Promenade
- ✓ Accompagnement aux courses

Possibilité de mise en place en urgence des interventions dans tout le département

Interventions 24h/24 et 7j/7

Intervenantes diplômées et expérimentées

Organisme conventionné pour l'APA,
la CARSAT et les mutuelles

Agrément qualité N° R/040 507/F/003/Q/051 donnant droit à une réduction d'impôt
N° SIRET 495 247 165 000 30 RCS Cusset

Portable 06 08 32 98 90

Services de soins et d'accompagnement mutualistes



Dentaire

CENTRE DE SANTE DENTAIRE
3 Avenue Marx Dormoy
03100 MONTLUCON
Tel: 04 70 28 25 76

CENTRE DE SANTE DENTAIRE
7 rue du 11 novembre
03200 VICHY
Tel: 04 70 98 47 14

CENTRE DE SANTE DENTAIRE
1 rue de la batterie
03000 MOULINS
Tel: 04 70 46 83 19



Audition

ÉCOUTER VOIR MOULINS
54 Place d'Allier
03000 MOULINS
Tel: 04 70 46 83 12

ÉCOUTER VOIR VICHY
6 rue de Paris
03200 VICHY
Tel: 04 70 30 84 55

Optique

ÉCOUTER VOIR MONTLUCON
43 Bld de Courtais
03100 MONTLUCON
Tel: 04 70 05 03 61

ÉCOUTER VOIR MOULINS
54 Place d'Allier
03000 MOULINS
Tel: 04 70 46 83 15

ÉCOUTER VOIR VICHY
6 rue de Paris
03200 VICHY
Tel: 04 70 30 84 55

Services de soins infirmiers à domicile & équipe spécialisée Alzheimer

Le service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) assure, dans le cadre de sa prise en charge, les soins d'hygiène, de nursing et les soins techniques, sur prescription médicale. Les soins aux bénéficiaires sont assurés par des aides soignant.e.s et infirmier.e.s encadré.e.s par des infirmier.e.s coordinateur.trice.s.

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE - Vichy / St Pourçain
6 Place Robert Chopard
03110 CHARMEIL
Tel : 04 70 31 15 73

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE – Moulins / Le Montet
1 rue de la batterie
03000 MOULINS
Tel : 04 70 35 05 26

EQUIPE SPECIALISEE ALZHEIMER – Moulins
1 rue de la batterie
03000 MOULINS
Tel : 07 63 05 41 40

- Vente et location
- Appareillage sur mesure
- Maintient à domicile
- Confort au quotidien

www.aop-faviere.com



64 rue de Paris
03200 Vichy

☎ 04 70 98 61 18

FAX 04 70 97 61 28

13 rue Terrasse
63300 Thiers

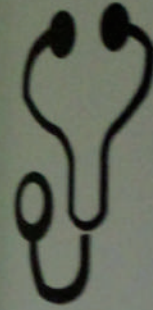
☎ 04 73 51 36 45

FAX 04 73 51 31 20

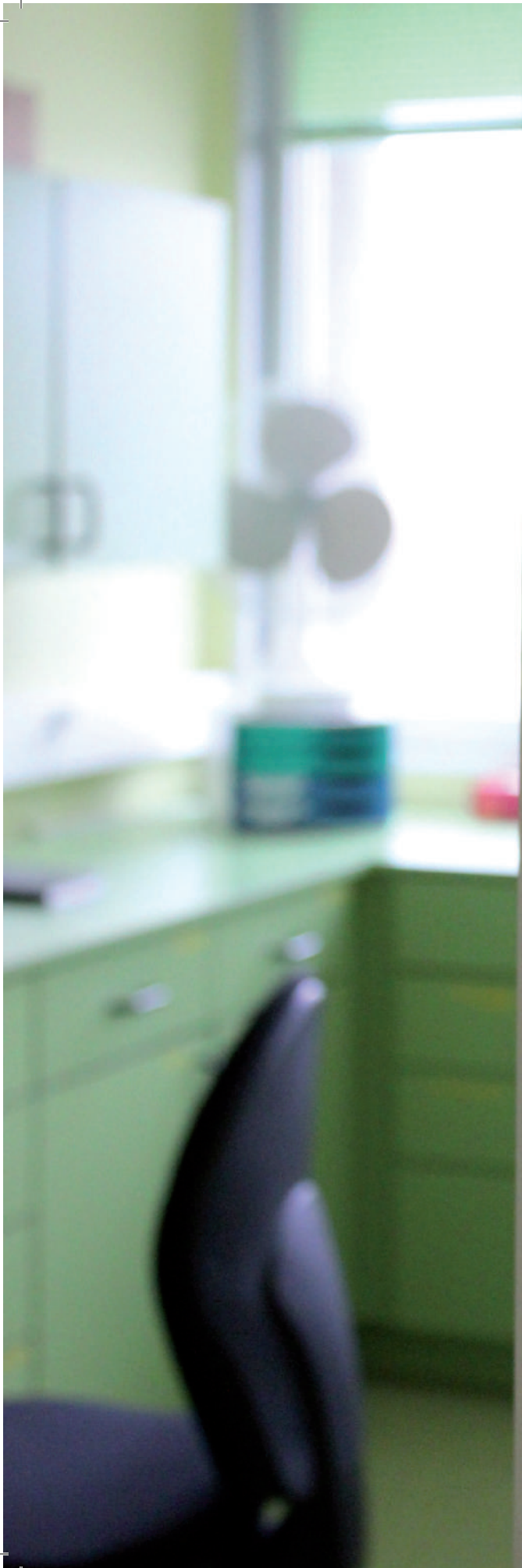
Agrée sécurité sociale et tous les autres organismes

Au service
de votre santé
depuis 1959





Salle d'Examen



LES CONSULTATIONS EXTERNES



LES CONSULTATIONS EXTERNES

Les consultations externes du centre hospitalier sont assurées par des médecins de la plupart des spécialités. Les consultations ont lieu sur rendez-vous pris auprès des secrétariats des différentes disciplines. Vous avez le libre choix entre le secteur public et le secteur libéral.

COMMENT CONSULTER ?

➤ Dans le parcours de soins :

Par l'intermédiaire de votre médecin traitant (souhaitable).

➤ Hors parcours de soins :

De votre propre initiative (avec une majoration du ticket modérateur).

➤ Après hospitalisation :

Si cela s'avère nécessaire.

À SAVOIR

L'Établissement met tout en œuvre pour sécuriser votre dossier médical. Afin de le fiabiliser, une pièce d'identité vous sera réclamée à chacune de vos admissions : Carte d'identité, carte de séjour, passeport, livret de famille, extrait d'acte de naissance.

En l'absence d'une pièce d'identité ou en cas d'arrêt informatique, il vous sera demandé de remplir un formulaire de recueil d'identité.

MODALITÉS DE PAIEMENT

➤ SECTEUR PUBLIC

Pour faciliter le paiement, le centre hospitalier de Vichy pratique le tiers payant. Pour bénéficier de cet avantage, et ne régler qu'une partie des frais non pris en charge par l'assurance maladie, vous voudrez bien vous munir de votre carte d'assuré social.

La présentation également de votre carte de mutuelle peut vous permettre de ne pas régler de frais, si votre mutuelle est conventionnée avec l'établissement.

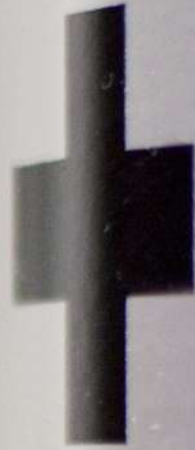
➤ ACTIVITÉ LIBÉRALE

Si vous avez choisi de consulter dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien, vous ferez l'avance des frais (variable selon le secteur de tarification du praticien), puis recevrez la participation de la sécurité sociale, sur sa base de remboursement.



INFORMATIONS

Dans toutes les salles d'attente sont mentionnés, pour chacun des médecins, les heures de consultation et, dans le cadre de l'activité libérale, le montant des honoraires.



ureau infirmier

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Une volonté d'améliorer nos pratiques...

RECONNAISSANCE DE LA QUALITÉ CERTIFICATION :

Tous les établissements de santé sont soumis à une évaluation externe garantissant leur niveau de qualité et de sécurité dans la prise en charge des patients. Cette évaluation porte le nom de certification, elle est pilotée au niveau national par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Tous les quatre ans la HAS visite les établissements de santé et mesure les progrès accomplis.

Cette organisation permet ainsi :

- ▀ de faire ressortir les points prioritaires devant être améliorés ;
- ▀ de valoriser les actions d'amélioration mises en place.

Dans ce cadre, le centre hospitalier a développé une politique qualité visant à satisfaire au mieux les exigences réglementaires et les attentes des patients.



Lors de la dernière visite des experts de la HAS, le centre hospitalier de Vichy a obtenu la certification **haute qualité des soins**, soit le niveau le plus élevé.

Les résultats de certification sont rendus publics et accessibles à tous sur le site de la HAS :

www.has-sante.fr.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

POUR RECUEILLIR VOTRE AVIS

Enquête en continu :

Vous trouverez dans votre livret d'accueil un questionnaire de satisfaction. Ce document vous permet de vous exprimer immédiatement après votre séjour.

Vos appréciations, critiques et suggestions nous aideront à améliorer encore les conditions d'hospitalisation et de prise en charge ; vos réponses nous sont donc précieuses, nous vous remercions de bien vouloir le remplir.

Vous pouvez soit le remettre dans le service avant votre sortie, soit le déposer au bureau des entrées avant votre départ, soit l'envoyer par courrier au directeur du centre hospitalier.

Questionnaire E-SATIS par e-mail :

Ce nouveau dispositif national évalue le niveau de satisfaction des patients hospitalisés pour une durée supérieure à 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique.

Lors de votre admission au bureau des entrées de l'établissement, vous devez, si vous le pouvez, nous communiquer votre adresse e-mail.

Dans les 15 jours suivant votre sortie, vous recevrez un questionnaire de satisfaction par e-mail.

Pour obtenir des éléments complémentaires sur l'enquête, une permanence téléphonique ainsi qu'une adresse e-mail sont à votre disposition (coordonnées précisées sur le questionnaire).

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, la traiter et la soulager, ce qui est une de nos premières préoccupations.

Pour répondre à cet engagement, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été institué au sein du centre hospitalier de Vichy.

Ce comité a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur, ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections contractées en milieu de soins. Leur gravité est liée à l'état initial du patient et à la localisation de l'infection.

Depuis 1988 existe dans notre établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) multi-disciplinaire.

Il actualise les protocoles de soins selon les recommandations en vigueur, participe à des enquêtes nationales

et interrégionales en réseau, surveille la qualité de l'environnement (air, eau, surfaces) avec des recherches ciblées (légionelle et autres germes) et spécifiques à certaines activités (blocs opératoires, hémodialyse, néonatalogie, ...).

Il a également un rôle d'alerte et de prévention pour des maladies infectieuses non nosocomiales dites « à haut risque », comme les méningites à méningocoque et pour la gestion d'épidémies ciblées.

Le risque infectieux nosocomial ne pourra jamais être nul. Mais l'ensemble des professionnels de santé et l'administration de votre centre hospitalier mettent en œuvre, au quotidien, les mesures nécessaires pour le réduire au maximum.

Participez activement à cette lutte en appliquant une bonne hygiène des mains et hygiène respiratoire.

Vous avez des interrogations ? Parlez-en à votre équipe médico-soignante.





ALIMENTATION & NUTRITION

Le repas est un moment privilégié qui fait partie de la démarche de soins des équipes soignantes. Afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle, un Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) a été mis en place en 2001. Il travaille régulièrement sur la prestation restauration de notre établissement. Ce comité est composé de professionnels hospitaliers.

LES VIGILANCES

Pour améliorer la qualité de votre prise en charge et la sécurité des soins qui vous sont prodigués, notre établissement a mis en place des dispositifs de surveillance.

▀ l'Hémovigilance

C'est la surveillance de la traçabilité de toutes les transfusions de produits sanguins et dérivés du sang ainsi que d'éventuels effets secondaires.

▀ la Matérovigilance

C'est la surveillance de la conformité, de l'innocuité et de la traçabilité des dispositifs médicaux.

▀ la Pharmacovigilance

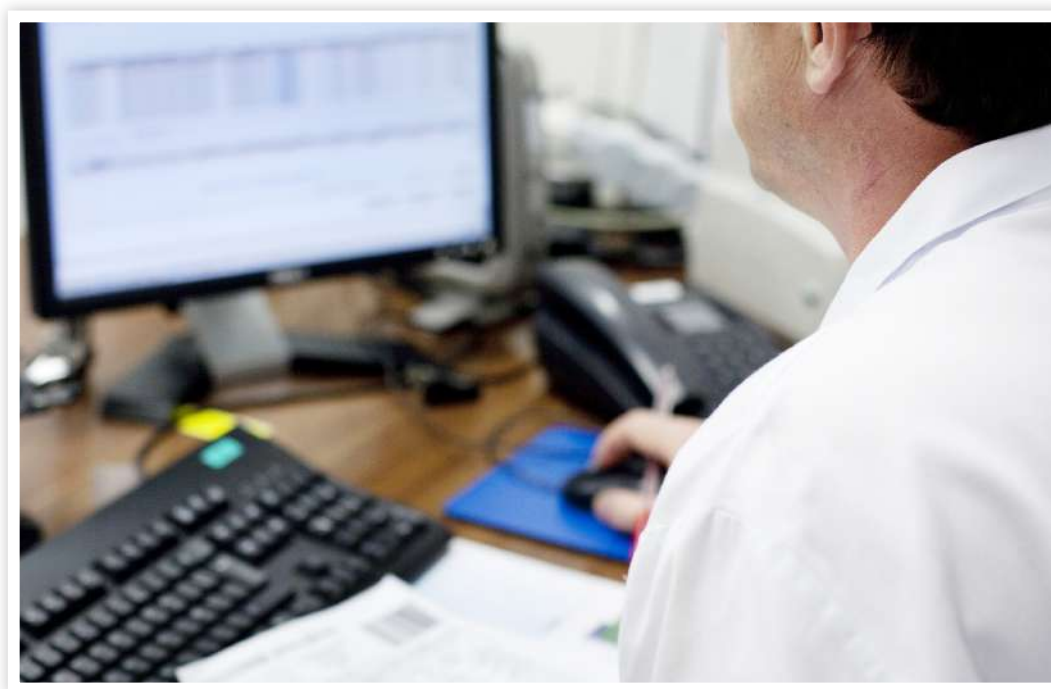
C'est la surveillance de la tolérance et des effets secondaires induits par les médicaments.

▀ l'Identitovigilance

Elle a pour but d'anticiper et d'éviter les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients.

▀ la Réactovigilance

Elle a pour objet la surveillance des incidents et risques d'incidents au laboratoire résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro.



VOS PLAINTES & RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou au cadre du service. Dans l'hypothèse où cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, nous vous invitons à formuler vos remarques par :

✉ e-mail avec vos coordonnées :

reclamation@ch-vichy.fr

✉ courrier à Monsieur le directeur du centre hospitalier de Vichy
BP 2757 / 03207 Vichy Cedex

Celui-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.

La personne déléguée par le directeur fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU).

Vous retrouverez la liste nominative des membres de la CDU en annexe de ce livret. Elle a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches. Vos plaintes et réclamations sont portées à sa connaissance.

La CDU formule des recommandations en vue de l'adoption de mesures destinées à améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour cela, elle s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions, d'où l'importance de nous en faire part.

VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez demander d'accéder à votre dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

Vos ayants droit, dans les conditions fixées par la loi, ont la possibilité d'accéder à votre dossier.

La demande est effectuée par écrit, ou par courriel auprès du directeur, qui organise l'accès au dossier selon les modalités réglementaires. Conformément aux dispositions légales, votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

ACCÈS AU DOSSIER ADMINISTRATIF

Les usagers peuvent consulter leur dossier administratif, sur rendez-vous auprès de l'encadrement du bureau des entrées.

INFORMATION DU PATIENT SUR SON ÉTAT DE SANTÉ

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés.

Le centre hospitalier s'engage à respecter votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Il vous garantit un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.





DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Dès votre admission, vous avez la possibilité de désigner une « personne de confiance ». Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance (un membre de votre famille, un ami, un voisin, votre médecin traitant,...).

Cette personne, qui peut être différente de la personne à prévenir, pourra, si vous le souhaitez, vous aider dans les démarches à accomplir et assister à vos entretiens afin de vous conseiller dans les meilleurs choix thérapeutiques à adopter. Sa présence pourra également s'avérer indispensable si vous ne deviez plus être en mesure de recevoir les informations médicales, ni consentir à des actes thérapeutiques. Elle deviendrait alors un interlocuteur privilégié et serait la seule personne consultée par l'équipe médicale qui pourrait adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions.

Cette désignation vous sera proposée et elle devra être faite par écrit : elle figurera dans votre dossier médical. Elle dure le temps de votre hospitalisation. Néanmoins, elle est révoquant à tout moment : il vous suffit d'en avertir le personnel hospitalier et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.



DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



PATIENTS MINEURS & PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fera participer, dans la même mesure, à la prise de décision le concernant. Son consentement doit être systématiquement recherché. En cas d'urgence, le médecin est tenu de délivrer les soins indispensables.

DROITS & PROTECTION DES PERSONNES PRÉSENTANT DES TROUBLES MENTAUX

Conformément à la loi du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et à la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, le centre hospitalier de Vichy est habilité à prodiguer des soins sans consentement aux personnes souffrant de troubles mentaux.

Ces soins sans consentement (sur demande d'un tiers ou sur demande d'un représentant de l'État) sont soumis au contrôle du juge de la liberté et des détentions selon les modalités définies dans la loi.

INFORMATIQUE & LIBERTÉ

(Articles 26, 27, 34, 40 de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

La gestion des dossiers administratifs et médicaux des patients est informatisée dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique, réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour, et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la santé publique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification des informations nominatives qui vous concernent et qui figurent sur des fichiers informatiques, auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

SÉJOURS TEMPORAIRES D'UNE NUIT À SIX MOIS



RÉSIDENCES SERVICES SENIORS : Location d'un appartement meublé tout équipé

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE : conjoint hospitalisé,
période de convalescence, séjour de répit, suite SSR...

- L'accès aux services d'accueil
- La pension complète
- L'assistance 24h/24 et ménage quotidien...



LES "PLUS" DE DOMITYS

- Coordination en amont si nécessaire, portage des repas, animaux de compagnie acceptés

CONTACTEZ-NOUS (Ouverte 7j/7 de 8h à 20h)

RÉSIDENCE LA FONTAINE DU ROY
48 RUE DES PINS À VICHY

04 70 30 60 00 ou domitys.fr



DOMITYS SAS RCS Paris B488701434 - Photos (© G. Plagnol) et textes non contractuels. - antithese-pub.com - 04/22

 **TYPOCENTRE**
Un nouveau regard
www.typocentre.com

Création Graphique
PAO
Préresse
Impression Offset
Impression numérique
Façonnage
Logistique
Stockage
Régie Publicitaire
Web2Print

6, rue Benoist D'Azy - Z.I. Blanzat - B.P. 1117 - 03103 MONTLUCON
Tél. 04 70 06 22 22 - Fax 04 70 06 22 23
commercial@typocentre.fr



FINITIONS EN BÂTIMENT

PLÂTRERIE

PEINTURE

PLAFONDS

CARRELAGE & SOLS

CLOISONS MODULAIRES

FAÇADES

DÉSAMIANTAGE

PROTECTION INCENDIE

ZI VICHY RHUE
rue du Commandant Aubrey
03300 CREUZIER LE VIEUX



Tél : 04 70 98 04 89
www.mazet-batiment.com



SERVICES POUR PARTICULIERS DE TOUS ÂGES

Ne vous préoccupez plus du manque de temps !

Repassage

Jardinage

Ménage à domicile

Petit bricolage

Courses, etc



Entretien des espaces verts : ponctuel ou régulier / Nettoyage des vitres / Nettoyages divers
Débaras de cave et greniers / Nettoyages de monuments funéraires ...

21 rue Lavoisier 03300 CUSSET / VICHY / St- Pourçain - Tél. 04 70 31 58 50 / 06 09 43 25 08 - mail : abservice@live.fr



**Des aides pour faciliter
votre quotidien**

- * Lits médicalisés,
- * Fauteuils roulants,
- * Mobilité,
- * Incontinence,
- * Aides au quotidien,
- * Orthopédie...

**Favoriser votre retour à
domicile**

- * Assistance respiratoire : oxygène,
apnée du sommeil...
- * Nutrition, Perfusion à domicile...

VICHY

25, Av. Paul Doumer
Tél. 04.70.97.70.97

L'Orée des Thermes
Résidence Services Séniors

Appartements
• Temporaire
• Toute l'année

Assistance 24h/24
Aide administrative
Coordination paramédicale

Animations - Restaurant - Salon de thé

49 av. Thermale ■ VICHY Centre ■ 04 80 977 977

SJ
services à la personne

ADEF
l'emploi solidaire
entreprise du GROUPE

Mise à disposition
de personnel

Ménage - Repassage
Jardinage
Petit bricolage
Peinture
Aide au déménagement
Garde d'enfants
de + de 3 ans
Manutention...

Crédit Emploi
Service Universel
accepté

AI déclarée sous le N° SAP 342559762

Contactez-nous
VICHY - 04 70 30 94 04
ST POURCAIN - 04 70 45 96 36
GANNAT - 04 70 90 12 05
www.adeff-emploi.fr

50%
de réduction
ou crédit
d'impôt*

*pour les activités de SAP, selon le plafonnement déterminé par la réglementation en vigueur.

Médico Chirurgical

ACCUEIL

DON D'ORGANES & GREFFES

Le centre hospitalier de Vichy est autorisé par l'Agence Régionale de Santé à réaliser des prélèvements d'organes et tissus en vue de greffes.

Les prélèvements d'organes sont réalisés dans l'établissement par les équipes de greffes des CHU habilités. Les prélèvements de cornées sont réalisés par l'équipe de coordination hospitalière.

Le recueil de la volonté du défunt est fait auprès des proches par un membre de l'équipe de coordination. Pour plus de renseignements sur ce sujet, nous sommes à votre disposition du lundi au vendredi par téléphone au **04 70 97 13 31** (répondeur si nécessaire).



**VOUS ÊTES
DONNEUR.
SAUF SI VOUS
NE VOULEZ PAS
ÊTRE DONNEUR.**

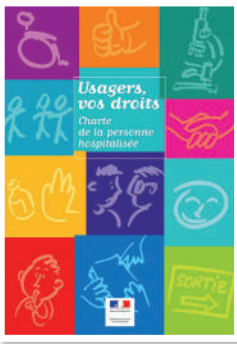
Pour tout savoir sur le don d'organes et de tissus, consultez le site internet www.dondorganes.fr

CHIRURGIE AMBULATOIRE



CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Charte de la personne hospitalisée (Circulaire N° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées).



Le texte intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : solidarites-sante.gouv.fr

PRINCIPES GÉNÉRAUX

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

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

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

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

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

6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les

risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

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

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

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

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

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



CHARTRE DE BIEN-TRAITANCE

- 1. ADOPTER** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.
- 2. DONNER** à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3. GARANTIR** à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4. METTRE** tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.
- 5. S'IMPOSER** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.
- 6. AGIR** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7. ACCOMPAGNER** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8. RECHERCHER** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc...
- 9. GARANTIR** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10. ÉVALUER** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS PRATIQUES ET L'ACTUALITÉ DU CENTRE HOSPITALIER DE VICHY SUR :
WWW.CH-VICHY.FR | WWW.FACEBOOK.COM/HOPITALDEVICHY

Ce livret d'accueil a été élaboré par un groupe de travail composé de différentes catégories professionnelles du centre hospitalier de Vichy et d'un représentant des usagers. **Directeur de la publication** : Jérôme TRAPEAUX, directeur du CHV - **Création graphique et mise en page** : Service communication du CHV
Crédits photos : iStock / Fotolia / Shutterstock / Frédérique HUGHES / André QUILLIEN / Service communication du CHV ©mai2022

