



CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT HOSPITALISÉ AU CHU DE CLERMONT-FERRAND

.....
JUN 2022



LE MOT DE LA GOUVERNANCE



Didier HOELTGEN
Directeur général du CHU

.....



Pr Pierre CLAVELOU
Doyen de la Faculté
de Médecine et des Professions
Paramédicales

.....



Pr Isabelle BARTHÉLÉMY
Présidente de la Commission
Médicale d'Établissement

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui accueilli-e au Centre Hospitalier Universitaire de Clermont-Ferrand. La communauté hospitalière met tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Votre état de santé s'avère au cœur des préoccupations de tous les agents qui travaillent au CHU. Ils sont garants des valeurs de continuité, d'adaptabilité et de laïcité inhérentes aux services publics.

Vous entrez dans un établissement public de santé qui a une triple dimension : le soin, l'enseignement universitaire et la recherche, au bénéfice de chaque prise en charge des patients. Notre mission de soins est à la fois une mission de proximité, pour les habitants de la communauté d'agglomération de Clermont-Ferrand, du département du Puy-de-Dôme, et aussi une mission de recours pour l'Auvergne, voire de référence.

Ce livret a été préparé à votre intention, dans le but de vous apporter une meilleure lisibilité de l'hôpital, de vous fournir toutes les informations et conseils utiles à votre séjour et de vous guider dans les démarches incontournables. Il met également l'accent sur les règles indispensables, à respecter en communauté par les usagers et leurs familles, pour que chacun puisse se rétablir dans le calme nécessaire.

Tous les professionnels, qu'ils soient médicaux, paramédicaux, médicotechniques, logistiques et administratifs, sont vos interlocuteurs privilégiés. N'hésitez pas à faire appel à eux. Ils sont à votre écoute et à celle de vos proches pour vous accompagner, vous entendre, vous informer, vous rassurer, vous soulager. Le CHU cherche continuellement à développer la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Afin d'être toujours plus efficace, vos remarques se révèlent précieuses, notamment par le biais de vos réponses anonymes au questionnaire de satisfaction transmis à votre sortie.

Les équipes du CHU vous souhaitent un prompt rétablissement et vous remercient de la confiance que vous lui portez.

#1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Présentation Générale.....	p.6
Le CHU en quelques chiffres.....	p.7
Nous contacter.....	p.8
Nous écrire.....	p.8
Le site Gabriel-Montpied : quartier Saint-Jacques.....	p.9
Le site Estaing : quartier St-Jean.....	p.10
Des pôles intersites existent entre les hopitaux	
Gabriel-Montpied et Estaing.....	p.11
Le site Louise-Michel à cébazat.....	p.12
Comment se rendre au CHU.....	p.13
Se repérer sur le site Gabriel-Montpied.....	p.14
Se repérer sur le site Estaing.....	p.16
Se repérer sur le site Louise-Michel.....	p.18

#2 VOTRE ADMISSION

Admission.....	p.22
Admission anonyme.....	p.22
Admission d'un mineur ou d'un majeur protégé.....	p.22
Bureau des entrées du site Gabriel-Montpied.....	p.22
Bureau des entrées du pôle psychiatrie sur le site Gabriel-Montpied.....	p.22
Bureau des entrées du site Estaing.....	p.23
Bureau des entrées du site Louise-Michel.....	p.23
Dépôt des valeurs.....	p.23
Permanence d'accès aux soins de santé (PASS).....	p.24
Le service social.....	p.24

#3 VOTRE SÉJOUR

Vos médicaments.....	p.26
Le personnel qui vous entoure.....	p.28
Les repas.....	p.28
Le tabac et le vapotage.....	p.28
L'accompagnement et les visites.....	p.29
Le tarif de votre hospitalisation.....	p.29
Païement à distance.....	p.30
Activité libérale des médecins en milieu hospitalier.....	p.30
Les frais de transport.....	p.30

#4 LES PRESTATIONS

L'école à l'hôpital.....	p.34
L'espace « aides et informations - soutien aux malades et aux familles ».....	p.34
Boutiques et cafétérias.....	p.34
Les distributeurs de boissons.....	p.34
Le distributeur de billets.....	p.34
Les bibliothèques.....	p.34
Le courrier.....	p.35
Téléphone et télévision.....	p.35
L'hébergement des accompagnants.....	p.35
Les activités culturelles.....	p.35

#5 LA SORTIE

Décision de sortie.....	p.38
Moyens de transport.....	p.38
Coordination des soins entre professionnels du CHU et votre médecin traitant.....	p.38
Accompagnement après l'hospitalisation.....	p.38

#6 DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Charte de la personne hospitalisée.....	p.42
Charte de l'enfant hospitalisé.....	p.43
Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	p.44
Charte de la bientraitance.....	p.44
Droits et protections des personnes hospitalisées en psychiatrie sans leur consentement.....	p.45
Communication ou consultation du dossier médical.....	p.45
Droit à la confidentialité et droit à l'information.....	p.46
Les directives anticipées et la personne de confiance.....	p.47
La certification des établissements de santé.....	p.49
Droits à l'expression.....	p.49
Commission des usagers (CDU).....	p.52
Conseil de la vie sociale.....	p.55
Associations d'usagers.....	p.55
Espace de réflexion éthique au CHU de Clermont-Ferrand.....	p.56

#7 DEVOIRS ET OBLIGATIONS AU CHU

Charte de la laïcité dans les services publics.....	p.59
Attention aux bruits et nuisances.....	p.60
Respecter les règles d'hygiène.....	p.60
Respecter les locaux et les personnes.....	p.60
Sécurité incendie à l'hôpital : l'affaire de tous.....	p.61
Sécurité, malveillance.....	p.61
Circulation et stationnement.....	p.61
Plan VIGIPIRATE : attentifs ensemble.....	p.61

#8 LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS).....	p.63
Lutte contre les infections nosocomiales.....	p.63
Les vigilances sanitaires.....	p.64
Contrat d'engagement contre la douleur.....	p.64
Don d'organes : pour ou contre le don, vous devez le faire savoir.....	p.66
Don de moelle osseuse.....	p.66
Don de sang.....	p.67
Recherche médicale.....	p.67
Prélèvements biologiques.....	p.68

#1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE



1^{er} EMPLOYEUR PUBLIC AUVERGNAT

Premier employeur public d'Auvergne, le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Clermont-Ferrand assure des missions de soins, d'enseignement et de recherche sur ses trois sites hospitaliers :


GABRIEL-MONTPIED


ESTAING


LOUISE-MICHEL

Il s'inscrit dans un Groupement Hospitalier de Territoire « TerritoireS d'Auvergne : Allier – Puy-de-Dôme », regroupant 14 établissements publics de santé.

Située au dernier niveau dans la gradation des soins, l'expertise du CHU est reconnue dans la prise en charge des activités de recours en médecine, chirurgie et obstétrique.

Le CHU dispose d'un large éventail de services cliniques et d'un plateau médicotechnique performant.

Il assure également une activité de soins de proximité notamment par le biais de la prise en charge des urgences.

Le CHU de Clermont-Ferrand adapte en permanence son fonctionnement et son organisation afin de vous accueillir dans les conditions optimales de confort et de sécurité. Il est donc possible, lorsque vous serez hospitalisé, qu'une partie des bâtiments soient en rénovation ou en construction. Le CHU de Clermont-Ferrand est également pleinement engagé, depuis 2015, en faveur du développement durable et de la préservation de notre environnement.

LE CHU EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffres clés du rapport d'activité 2020



119 157 séjours

en médecine chirurgie-obstétrique
dont 26 206 séjours ambulatoires



8 153 agents

dont 4 373 soignants, 895 médecins,
712 internes et 708 administratifs



100 945

passages aux urgences

(dont 49 754 passages aux urgences
adultes et 25 504 passages
aux urgences pédiatriques)



1 883 lits

et places répartis sur trois sites,
Gabriel-Montpied, Estaing et
Louise-Michel, où sont présentes
toutes les spécialités médicales



38 830 séances

de chimiothérapies

anticancéreuses



10 écoles

et instituts de formation avec
près de 1 000 élèves ou étudiants



728

millions d'euros
de budget et 19,6 millions
d'euros d'investissement



808 publications

de recherche clinique



144 prélèvements

153 transplantations



509 393

consultations



884

fécondations in vitro (FIV)



3 624

naissances

6 112 918 actes de biologie

6 scanners

4 IRM

dont une IRM 3 Tesla
(dédiée pour 50% à la recherche), 15 échographes Doppler



1 494 832 repas

servis (soit une moyenne de 4 095
repas servis par jour)

13 salles de radiologie numérisée

1 bloc de radiologie interventionnelle

IMABLOC (avec 6 salles de radiologie interventionnelle dédiées
dont 4 d'angiographie)

NOUS CONTACTER

Standard

04 73 750 750

SAMU – SMUR

(pour tout avis en urgences)

15 ou 112

(114 pour les sourds)

Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques, de la Relation aux Usagers	04 73 752 466
Direction des soins	04 73 751 274
Direction du site Gabriel-Montpied.....	04 73 751 066 ou 04 73 754 569
Direction du site Estaing.....	04 73 751 061
Direction du site Louise-Michel	04 73 750 929

NOUS ÉCRIRE



Monsieur le Directeur Général

CHU de Clermont-Ferrand
58 rue Montalembert
63003 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1



E-mails

direction-generale@chu-clermontferrand.fr
reclamationsusagers@chu-clermontferrand.fr



Site internet

www.chu-clermontferrand.fr



Facebook :

CHU de Clermont-Ferrand – page officielle



Twitter :

@CHUClermontFd





**LE SITE
GABRIEL-MONTPIED**
QUARTIER SAINT-JACQUES

.....
58 rue Montalembert,
Clermont-Ferrand

**Il a une capacité d'accueil de 869 lits
et 172 places, postes et accueil thérapeutique
à temps partiel.**

Les activités médicales et chirurgicales du site Gabriel-Montpied sont organisées autour de six pôles :

● **PÔLE URGENCES**

Chef de pôle Pr SCHMIDT, Cadre supérieur de santé Patrice EYMERE

● **PÔLE MÉDICO-CHIRURGICAL
DES PATHOLOGIES CARDIO-VASCULAIRES :**

Chef de pôle Pr SOUTEYRAND, Cadre supérieure de santé Patricia GIRAUD

● **PÔLE MNDO** (médecine interne, neurologie/
neuro-chirurgie, douleur, ophtalmologie, ORL)

Chef de pôle Pr DURIF, Cadre supérieure de santé Stéphanie BOURDIER

● **PÔLE MOBEX** (mobilité et exploration)

Chef de pôle Pr BOISGARD, Cadre supérieure de santé Frédérique MARSON

● **PÔLE RHEUNNIRS**

Chef de pôle Pr SOUWEINE, Cadre supérieure de santé Maryse BALDET

● **PÔLE PSYCHIATRIE**

Cheffe de pôle Pr JALENQUES, Cadre supérieure de santé Fabienne SEDDEKI

Le
Saviez-vous
?



Une Unité d'Accueil et de Soins pour personnes Sourdes (UASS) existe depuis 2019 au CHU, au rez-de-chaussée bas du bâtiment A du pôle de psychiatrie.

Elle a pour mission d'offrir aux patients atteints de surdité des soins de qualité équivalente à celle dont bénéficient les autres patients et ainsi adapter leurs parcours de soins, avec la présence d'interprètes professionnel-le-s en langue des signes. Les formalités administratives sont prises en charge directement par l'UASS.

Horaires d'ouverture de 9h   12 et 14h   16h du lundi au jeudi.

Pour prendre RDV :

- Par sms : 07 72 72 98 92 - Par téléphone : 04 73 75 41 02

- Par email : accueil.sourds@chu-clermontferrand.fr



LE SITE ESTAING

QUARTIER ST-JEAN

.....

1 place
Lucie et Raymond Aubrac,
Clermont-Ferrand

Le site Estaing a une capacité d'accueil de 418 lits en hospitalisation complète (médecine, chirurgie, obstétrique) et 86 lits en hospitalisation de jour dont 4 postes d'hémodialyse pédiatrique et aphérèse.

L'activité médicale et chirurgicale est organisée autour de deux pôles :

● **PÔLE FEE (PÔLE FEMME ENFANT)**

Chef de pôle Pr MERLIN, Coordinatrice en maïeutique Nathalie MONIER et Cadre supérieure de santé pédiatrie et gynécologie Laëtitia STURMA

● **PÔLE SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES**

Chef de pôle Pr BAY, Cadre supérieure de santé Catherine ROUDET

Il est à noter que l'**Unité de soins palliatifs** (USP), dont la cheffe de service est le Dr GUAS-TELLA, est située sur le site Louise-Michel à Cébazat

Le
Saviez-vous
?

Le CHU a été labellisé maternité éco-responsable, niveau or. Ce label THQSE valorise les actions du CHU en matière de développement durable et la mise en place de nombreuses actions et protocoles par les équipes soignantes et médicales pour la prise en charge de la mère et du nourrisson. Cela favorise un cadre plus sain et moins impactant pour l'environnement.





DES PÔLES INTERsites

EXISTENT
ENTRE LES HOPITAUX
GABRIEL-MONTPIED
ET ESTAING

● PÔLE BIOLOGIE MÉDICALE ET ANATOMIE PATHOLOGIQUE

Chef de pôle Pr POIRIER, Cadre supérieure de santé Valérie RYCKBOSCH

● PÔLE IMAGERIE DIAGNOSTIQUE ET RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE

(Radiographie, échographie, scanner et IRM)
Chef de pôle Pr BOYER, Cadres supérieurs de santé Catherine AIGUEBONNE et Joël GUERSEN

Vous pouvez également faire en externe vos examens radiologiques en dehors de votre hospitalisation.

● PÔLE MÉDECINE PÉRI-OPÉATOIRE (MPO)

Chef de pôle Pr FUTIER, Cadre supérieure de santé Sylvie COSSERANT

● PÔLE PHARMACIE

Cheffe de pôle Pr SAUTOU

La dispensation des médicaments est assurée pour les patients hospitalisés ainsi qu'en rétrocession (sur le site Estaing exclusivement) pour les patients nécessitant des médicaments non disponibles en ville.

● PÔLE SANTÉ PUBLIQUE

Chef de pôle Pr GERBAUD

Le
Saviez-vous
?

Vous pouvez faire réaliser vos examens biologiques au laboratoire d'analyses médicales.

- à Gabriel-Montpied, au RDC du Centre de Biologie (cf. plan).

- à Estaing au RDC (niveau 0 sur le plan)

Horaires d'ouverture de 7h30 à 18h du lundi au vendredi, avec ou sans RDV.

Certaines analyses prescrites nécessitent une prise de rendez-vous dont les modalités seront fournies par les infirmières disponibles sur place ou par téléphone.



LE SITE LOUISE-MICHEL

À CÉBAZAT

.....
route de Châteaugay
à Cébazat

**Le site Louise-Michel
a une capacité d'accueil de 318 lits
et 20 places.**

● **114 LITS EN EHPAD** (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), dont **12 places en PASA** (pôle d'activité de soins adaptés) ;

● **110 LITS EN USLD** (unité de soins longue durée), dont une unité de 12 lits d'unité d'hébergement renforcé ;

● **24 LITS EN UGOCC** (Unité Gériatrique à Orientation Cognitivo-Comportementale) ;

● **56 LITS** en hospitalisation complète de SSR (soins de suite et de réadaptation), affections de la personne âgée poly-pathologique, dépendante ou à risque de dépendance ;

● **20 PLACES** en hôpital de jour de MPR (médecine physique et de réadaptation) ;

● **14 LITS** en USP (unité de soins palliatifs).

Le site Louise-Michel accueille dans ses locaux l'association **COMÈTE**. Cette association promeut et facilite l'intégration socio-professionnelle des personnes en situation de handicap, dès leur hospitalisation, en établissements de soins de suite et de réadaptation spécialisés. Elle est rattachée au service de médecine physique et de réadaptation.
Tél. 04 73 75 07 22.

GÉRONTO-PÔLE

.....

Chef de pôle Dr BOHATIER, Cadre supérieure de santé Sonia ETCHART

● EHPAD Les 5 Sens (établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes)

Responsable Dr JOUVE et Dr DESONNET

● Unité de Soins Longue Durée (USLD)

Responsable Dr REBEYROL

Il est à noter que l'unité mobile de gériatrie (UMG) est située à l'hôpital Gabriel-Montpied.

● Unité Gériatrique à Orientation Cognitivo-Comportementale (UGOCC)

Responsable Dr AUBOEUF et Dr ABAIDI

● Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

Responsable Dr BOHATIER

SERVICE DE MÉDECINE PHYSIQUE ET DE RÉADAPTATION (MPR)

.....

Les activités sont déployées sur plusieurs sites :

● une hospitalisation de jour pour Louise-Michel ;

● des consultations et une équipe mobile adulte/enfant pour Gabriel-Montpied et Estaing.

COMMENT SE RENDRE AU CHU



EN VOITURE

● **Pour le site Gabriel-Montpied et le pôle Psychiatrie** : 58 rue Montalembert à Clermont-Ferrand. Un parc de stationnement est mis à disposition.

● **Pour le site Estaing** : 1 place Lucie et Raymond Aubrac, à Clermont-Ferrand. Le parc de stationnement est sécurisé et accessibles aux patients et aux visiteurs. Toute durée inférieure ou égale à une heure est gratuite ainsi que toute la journée les dimanches et jours fériés.

● **Pour le site Louise-Michel** : 61 route de Châteaugay à Cébazat. Un parc de stationnement est mis à disposition.

EN TRANSPORTS EN COMMUN

● **Pour se rendre au site Gabriel-Montpied**, situé sur le plateau Saint-Jacques, vous pouvez utiliser les lignes suivantes :

- ✓ **ligne A (tramway)**, arrêt "CHU Gabriel-Montpied", place Henri-Dunant
- ✓ **ligne 8 (bus)**, arrêt "CHU Gabriel-Montpied", place Henri-Dunant.

● **Pour se rendre au site Estaing**, vous pouvez utiliser les lignes suivantes :

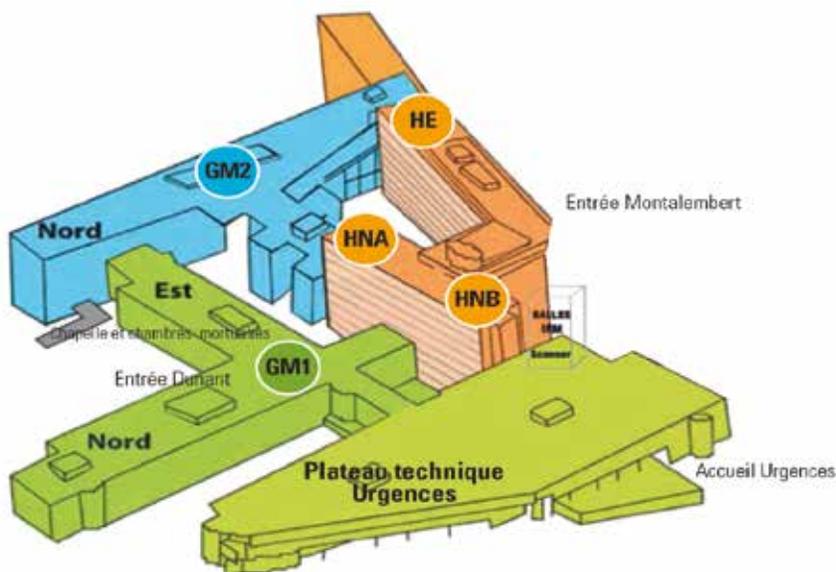
- ✓ **ligne A (tramway)**, station "Stade Marcel-Michelin", avenue de la République.
- ✓ **ligne B (bus)**, arrêt "CHU Estaing", rue d'Estaing.

● **Pour se rendre au site Louise-Michel**, vous pouvez utiliser les lignes suivantes :

- ✓ **ligne 21 (bus)**, du lundi au samedi, arrêt "Cébazat-CHU Louise-Michel", Route de Châteaugay.
- ✓ **ligne 24 (bus)**, les dimanches et jours fériés, arrêt "Cébazat-CHU Louise-Michel", Route de Châteaugay.
- ✓ à partir du centre-ville de Clermont-Ferrand, l'arrêt de tramway le plus proche est "Croix-Neyrat", puis prendre les bus n°21 et/ou 24.



SE REPÉRER SUR LE SITE GABRIEL-MONTPIED



GM2

5^e ORL consultation et hospitalisation / Ophtalmologie hospitalisation et injections intra-vitréennes (IVT) / Pneumologie consultation et hôpital de jour d'allergologie et de pneumologie non oncologique • 4^e Neurologie consultation et hospitalisation / Unité Neuro-vasculaire (UNV) soins intensifs et hospitalisation / EEG - explorations fonctionnelles du système nerveux. • 3^e Chirurgie vasculaire hospitalisation et consultation / Pneumologie hospitalisation / Endocrinologie et Nutrition hôpital de semaine • 2^e Cardiologie hospitalisation et plateau technique de cardiologie interventionnelle. • 1^{er} Cardiologie consultation et hospitalisation. • RDC Unité de soins intensifs de cardiologie (USIC) / Ophtalmologie consultation / Bureau des entrées / Cafétéria / Boutique / Distributeurs à billets

HE (AILE EST)

8^e Nutrition hôpital de jour et consultation / Orthopédie consultation / Unité mobile de gériatrie • 7^e Médecine interne hospitalisation et hôpital de jour • 6^e Médecine post - urgence hospitalisation • 5^e Maladies infectieuses et tropicales hospitalisation et surveillance continue • 4^e Rhumatologie hospitalisation • 3^e Service médico-chirurgical aval des urgences (SMCAU) hospitalisation • 2^e Cardiologie ambulatoire et hôpital de jour / Endocrinologie ambulatoire et hôpital de jour • 1^{er} Chirurgie cardiaque hospitalisation réanimation, bloc, consultation • RDC Kiosque associatif / TV - Téléphone - Wifi / Point d'accueil

HNA-HNB

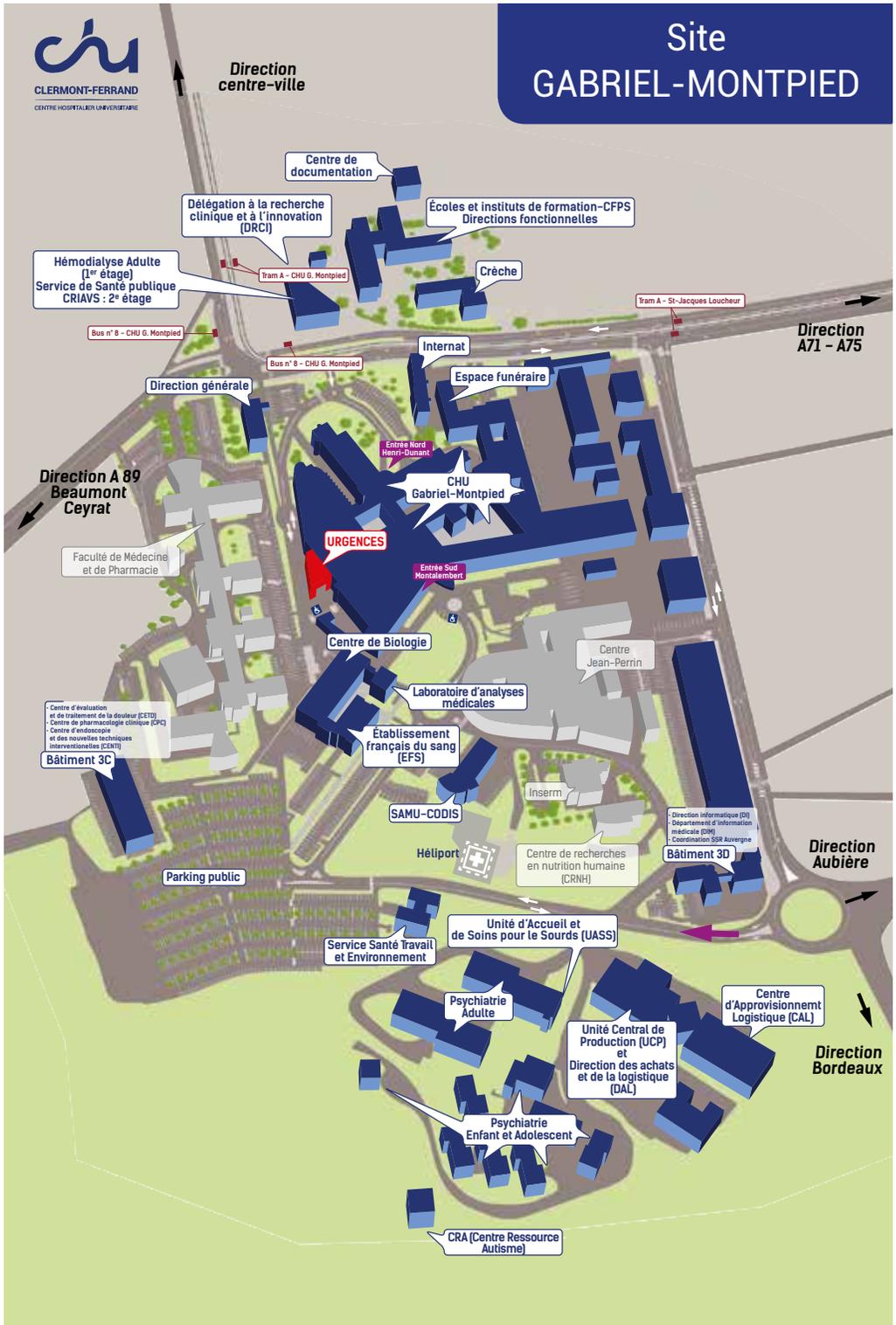
7^e Administration services divers • 6^e Endocrinologie Consultation / Maladies infectieuses Consultation / Conseils aux voyageurs / Vaccinations • 5^e Médecine Interne Consultation / Centre Mémoire Ressources Recherche (CMR) • 4^e Médecine physique Réadaptation / Rhumatologie Consultation • 3^e Chirurgie Ambulatoire : zone d'accueil et de repos • 2^e Urologie Consultation / Néphrologie Consultation • 1^{er} Accueil IRM / Echographie et Imagerie

GM1

4^e Neurochirurgie consultation et hospitalisation • 3^e Orthopédie hospitalisation complète / Chirurgie vasculaire hospitalisation complète • 2^e Urologie hospitalisation complète / Lithotripteur / Néphrologie hospitalisation complète • 1^{er} Pneumologie hospitalisation / Oncologie hôpital de jour et hospitalisation / Neuro-réanimation • RDC Médecine intensive et réanimation / Self / Bureau des entrées

PLATEAU TECHNIQUE / URGENCES

3^e Bloc opératoire • 2^e Médecine du sport / EFR - explorations fonctionnelles respiratoires • 1^{er} Imagerie radiologie scanner RDC Accueil des urgences adultes / Unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD) / Unité d'urgences psychiatriques / Réanimation médico-chirurgicale



SE REPÉRER SUR LE SITE ESTAING

NIVEAU -1

Service Funéraire / Espace Culturel / Bureau de l'aumônerie

NIVEAU 0

Pédiatrie : Urgences Pédiatriques + Unité Hospitalisation Courte Durée / Consultations Pédiatrie / CRCM (Centre de Ressources et de Compétences de la Mucoviscidose) / Unité d'évaluation des troubles du développement / Centre d'évaluation des Troubles du langage et des apprentissages / Consultation E.E.G – EFSN / Consultations Génétiques / Centre de Biologie Auvergne
Gynécologie Obstétrique : Consultation gynécologie / Consultation obstétrique / Centre de planification familiale – Orthogénie / Pôle violences: Unité Victimologie
DIGESTIF : Consultation Digestif et Hépatobiliaire
Spécialités Médicales et Chirurgicales : Consultation Dermatologie / Consultation Médecine Interne / Consultation Hématologie clinique adulte / Consultation Chirurgie maxillo-faciale / Service d'Odontologie
Imagerie Médicale : Radiologie, IRM, Scanner, Echographie
Explorations Fonctionnelles : EFR (Exploration fonctionnelle respiratoire) / Exploration fonctionnelle digestive, uro-gynécologique
Laboratoire d'Analyses Médicales : anatomie et Cytologie pathologiques / Hématologie Biologique
Pharmacie : rétrocession médicaments
Service social
Kiosque des associations / espace santé cancer

NIVEAU 1

ASCENSEUR A

Aphérèse - Hémodialyse Pédiatrique / Maternité C / Pédiatrie : Pédiatrie générale multidisciplinaire ; Chirurgie infantile ; Hémato Oncologie Pédiatrique ; Hôpital de jour pédiatrique / Réanimation Adultes - Surveillance Continue

ASCENSEUR B

Chirurgie Digestive A / Gynécologie / Hôpital de Jour dermatologie-médecine interne

ASCENSEUR B

Chirurgie Digestive B / Unité de Bilans - Oncologie Digestive (UBOD)

ASCENSEUR D

Endoscopie Digestive / Médecine Digestive / Unité Ambulatoire

NIVEAU 2

ASCENSEUR A

Urgences obstétriques / Urgences gynécologiques / Hospitalisation grossesses
Maternité A / Maternité B / Néonatalogie - unité kangourou / Biberonnerie / Soins intensifs néonatalogie / Réanimation pédiatrique et néonatale / Surveillance continue

ASCENSEUR B

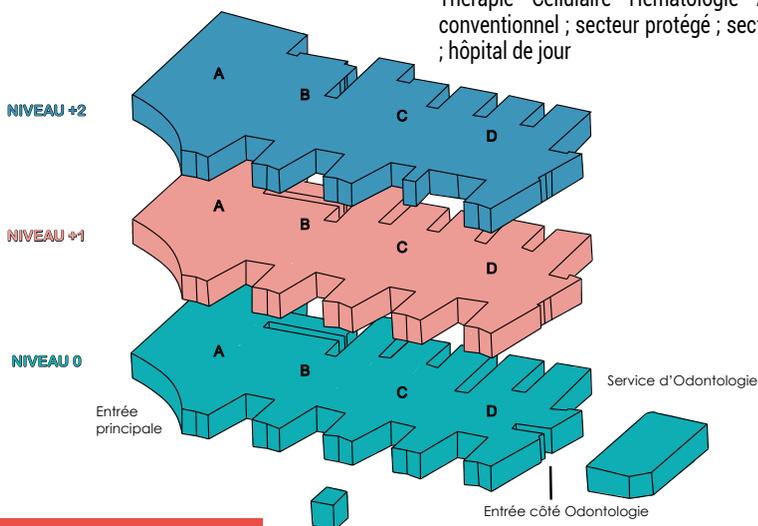
Chirurgie maxillo-faciale / Dermatologie - oncologie cutanée / Assistance médicale à la procréation – CECOS : consultations et hospitalisations / Diagnostic Anténatal / Laboratoire Cytogénétique

ASCENSEUR C

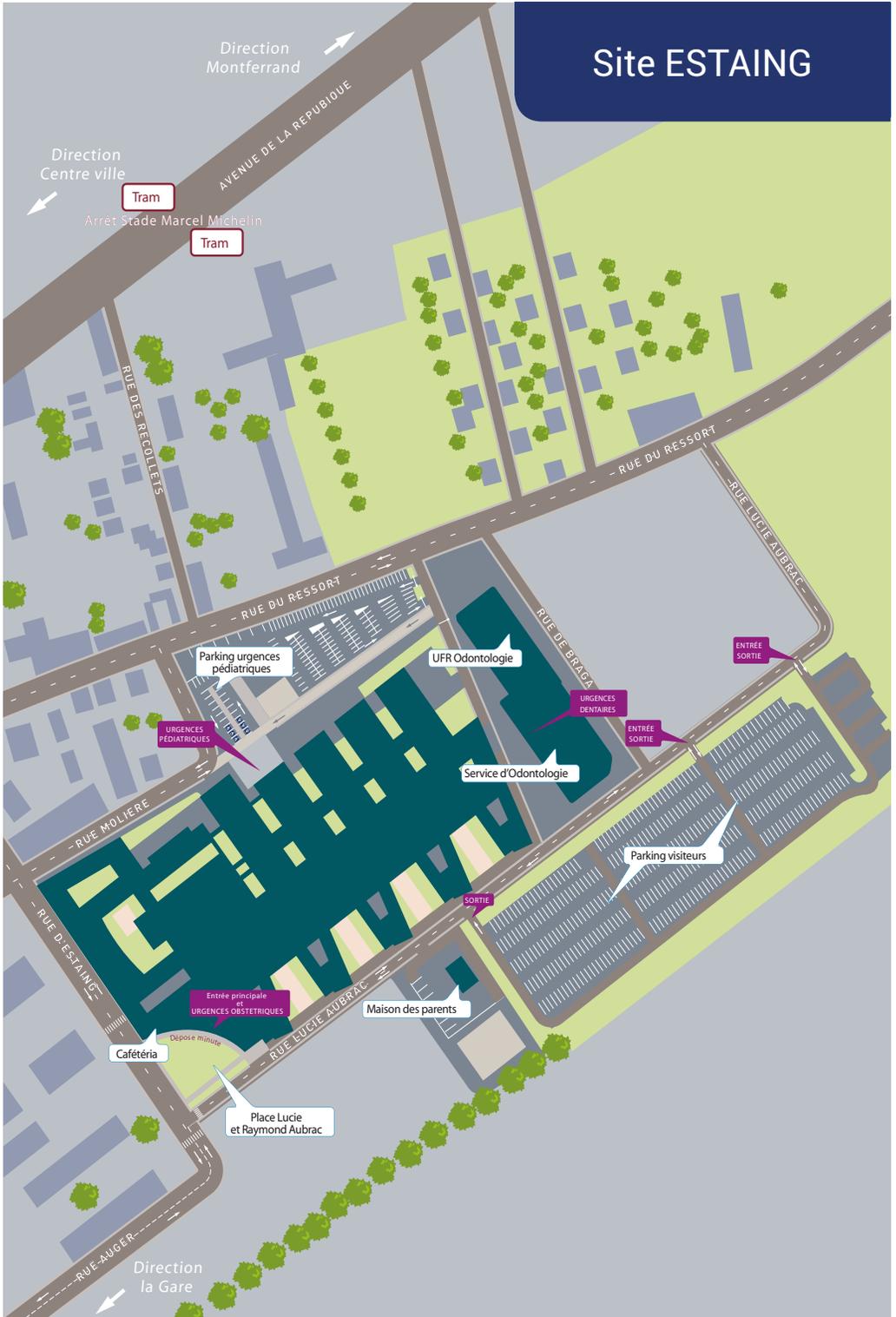
Médecine Interne

ASCENSEUR D

Thérapie Cellulaire Hématologie Adultes : secteur conventionnel ; secteur protégé ; secteur post allo greffe ; hôpital de jour



Site ESTAING



SE REPÉRER SUR LE SITE LOUISE-MICHEL

NIVEAU 0

Animation / Brancardage / Radiologie
Self
PASA : Pôle d'activités et de Soins adaptés
Accueil UHR journée / Accueil / bureaux des entrées
Hôpital de jour MPR
IUFE
Service social

NIVEAU 1

Bâtiment A
SSR 1 / SSR2
Bâtiment B
UGOCC / USP

NIVEAU 2

Bâtiment A :
USLD UHR Rodin / USLD Monet
Bâtiment B
USLD Matisse

NIVEAU 3

Bâtiment A
Administration / Bureaux SSR / EHPAD Mège
Bâtiment B
EHPAD Vigenaud

NIVEAU -1

Chambre mortuaire

LEXIQUE

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

MPR : Médecine Physique et Réadaptation

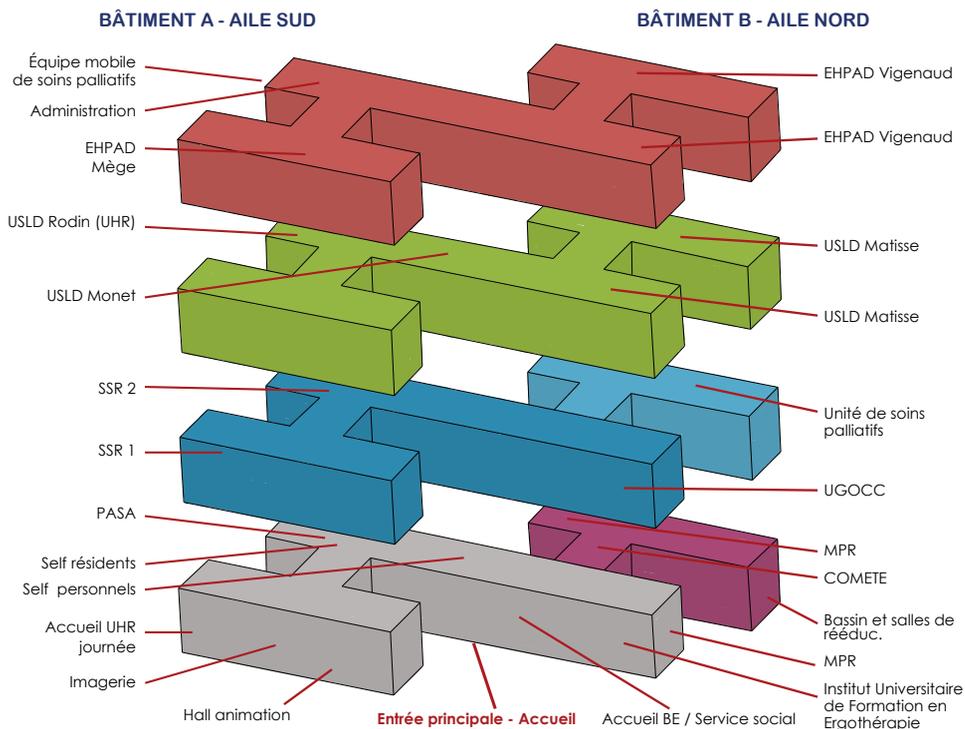
SSR : Soins de Suite et Réadaptation

UGOCC : Unité Gériatrique à Orientation Cognitive-Comportementale

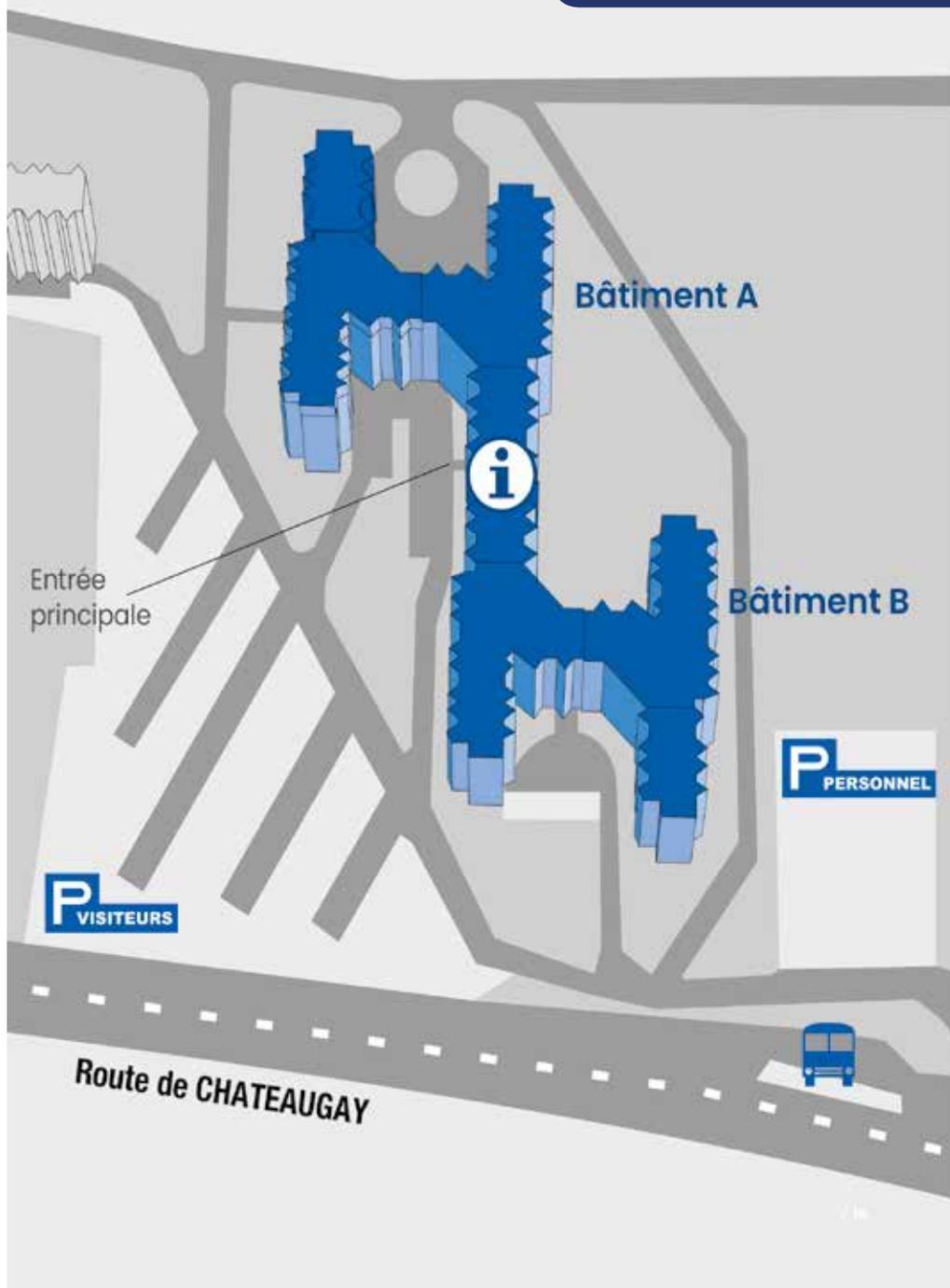
UHR : Unité d'Hébergement Renforcée

USLD : Unité de Soins de Longue Durée

USP : Unité de Soins Palliatifs



Site LOUISE-MICHEL



#2 VOTRE ADMISSION



VOTRE ADMISSION

ADMISSION

Lors de votre arrivée au CHU, vous devez vous enregistrer au bureau des entrées. Les documents suivants sont à fournir :

- **une pièce d'identité** (carte nationale d'identité française, passeport français ou étranger, etc.) ;
- **votre carte vitale** ;
- **votre carte de régime complémentaire** (mutuelle, assurance complémentaire, etc.) ;
- **votre carte de régime particulier si concerné** (pensionné de guerre, etc.).

D'autres documents peuvent vous être demandés, tels que le livret de famille. Votre adresse email pourra vous être demandée pour l'enquête de satisfaction automatisée (e-satis – cf. p. 49).

En cas d'absence de couverture sociale, le bureau des entrées pourra vous renseigner.

Un bracelet d'identification, critère indispensable pour établir votre identité tout au long de votre prise en charge, vous sera posé à votre entrée dans le service.

ADMISSION ANONYME

Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir auprès du bureau des entrées et de l'équipe soignante.

ADMISSION D'UN MINEUR OU D'UN MAJEUR PROTÉGÉ

Ce type d'admission est prononcé à la demande d'un ou des deux parents, d'un tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'opération chirurgicale, une autorisation écrite et signée des deux parents ou du tuteur légal est indispensable, faute de quoi, aucune intervention ne sera pratiquée, sauf en cas d'urgence. Néanmoins, les mineurs refusant d'informer leurs parents ou la personne ayant l'autorité parentale doivent en informer les soignants lors de la consultation préopératoire.



BUREAU DES ENTRÉES DU SITE GABRIEL-MONTPIED

Les formalités administratives pour les hospitalisations sont assurées, du lundi au vendredi, de 8h à 18h, au bureau des entrées principal.

Le week-end et jours fériés, les admissions en hospitalisation sont assurées pour tous les services de 9h à 17h au bureau des entrées principal.

Cas particuliers :

- Pour les services de Neurologie et Électroencéphalographie (EEG), Cardiologie, Chirurgie vasculaire, ORL, Ophtalmologie, les formalités administratives sont réalisées du **lundi au vendredi directement au rez-de-chaussée du nouveau bâtiment GM2 pour les hospitalisations de 8h à 17h (16h le vendredi)**.

- Une **antenne administrative aux urgences adultes** est dédiée au service. Elle est ouverte tous les jours, y compris weekends et jours fériés 24h/24.

BUREAU DES ENTRÉES DU PÔLE PSYCHIATRIE SUR LE SITE GABRIEL-MONTPIED

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h, fermé les weekends et jours fériés.

Le bureau des entrées est situé dans le bâtiment B (le plus au fond).

VOTRE ADMISSION

BUREAU DES ENTRÉES DU SITE ESTAING

Les formalités administratives pour les **hospitalisations** sont assurées du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h15 à 12h.

Pour les hospitalisations de jour (moins de 24h), le patient, venant à l'hôpital à plusieurs reprises pour la même pathologie, passe au bureau des entrées uniquement lors de sa première venue annuelle.

Les formalités administratives pour les **consultations** sont assurées par le bureau des entrées dédié au service concerné.

BUREAU DES ENTRÉES DU SITE LOUISE-MICHEL

Les formalités administratives pour les **hospitalisations et les consultations** sont assurées du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30, fermé les weekends et jours fériés.

DÉPÔT DES VALEURS

Le CHU vous rappelle qu'il n'est pas responsable en cas de perte ou de vol de valeurs, bijoux, argent (monnaie, chèque, carte bancaire) et effets personnels que vous conservez dans votre chambre. Il est possible de déposer temporairement les valeurs au coffre du lundi au vendredi :

- à la régie de Gabriel-Montpied de 9h à 13h et 13h30 à 16h ;
- à la régie d'Estaing de 8h à 17h45 ;
- à la régie de Louise-Michel de 9h à 15h.

Au-delà d'un certain délai, les dépôts de valeurs sont transférés à la Trésorerie principale. Ces valeurs vous seront restituées par la Trésorerie principale uniquement sur présentation du reçu qui vous a été remis et d'une pièce d'identité (ou du livret de famille attestant un lien de parenté).

Trésorerie principale

*65 Bd François-Mitterrand,
immeuble Gergovia, 4e étage*

63000 Clermont-Ferrand

(Ouverture au public du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45 et de 13h30 à 15h30, sauf le mardi après-midi)

Tél. 04 73 29 48 60

Les prothèses, lunettes, appareils dentaires, bijoux, piercings, etc. ne sont pas autorisés dans les blocs opératoires et les salles d'accouchement. **Le CHU ne peut être considéré comme responsable de la perte ou de la détérioration de prothèses du fait du malade, au cours de son hospitalisation.**

Lors d'une admission en urgence, il est également possible d'effectuer un dépôt auprès du service d'accueil des urgences, les modalités de restitution seront identiques à celles d'une hospitalisation dans un autre service.

Le cadre infirmier du service où vous êtes hospitalisé peut vous renseigner sur toutes les modalités possibles au sein de l'établissement.



VOTRE ADMISSION

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

La loi permet de lutter contre les exclusions grâce à la mise en œuvre de la Couverture maladie universelle (CMU). Les hôpitaux peuvent ainsi renforcer leurs capacités à répondre aux difficultés d'accès aux soins que vivent certains patients en situation de précarité grâce à la mise en place la Permanence d'accès aux soins de santé (PASS).

Au CHU, elle est intégrée au service d'accueil des urgences adultes (SAU) du site Gabriel-Montpied où deux assistantes sociales sont à la disposition des patients et de leur entourage pour les accompagner dans leurs démarches du lundi au vendredi.

LE SERVICE SOCIAL

Les assistantes du service social sont à votre disposition pour vous informer, vous conseiller, vous orienter (préparation de votre sortie dans les meilleures conditions) mais aussi pour vous soutenir et vous guider dans vos démarches.

Vous pouvez les rencontrer pour des difficultés d'ordre familial, social et professionnel. Le cadre de santé peut aussi être à votre écoute.

Contact du secrétariat du service social :

- *site Gabriel-Montpied : 04 73 751 840*
- *Pôle Psychiatrie : demander au cadre du service*
- *site Estaing : 04 73 750 300*
- *site Louise-Michel : 04 73 750 922, 04 73 750 877 et 04 73 750 158*



#3 VOTRE SÉJOUR



VOS MÉDICAMENTS

VOUS ÊTES HOSPITALISÉ ET VOUS AVEZ DES QUESTIONS CONCERNANT VOS MÉDICAMENTS



1

Quand je suis hospitalisé, j'apporte mes ordonnances et mes traitements personnels.



2

Pendant mon séjour, je ne devrai prendre aucun autre médicament que ceux prescrits et préparés à l'hôpital pour éviter des risques graves pour ma santé (surdosages, interactions, effets indésirables...).



3

C'est pourquoi, pendant mon séjour, mes médicaments personnels seront stockés à mon nom dans l'armoire du service.



4

Le médecin peut poursuivre et/ou modifier mon traitement habituel selon mon état de santé.

Il peut arriver que la pharmacie de l'hôpital ne détienne pas tous mes médicaments.



5

Dans ce cas, la pharmacie pourra donner à l'infirmière un traitement équivalent avec l'accord du médecin.



6

L'infirmière me donnera les médicaments prescrits avec des explications. Exceptionnellement, on pourra me donner un ou des médicaments que j'ai apportés si la pharmacie ne peut pas avoir d'équivalent.



7

A ma sortie de l'hôpital le médecin me fera une nouvelle ordonnance



8



9

Mes médicaments personnels me seront rendus avec les informations nécessaires pour éviter les erreurs ou confusions.



10

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

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

L'équipe médicale est organisée autour d'un chef de service, assisté de plusieurs médecins et des internes. Vous rencontrerez également des étudiants venant se former au CHU (externes) dans le cadre de nos missions universitaires.



À votre arrivée, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. L'équipe paramédicale est animée par un cadre de santé qui est votre interlocuteur privilégié. Cette équipe rassemble : les infirmier·e·s diplômé·e·s d'État (IDE), les infirmier·e·s spécialisé·e·s (d'anesthésie ou de bloc opératoire), et les aides-soignant·e·s (AS). Des agents des services hospitaliers (ASH) sont également présents au sein des équipes pour assurer l'entretien des locaux.

Dans les services de pédiatrie et de maternité, les soins sont également dispensés par des sages-femmes, des infirmier·e·s puériculteurs·trices et des auxiliaires de puériculture (AP). Des personnels spécialisés peuvent également intervenir : infirmier·e·s en pratiques avancées (IPA) masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, diététicien·ne·s, orthophonistes, orthoptistes, éducateur·trices spécialisé·e·s, assistant·e·s sociaux·les.

Vous pouvez repérer les professionnels de santé grâce à leur blouse marquée de leur nom et de leur fonction ou à des badges permettant de les identifier.

L'équipe médicale effectue des visites quotidiennes auprès des patients. Si vous souhaitez rencontrer un médecin en-dehors de ce cadre, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante ou au secrétariat du service qui transmettra la demande.

LES REPAS

Les repas que vous allez consommer pendant votre hospitalisation sont réalisés par le service restauration du CHU.

Dès votre entrée, vous pourrez signaler les aliments que vous n'appréciez pas ou que vous ne consommez pas à l'aide d'une **fiche de goûts alimentaires**. Ces aliments seront remplacés pour les menus des jours suivants. Si votre pathologie ou votre traitement le nécessite, une alimentation thérapeutique adaptée vous sera proposée.

En cas d'allergie alimentaire, signalez-le immédiatement à l'équipe soignante pour bénéficier d'une prise en charge spécifique. Certaines pathologies peuvent entraîner une altération provisoire du goût. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante.



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

VOS REPAS SUR UNE JOURNÉE

- Petit-déjeuner à partir de 7h30
- Déjeuner entre 11h45 et 12h30
- Dîner entre 18h30 et 19h30

LE TABAC ET LE VAPOTAGE



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



Le CHU adhère au réseau "Hôpital sans tabac". Des consultations d'aide au sevrage tabagique sont proposées au public et des infirmier(e)s référent(e)s en Tabacologie peuvent intervenir à vos côtés au cours de votre hospitalisation.

L'ACCOMPAGNEMENT ET LES VISITES

Chaque service, en raison de ses particularités, établit des heures de visites adaptées aux soins et traitements dispensés. Les horaires de visites sont indiqués à l'entrée des services.

La visite des enfants de moins de 15 ans est soumise à l'autorisation préalable du cadre du service.

Pour des raisons de santé, et avec l'accord du cadre, une personne de votre choix peut être autorisée à demeurer près de vous, de jour comme de nuit (informations p. 30 – les frais accompagnants).

Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir auprès du bureau des entrées et de l'équipe soignante.

Il existe dans la plupart des services des visiteurs bénévoles identifiables par un badge, qui font partie d'associations connues du CHU. Ils peuvent répondre aux besoins de contact et d'écoute du patient, tout en respectant une totale discrétion. Vous pouvez formuler vos demandes de visites auprès de l'équipe soignante qui en informera l'association concernée.

Vous pouvez solliciter la visite d'un·e représentant·e de votre culte. La liste des contacts sont mis à jour régulièrement dans l'année, via un document accessible dans les services de soins sur demande.

LE TARIF DE VOTRE HOSPITALISATION

>>> LES FRAIS DE SÉJOUR

Si vous êtes assuré social, les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par les caisses d'Assurance maladie (sauf le supplément pour une chambre individuelle. Dans ce cas, renseignez-vous auprès de votre mutuelle). Le ticket modérateur (20 %) reste à votre charge ou à la charge de votre assurance

complémentaire (mutuelle, assurance, CMU complémentaire ou Complémentaire Santé Solidaire).

Dans certains cas, les frais de séjour sont pris en charge à 100% : maternité, accidents du travail, maladies professionnelles, affections de longue durée si l'hospitalisation est en lien avec celles-ci,...

Si vous n'êtes pas assuré social, vous aurez à vous acquitter de l'intégralité des frais de séjour, selon un tarif de prestation journalier forfaitaire dont vous trouverez un tableau récapitulatif au bureau des entrées. Un devis vous sera remis. Le paiement vous sera demandé dès votre arrivée, à moins que vous ne soyez pris en charge par une assurance ou par un organisme privé.

Si vous êtes accueilli en EHPAD ou ULSD, un **tarif hébergement** sera aussi pris en compte.

>>> LE FORFAIT JOURNALIER HOSPITALIER

Il constitue votre contribution minimale légale aux dépenses hôtelières. La plupart des mutuelles prennent en charge le forfait journalier. Il vous appartient de vous renseigner auprès d'elles. A titre d'information pour 2022, il s'élève à 20€ par jour.

>>> LE FORFAIT PATIENT URGENCES

Depuis le 1er janvier 2022, un forfait patient urgences est facturé lors d'un passage dans un service d'urgence. Il est totalement à la charge du patient mais la plupart des mutuelles prennent en charge le forfait. Il vous appartient de vous renseigner auprès d'elles. Le montant à taux plein est de 19,61€, minoré à 8,49€ pour certains cas (ALD, accident du travail ou maladie professionnelle).

VOTRE SÉJOUR

>>> LE SUPPLÉMENT DE CHAMBRE INDIVIDUELLE

Lors de la programmation de votre séjour ou à votre arrivée au CHU, vous pouvez demander à être placé en chambre particulière, sous réserve des disponibilités du service. Celle-ci fera l'objet d'un supplément de tarif. Il vous appartient de vous renseigner sur les modalités de prise en charge auprès de votre complémentaire santé.

Pour les services de médecine, chirurgie et obstétrique, les tarifs du supplément journalier sont accessibles au bureau des entrées de chaque site de l'hôpital.

>>> LES FRAIS ACCOMPAGNANTS

Un de vos proches peut bénéficier, sous réserve de l'accord du cadre, d'un hébergement à vos côtés et/ou de repas, payables d'avance. Ces derniers peuvent être pris au restaurant du personnel, ouvert du lundi au vendredi, pour le déjeuner uniquement :

- 11h30 à 14h à Gabriel-Montpied ;
- 11h45 à 13h30 à Estaing ;
- 12h00 à 13h15 à Louise-Michel.

Les tarifs des frais accompagnants sont accessibles au bureau des entrées de chaque site de l'hôpital.

PAIEMENT À DISTANCE

Le CHU vous donne accès à un télépaiement par carte bancaire sur internet afin de régler vos frais médicaux ou toute autre créance due au CHU, dans un environnement sécurisé, sur le site internet www.payfip.gouv.fr ou bien en consultant la rubrique « je paye en ligne » du site internet du CHU, sans avoir à vous déplacer.

Pour des montants inférieurs à 1 500€, vous pouvez également payer par carte bancaire à distance en appelant la Trésorerie du CHU au 04 73 29 48 60.

ACTIVITÉ LIBÉRALE DES MÉDECINS EN MILIEU HOSPITALIER



La réglementation en vigueur permet aux praticiens exerçant dans les établissements publics de santé d'effectuer une partie de leur activité dans le secteur libéral, au sein du service d'exercice. Si vous désirez être pris en charge dans le secteur privé d'un praticien, vous devez en faire la demande au médecin et avoir son accord.

Au préalable de tout acte ou consultation en secteur libéral, vous devez recevoir toutes indications quant aux règles applicables du fait de votre choix : tarif des actes effectués, montant du dépaiement éventuel, conditions de remboursement par l'Assurance Maladie.

En cas d'hospitalisation, si vous souhaitez être traité en secteur libéral, cette option doit être formulée par écrit, dès votre entrée, après avoir pris connaissance des conditions particulières qu'implique votre choix.

Les tarifs des honoraires pratiqués, dépassements éventuels compris, **sont affichés de façon visible et lisible, dans la salle d'attente** ou, à défaut, dans le lieu d'exercice du praticien exerçant en libéral. Le praticien est également tenu de fixer ses honoraires avec tact et mesure. Les patients choisissant l'activité libérale règlent directement au praticien ou par l'intermédiaire de la Trésorerie de l'hôpital le paiement des honoraires.

LES FRAIS DE TRANSPORT

Si un transport vous a été prescrit pour rentrer chez vous après une hospitalisation, **l'Assurance maladie peut prendre en charge vos frais de transport**, si votre état de santé le justifie et sous certaines conditions. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'Assurance maladie ou visionner l'information ci-contre.

Focus

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord

Vous devez être allongé ou demi-assis,
ou surveillé, sous oxygène,
brancardé, ou porté, ou transporté
dans des conditions d'asepsie.



Ambulance

Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer,
vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.



VSL* ou taxi conventionné

*véhicule sanitaire léger

Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche.



Véhicule personnel ou transports en commun



La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

#4 LES PRESTATIONS



LES PRESTATIONS

L'ÉCOLE À L'HÔPITAL

Les enfants et adolescents hospitalisés peuvent poursuivre leur scolarité. En lien avec leur établissement d'origine, ils reçoivent l'aide des enseignants qui sont mis à disposition du site Estaing par l'Éducation Nationale. Le service scolaire assure les cours, propose si besoin une scolarité à domicile pendant la convalescence et organise le cas échéant les examens à l'hôpital.

Par ailleurs, pour les enfants contraints à rester alités, la classe interactive dispose de tablettes permettant d'organiser des cours dans différentes matières. Cet outil interactif permet également d'associer les enfants alités à la retransmission des spectacles donnés dans l'espace enfants.

Site Estaing - Service Scolaire Espace Enfants (1^{er} étage)

Tél. 04 73 750 631 de 9h à 16h, selon le calendrier scolaire,
ecole.chu-estaing.63@ac-clermont.fr



L'ESPACE « AIDES ET INFORMATIONS - SOUTIEN AUX MALADES ET AUX FAMILLES »

Différentes associations sont présentes au CHU. Vous trouverez la liste de ces associations et leurs coordonnées sur le site internet pour les contacter directement.

Certaines d'entre-elles tiennent des permanences à l'hôpital, dans les espaces "Kiosque des associations". Ces espaces sont situés :

- site Gabriel-Montpied : à côté des hôtesse d'accueil et du service téléphone ;
- site Estaing : dans le kiosque des associations, dans la verrière de la rue intérieure au RDC.



BOUTIQUES ET CAFÉTÉRIAS

Elles sont situées :

- dans la zone de liaison entre le hall principal et le bâtiment GM2 du site Gabriel-Montpied ;
- à côté du hall principal du site Estaing ;
- dans le hall côté rééducation du site Louise-Michel.

Pour les sites Gabriel-Montpied et Estaing : du lundi au vendredi de 7h30 à 19h / weekend et jours fériés de 10h30 à 18h.

Pour le site Louise-Michel : du lundi au vendredi de 13h30 à 15h30 (boutique)

LES DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Des distributeurs de boissons payants sont à votre disposition 24h/24 dans les halls des trois hôpitaux du CHU.

LE DISTRIBUTEUR DE BILLETS

Un distributeur de billets est à votre disposition près de la cafétéria du site Gabriel-Montpied et dans le hall principal du site Estaing.

LES BIBLIOTHÈQUES

Les bibliothèques mobiles constituent un service assuré par la Croix-Rouge.

- Site Gabriel-Montpied : passage dans les services le lundi après-midi.
- Site Estaing : passage dans les services le mardi entre 14h30 et 17h.
- Site Louise-Michel : il existe une bibliothèque et une ludothèque au rez-de-chaussée (self).

LES PRESTATIONS

LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les services. Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel du service.

TÉLÉPHONE ET TÉLÉVISION

Un **service payant de télévision, téléphone et accès internet WIFI** vous est proposé pendant votre hospitalisation. Ce service est assuré par la société Aklia. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles auprès des points de vente de la société, situés dans les halls d'accueil des sites Gabriel-Montpied, Estaing et Louise-Michel.

Vous avez également la possibilité d'avoir un numéro d'accès gratuit pour être joignable directement dans votre chambre sur le téléphone fixe. Pour vous joindre, votre correspondant doit composer le 04 63 66 30 86. Puis, suivre le serveur vocal > taper 1 > entrer le numéro d'accès direct suivi de la touche #.

L'HÉBERGEMENT DES ACCOMPAGNANTS

>>> LA MAISON D'ACCUEIL DE FAMILLES D'HOSPITALISÉS « LES ÉGLANTINES », À PROXIMITÉ DU SITE GABRIEL-MONTPIED

12 boulevard Pochet-Lagaye
à Clermont-Ferrand
Arrêt de tramway : Léon-Blum

La structure accueille les proches de personnes hospitalisées et les patient.e.s en soins ambulatoires ou en hôpital de jour. L'accueil est assuré :

- du lundi au vendredi de 9h à 11h30 et de 16h à 18h ;
- le samedi de 9h à 11h30 ;
- le dimanche et jour férié au 06 30 28 89 65.

Vous pouvez accéder à toutes les conditions d'accès, les tarifs et la réservation en contac-

tant la Maison d'accueil directement :
04 63 79 70 75 ou 06 30 28 89 65 - reservation.leseglantines@secours-catholique.org

>>> LA MAISON DES PARENTS CLERMONT AUVERGNE, EN FACE DU SITE ESTAING

10 rue Lucie et Raymond Aubrac à Clermont-Ferrand, dans l'enceinte du site Estaing.

La Maison des Parents est une structure d'accueil, de vie et d'hébergement réservée en priorité aux parents et à la fratrie d'enfants hospitalisés, ainsi qu'aux familles de patients adultes. Elle permet de conserver la structure familiale lors d'hospitalisations de plusieurs semaines, pour des familles éloignées de Clermont-Ferrand et, aux parents, de s'occuper de leurs autres enfants. Le coût est de 9 à 33€ par nuitée, selon le quotient familial. Les permanences ont lieu du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h.

Tél. 04.73.93.75.05 - contact@maisondesparentsclermontauvergne.fr
www.maisondesparents-clermontauvergne.fr

LES ACTIVITÉS CULTURELLES

Conscient que l'hôpital est un lieu de soins mais aussi un lieu de vie, le CHU développe une politique culturelle permettant aux patients d'apporter une autre activité durant leur hospitalisation. Des expositions, des concerts ou autres animations sont organisées tout au long de l'année sur les sites du CHU. Elles permettent de faire entrer la culture à l'hôpital au bénéfice des patient.e.s hospitalisé.e.s, des consultants et des visiteurs.



#5 VOTRE SORTIE



VOTRE SORTIE

DÉCISION DE SORTIE

Votre sortie est décidée sur avis médical. Dans la mesure du possible, elle est anticipée et organisée avec vous et vos proches. Vous pouvez prendre attache auprès du cadre du service pour toutes informations.

Toutefois, vous pouvez quitter l'hôpital contre avis médical. Dans ce cas, vous devez signer un document dégageant la responsabilité du CHU.

>>> SORTIE DES MINEURS

Toute sortie doit obligatoirement se faire en présence du ou des parents, de son tuteur, ou de son représentant légal, sauf cas spécifiques prévus par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. Ces derniers doivent être munis d'une pièce d'identité justifiant le lien de parenté ou d'une autorisation parentale. Si le-la mineur-e s'oppose à l'information de ses parents, il-elle doit être accompagné-e par une personne majeure de son choix.

MOYENS DE TRANSPORT

Le médecin vous indiquera le moyen le plus approprié à votre état de santé : ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL), taxi, voiture particulière, transports en commun. Vous avez toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

COORDINATION DES SOINS ENTRE PROFESSIONNELS DU CHU ET VOTRE MÉDECIN TRAITANT

Les certificats médicaux, courriers et ordonnances nécessaires au suivi des soins vous seront remis, à votre sortie, dans votre service d'hospitalisation. Votre médecin traitant recevra par courrier et/ou email un compte rendu de votre hospitalisation comportant



vos soins et votre traitement de sortie pour lui permettre de poursuivre votre prise en charge.

Si votre état de santé le justifie, et/ou en cas de besoin, une assistance sociale pourra organiser les formalités de votre départ (informations p. 39 - retour à domicile ou dans une autre structure).

Consultation post-opératoire

Vous pouvez revenir en "consultation externe" pour un suivi médical, dans ce cas :

- présentez-vous au bureau des entrées décentralisées des consultations ;
- munissez-vous le jour de votre rendez-vous des documents d'identité (informations p. 22 - admission).

ACCOMPAGNEMENT APRES L'HOSPITALISATION

La programmation et le suivi des séjours des patients après l'hospitalisation font l'objet de la plus grande attention des équipes. Les personnels médicaux, paramédicaux et sociaux évoqueront avec vous un projet de sortie adapté, dès votre admission, si le besoin s'en fait sentir.

>>> PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE APRÈS L'HOSPITALISATION (soins de suite et réadaptation, hospitalisation à domicile, hébergements pour personnes âgées dépendantes, etc.)

Si tel est le cas, les équipes vous demanderont d'opter systématiquement pour plusieurs choix de structures d'accueil qui correspondent à ce qui a été prescrit. La première structure qui répondra favorablement sera celle retenue pour votre sortie. Afin de préparer votre admission au sein d'une autre structure, des données vous concernant seront transmises informatiquement par un logiciel d'orientation baptisé ViaTrajectoire.

Les informations médicales et administratives sont traitées par des professionnels de santé dans le strict respect du secret médical. Pour en savoir plus : <https://trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire/>

>>> AIDES À DOMICILE

La mise en place d'un plan d'aides au domicile peut-être envisagé. Une rencontre avec le service social pourra être proposée.



>>> HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

L'hospitalisation à domicile permet aux patients du Puy-de-Dôme de bénéficier d'une prise en charge à domicile grâce à une équipe de professionnels de santé pluridisciplinaire, capable d'offrir une coordination des soins. L'HAD met à disposition de ses patients une équipe de paramédicaux (infirmiers, kinésithérapeutes, psychologues, etc.) autour



d'un médecin coordonnateur, responsable de la qualité des soins dispensés. Un cadre de santé organise la coordination de tous les intervenants avec l'aide d'une assistante sociale capable d'anticiper les besoins sociaux des personnes fragilisées. Les orientations en HAD s'effectuent également avec ViaTrajectoire.

Les objectifs de l'HAD sont d'éviter l'hospitalisation ou de permettre à des patients déjà hospitalisés en établissement de soins classique d'écourter leur hospitalisation. Les profils de patients relèvent de prises en charge lourdes, quel que soit leur âge, qui, sans l'hospitalisation à domicile, seraient en milieu hospitalier traditionnel. Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par la structure et sans avance de frais pour le malade.

#6 DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



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 tentent 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.

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

La charte du patient hospitalisé rappelle que le malade reste une personne à part entière qui peut exprimer ses droits quels que soient sa situation et son statut social. La loi du 4 mars 2002, relatives « aux droits des malades et à la qualité du système de santé » est venue conforter les principes de dignité, de non-discrimination, de respect de la vie et du secret médical.

>>> ACCÈS EN INTÉGRALITÉ

Le texte intégral de la charte des patients hospitalisés est disponible sur le site du Ministère des Solidarités et de la Santé : www.sante.gouv.fr/la-chartede-lapersonne-hospitalisee-desdroits-pourtous.html. Cette charte peut aussi être consultée en sept langues (Allemand, Anglais, Espagnol, Italien, Portugais, Arabe, Chinois) et en version braille. Vous pouvez demander au cadre du service de vous transmettre une copie papier du texte intégral.



CHARTRE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée en 1988 lors de la première conférence européenne des associations "Enfants à l'hôpital"

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

- L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou équivalent auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. Les parents sont informés sur les règles de vie et les modes de faire, propres au service, afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- Tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable sera évité. La réduction au minimum des agressions physiques ou émotionnelles et de la douleur est recherchée.
- Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes, hors ambulatoire et certains services comme la chirurgie maxillo-faciale, l'ophtalmologie, l'ORL... Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



- le droit à l'information,
- le principe du libre choix et du consentement éclairé,
- le droit à la renonciation,
- le droit au respect des liens familiaux,
- le droit à la protection des informations le concernant,
- le droit à l'autonomie,
- le principe de prévention et de soutien,
- le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie,
- le droit à la pratique religieuse,
- le respect et la dignité de la personne et de son intimité.

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

>>> QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITANCE ?

C'est une posture professionnelle, une « manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ». C'est une culture partagée qui trouve son fondement dans le respect des droits de la personne notamment les droits relatifs au respect de l'intégrité de la dignité et au respect de la confidentialité.

>>> LE CHU S'ENGAGE À

- respecter la personne, ses libertés de choix, sa dignité, son intimité.
- organiser les parcours de soins garantissant la qualité et la sécurité à toutes les étapes.
- aménager des temps de partage et de régulation pluri professionnels autour de situations sensibles.
- accompagner, sensibiliser et former tous les professionnels dans une démarche éthique et déontologique de bientraitance.
- évaluer le niveau de satisfaction des usagers et apporter une réponse aux attentes.

>>> LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT À

- respecter la personne, se rendre disponible et créer un climat de confiance.

- L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques des enfants et de leur famille.
- L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité des soins à chaque enfant.
- L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette loi régit près de 32 000 structures. La charte des droits et libertés de la personne accueillie est un des outils pour l'exercice de ces droits.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie évoque notamment :

- le principe de non-discrimination,
- le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté,

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

- informer le patient et rechercher son accord et/ou sa participation et, in fine, respecter ses choix.
- individualiser la prise en charge.
- construire avec le patient et/ou ses proches son projet personnalisé.
- prendre en charge ou prévenir toute forme de souffrance.

>>> LE PATIENT ET/OU SES PROCHES SONT DES PARTENAIRES DE SOINS. IL EST ENCOURAGÉ À :

- exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions
- participer à la prise en charge de son projet personnalisé avec les équipes.
- respecter le règlement de l'établissement, l'organisation du service, et les règles de la vie en collectivité.

DROITS ET PROTECTIONS DES PERSONNES HOSPITALISÉES EN PSYCHIATRIE SANS LEUR CONSENTEMENT

Le CHU est habilité à recevoir des patients pour des soins psychiatriques en hospitalisation libre et en hospitalisation sous contrainte à la demande d'un tiers. Tout patient hospitalisé sans son consentement peut faire une requête en mainlevée auprès du juge des libertés. La loi du 5 juillet 2011, relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques, garantit au patient le droit d'être informé, le plus rapidement possible et d'une manière appropriée à son état, de la décision d'admission et de chacune des décisions, ainsi que des raisons qui les motivent et de porter à la connaissance du Contrôleur général des lieux de privation de liberté (toutes les informations sur www.cgplp.fr) des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence. Elle assure également au patient le droit de voir sa situation examinée par le juge des libertés et de la détention dans les 12 jours suivants son admission.

La loi du 22 janvier 2022 institue par ailleurs de nouveaux contrôles à l'encontre des mesures de contention et d'isolement dépassant les délais réglementaires de respectivement 24h et 48h. Le juge de la détention et des libertés est désormais régulièrement informé des mesures dépassant ce cadre afin d'y mettre un terme dès lors qu'il estime qu'une atteinte disproportionnée est susceptible d'être portée à la liberté fondamentale d'aller et venir du patient. De même, le patient et ses proches sont régulièrement avertis du renouvellement de ces mesures contraignantes afin qu'ils puissent également se saisir d'une demande de mainlevée dans des situations où la durée de l'isolement et/ou la contention leur semble porter une atteinte disproportionnée aux libertés fondamentales.

COMMUNICATION OU CONSULTATION DU DOSSIER MÉDICAL

Le dossier médical regroupe toutes les informations utiles relatives à votre santé. **Le contenu de votre dossier est couvert par le secret médical.** Dans les conditions prévues par la loi, "Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, ..." (article L.1111-7 du code de la santé publique).



DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Si vous avez été hospitalisé-e, venu.e en consultation ou actuellement hospitalisé-e, vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical conformément à la réglementation en adressant une demande écrite, précisant votre date de naissance, vos coordonnées (postales, téléphoniques et email), le service impliqué et en joignant à votre courrier tous les justificatifs nécessaires. Celle-ci est à envoyer à l'adresse suivante :

Département d'Information Médicale
CHU de Clermont-Ferrand
Bâtiment 3D
58 rue Montalembert
63 003 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

Une notice explicative avec la liste de documents à transmettre vous sera communiquée si besoin.

Après validation administrative de la demande, vous pourrez :

- soit consulter gratuitement sur place le dossier médical auprès du service hospitalier qui le détient ;
- soit obtenir, par envoi postal, à titre onéreux et après acceptation signée du devis, des copies de tout ou partie de votre dossier médical.

Le médecin qui a donné les soins peut recommander la présence d'une tierce personne au moment de la réception des informations. Pour les mineurs, seuls les titulaires de l'autorité parentale peuvent demander l'accès au dossier de leur enfant sous réserve que le mineur n'ait pas souhaité garder le secret à l'égard de ses parents sur un traitement ou une intervention dont il a fait l'objet (Art R 111-6 CSP). La loi ne prévoit pas que le mineur puisse accéder directement à son propre dossier.

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans, à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

D'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ ET DROIT À L'INFORMATION (Loi du 4 mars 2002)

>>> LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ

Le personnel du CHU est attentif au respect de vos droits et à ce que votre tranquillité et votre intimité soient préservées.

L'établissement hospitalier dispose de traitements automatisés pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical. Ces données, **protégées par le secret médical**, sont soumises à la loi 1978-17 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement européen sur la protection des données (RGPD) de 2018, garantissant la protection des informations nominatives traitées. Il vous est **possible de vous opposer au recueil et au traitement des données** vous concernant dans les conditions prévues par cette loi. Vous pouvez aussi exercer votre droit d'accès, de rectification et de limitation de ces données en contactant le responsable du service clinique ou par l'intermédiaire de votre médecin traitant.

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès (pour plus d'informations : www.cnil.fr).

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Pour toute question sur le traitement de vos données ou l'exercice des droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du CHU :

- soit par voie électronique :
dpd@chu-clermontferrand.fr
- soit par courrier postal :

Centre Hospitalier Universitaire
Direction Qualité et Gestion des risques
Délégué à la Protection des Données
58 rue Montalembert
63003 Clermont-Ferrand Cedex 1

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

>>> LE DROIT À L'INFORMATION

Durant votre séjour, l'équipe médicale vous tiendra informé.e. de votre état de santé en s'efforçant de rendre ses explications les plus claires possibles. Dans ce cadre, il vous sera demandé d'accorder ou non votre consentement pour l'acte médical ou les traitements qui seront pratiqués.

Le CHU est garant de ces informations, qui peuvent être utilisées par des professionnels de santé mandatés, soit dans le cadre de la continuité des soins, soit pour des évaluations générales de la santé des patients ou des soins qui leurs sont prodigués.

Par ailleurs, certains éléments rendus non nominatifs de votre dossier médical peuvent être utilisés à des fins de recherche médicale ou à des fins statistiques.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ET LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 2 février 2016 et le décret du 3 août 2016, créent de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. La réglementation permet à chaque citoyen adulte d'exprimer ses volontés sur sa fin de vie, qu'il soit en bonne santé ou malade. Concrète-

ment, la loi permet de mieux répondre à la demande à mourir dans la dignité par une meilleure prise en charge de la souffrance, et en clarifiant l'usage de la sédation terminale profonde et continue jusqu'au décès, en phase terminale.

La loi permet également de conforter la place de l'expression de la volonté du patient dans le processus décisionnel et en particulier de ses « volontés précédemment exprimées ».

La loi rend opposables les directives anticipées pour les médecins. Le médecin a la liberté de ne pas appliquer les directives anticipées si elles lui apparaissent comme « manifestement inappropriées » ou en cas « d'urgence vitale ». A défaut de l'existence de directives anticipées, le corps médical prend en compte l'expression des volontés exprimées par le patient portées par le témoignage de la personne de confiance ou, à défaut, tout autre témoignage de la famille ou des proches. La loi confirme le droit de refuser, de ne pas recevoir un traitement ou d'interrompre un traitement au titre du refus de l'obstination déraisonnable.

>>> LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont un écrit par lequel la personne majeure fait connaître ses souhaits pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (inconscience, coma, troubles intellectuels acquis sévères...) et notamment autour de la question de sa fin de vie (conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt, ou du refus de traitement ou d'actes médicaux).

Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen par la personne elle-même. Si la personne n'est plus dans la possibilité d'écrire, tout en conservant des capacités intellectuelles lui permettant d'exprimer sa volonté, elle peut faire appel à deux témoins (dont, si possible, la personne de confiance) qui attesteront que l'écrit correspond à l'expression véritable des volontés libres et éclairées de la personne. Ce document est modifiable ou renouvelable dans les mêmes conditions, par la suite, par l'intéressé.

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Pour être prises en compte, elles doivent être accessibles. C'est pourquoi ce document, selon le choix de la personne, est déposé dans le dossier du médecin traitant, dans le dossier médical du patient hospitalisé ou remis soit à la personne de confiance, soit à un membre de sa famille, soit à un proche. **Il est important que la personne, lors de son hospitalisation, indique l'existence de ces directives anticipées au médecin.** Les directives anticipées prévalent sur tout autre avis non-médical, y compris celui de la personne de confiance ou de la famille. Elles s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ces cas, la décision de ne pas appliquer les directives anticipées est prise à l'issue d'une procédure collégiale. La décision collégiale est inscrite dans le dossier médical et la personne de confiance ou à défaut, la famille ou les proches en sont informés.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, trouver sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) un guide intitulé "pourquoi et comment rédiger mes directives anticipées" et des modèles d'expression de vos directives anticipées : www.has-sante.fr/portail/jcms/c_2619437/fr/les-directives-anticipees-concernant-les-situations-de-fin-de-vie. Un formulaire est également accessible en fin de livret si vous souhaitez le rédiger avant ou pendant votre hospitalisation.

Le Groupe de Réflexion Ethique Clermontois – GREC est aussi à votre écoute sur ce sujet. Il se situe dans le bâtiment de la Direction Générale (place H. Dunant, à Clermont-Ferrand). Pour les joindre : 04 73 75 24 54
espace.ethique@chu-clermontferrand.fr
www.espace-ethique-auvergne.fr

>>> LA PERSONNE DE CONFIANCE

La possibilité de désigner une personne de



confiance a été instaurée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades. La loi du 2 février 2016 est venue en préciser les contours et affirmer son rôle de témoin privilégié dans les procédures décisionnelles de fin de vie. La personne de confiance pourra, selon vos souhaits :

- vous accompagner pour toutes les démarches dans l'hôpital,
- vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Cette désignation, par écrit, cosignée par la personne désignée, sur un document fourni par le CHU, est valable pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf avis contraire de votre part.

En entrant à l'hôpital, on vous demandera également d'indiquer la personne à prévenir en cas de besoin. Celle-ci peut être distincte de la personne de confiance.

>>> LA SÉDATION PROFONDE ET CONTINUE

La sédation est la recherche, par des moyens médicamenteux, d'une diminution de la vigilance pouvant aller jusqu'à la perte de conscience. Son but est de diminuer ou de faire disparaître la perception d'une situa-

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

tion vécue comme insupportable par le patient, alors que tous les moyens disponibles et adaptés à cette situation ont pu lui être proposés et/ou mis en œuvre sans permettre d'obtenir le soulagement escompté.

La sédation profonde et continue maintenue jusqu'au décès peut être demandée par le patient alors qu'antérieurement, elle était proposée par le médecin : seule une discussion en équipe, avec le patient et avec ses proches, peut permettre de trouver un compromis face à la complexité d'une telle décision.

LA CERTIFICATION DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

La certification des établissements de santé est une évaluation externe et indépendante de l'établissement. Elle porte sur l'ensemble de l'organisation et des pratiques de l'établissement. Des textes réglementaires encadrent le dispositif et l'organisme compétent pour piloter les demandes de certification est la Haute Autorité de Santé (HAS). La certification a pour objectifs l'amélioration de la qualité des soins dans les établissements de santé et l'accès du public à l'information sur le niveau des prestations délivrées. Elle vise à favoriser une meilleure organisation de l'établissement au service de la personne soignée et à promouvoir une politique de développement continu de la qualité et gestion des risques au sein des établissements. Pour ce faire, la HAS se fonde sur des critères précis pour apprécier les structures, le fonctionnement et les résultats des établissements en termes de sécurité et de qualité des soins et de satisfaction du patient.



En 2021, le CHU de Clermont-Ferrand a été certifié par la Haute autorité de santé (HAS) pour les 4 prochaines années.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des rapports concernant le CHU sur le site de la HAS : (www.has-sante.fr) rubrique "accréditation & certification".

DROITS À L'EXPRESSION

Exprimer votre satisfaction est un point important pour améliorer la qualité des soins. Comme tous les établissements de santé français, le CHU participe à l'enquête "E-Satis" (questionnaire de satisfaction) qui se remplit par internet de façon anonyme, collectée par la Haute Autorité de Santé (HAS). L'objectif est d'évaluer votre satisfaction et votre expérience du service rendu par le CHU lors de votre hospitalisation en ambulatoire ou pour un séjour de plus de 48h dans l'établissement.

Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!

e-Satis
Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.



>>> RECUEIL DES DONNÉES

La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIHI) est sous-traitante du traitement en tant qu'hébergeur des données collectées. Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à calculer des indicateurs (scores de satisfaction et d'expé-

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

rience) permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans les établissements de santé (information p. 64 - les IQSS). Le CHU collecte auprès de ses patients une adresse e-mail et dépose les adresses e-mail sur la plateforme sécurisée de l'ATIH accompagnées des données suivantes : sexe, date de naissance, date d'entrée dans l'établissement, date de sortie de l'établissement, service ou pôle de l'établissement dans lequel le patient a été hospitalisé. Les données personnelles sont conservées pendant une durée de 20 ans. Ce questionnaire ne contient aucune information directement identifiante.

En laissant votre adresse de messagerie électronique (e-mail) lors de votre hospitalisation, **vous recevrez un lien internet de l'ATIH qui vous permettra d'y répondre sur une plateforme sécurisée.** Les questions posées permettent de recueillir l'avis du patient sur la qualité de sa prise en charge. Votre adresse email sera supprimée dès que le délai de 12 semaines pour répondre à l'enquête est dépassé.

Vous pouvez refuser de transmettre votre e-mail et de participer à cette enquête. Vous pouvez aussi vous désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer votre adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié.

>>> ENQUÊTES DE SATISFACTION DU CHU

Dans certains secteurs, le CHU continue de mener ses propres enquêtes, par courrier après tirage au sort des patients. Vous pourrez recevoir le questionnaire à votre domicile. Vous avez également la possibilité de vous exprimer spontanément, par courrier adressé à la Direction de la Qualité, Gestion des

Risques et Droits des Usagers, auprès du personnel hospitalier, lors de votre séjour ou après, ou par email à reclamationsusagers@chu-clermontferrand.fr.

>>> LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

Vous avez la possibilité de rédiger une réclamation écrite et de l'adresser par courrier au Directeur Général du CHU. Toutes les plaintes et réclamations sont ensuite transmises à la Direction Qualité, Gestion des Risques et Droits des Usagers. Cette direction en assure le traitement et le suivi, en liaison avec la Commission des Usagers du CHU, et vous adresse une réponse.

Vous avez la possibilité de saisir un médiateur, médical ou non médical, en fonction de l'objet de votre réclamation, et de vous faire accompagner d'un représentant des usagers, membre de la Commission des Usagers. L'ensemble des plaintes et réclamations est examiné par la Commission des Usagers.

Le code de la santé publique régit la prise en charge des réclamations par les articles R1112-91 à R1112-94, reproduits ci-dessous :

Art. R1112-91 : « Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. »



Vous êtes invité à partager votre **expérience** et votre **niveau de satisfaction** pour participer à l'**amélioration de la qualité des soins** des établissements de santé.

Pour cela, **deux gestes simples** :

- Vous pouvez donner votre e-mail lors de votre admission.
- Répondre au questionnaire que vous recevrez par e-mail ou par courrier après votre hospitalisation.

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Art. R1112-92 : « L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

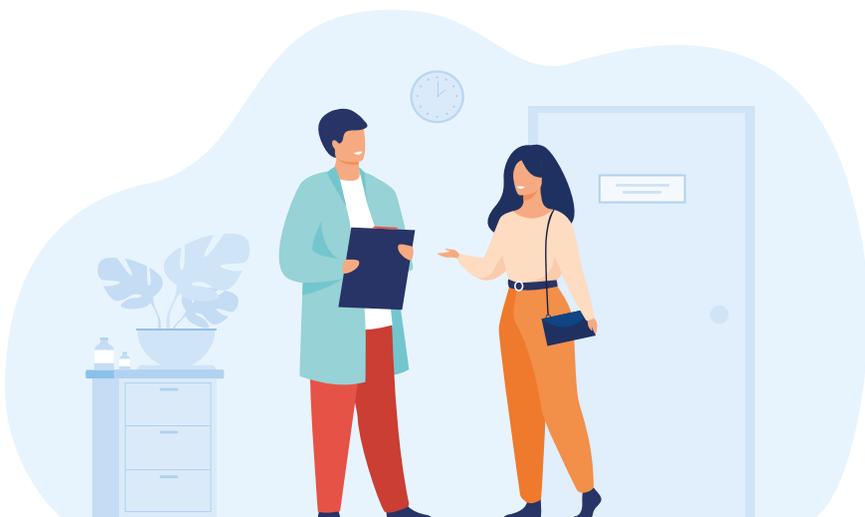
Art. R1112-93 : « Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un

patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. »

Art. R1112-94 : « Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »



DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La commission des usagers (CDU) renforce la place et le rôle des usagers à l'hôpital. Elle se réunit mensuellement, et propose des actions d'amélioration dans son bilan annuel. En 2021, 12 actions visant à améliorer le fonctionnement régulier de l'établissement, ainsi que la prise en charge et la qualité des soins dispensés aux usagers, ont été formulées par la Commission des Usagers du CHU, suite aux réclamations instruites en 2021. Ces actions d'amélioration concernent notamment l'information et le parcours des patients.

>>> SES MISSIONS

La CDU est chargée de **veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches**. Elle facilite les démarches de ces personnes. La CDU veille également à ce que ces personnes puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites réservées à leurs demandes. La commission reçoit les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

1 *Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers*

La commission est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement (CME). Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données. Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la CME et faire des propositions sur ces sujets. Elle est informée des suites qui leur sont données. Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité prépa-

rées par la CME conformément à l'article L. 6144-1 ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement sont communiqués à la CDU. Elle recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil de surveillance en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre. Elle formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à :

- améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches ;
- assurer le respect des droits des usagers.

2 *Etre informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations et des suites qui leur sont données.*

La commission examine l'ensemble des plaintes et des réclamations, qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel, formulées par les usagers de l'établissement ou leurs proches. La commission veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants-droit si elle est décédée. Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées au CHU par les usagers, ainsi que les réponses qui y sont apportées, sont tenues à la disposition des membres de la commission. La commission reçoit une synthèse des réclamations et plaintes adressées au CHU par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents. Elle procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, fondée sur une analyse de l'origine et des motifs des plaintes, des réclamations et des témoi-

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

gnages de satisfaction reçus dans les différents services ainsi que des suites qui leur ont été apportées. Toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisés par la commission et relatifs aux plaintes et réclamations garantissent le respect de l'anonymat des patients et des professionnels concernés.

3 *En cas de survenue d'événements indésirables graves, être informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.*

Au moins une fois par an, sont présentés à la commission les événements indésirables graves mentionnés à l'article L. 1413-14 du CSP survenus au CHU au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. Les informations relatives aux événements indésirables graves, à leur analyse et aux mesures correctives garantissent l'anonymat des patients et des professionnels concernés.

Le portail de signalement-sante.gouv.fr permet aux professionnels et aux usagers de signaler en quelques clics aux autorités sanitaires tout événement indésirable ou tout effet inhabituel ayant un impact négatif sur la santé. Il est accessible sur le site : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.

4 *Rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel.*

Chaque année, la commission élabore collectivement un rapport qui reflète son activité réelle. La commission rend compte de ses analyses et propositions dans ce rapport qui ne comporte que des données anonymes. Ce rapport inclut les recommandations formulées par la commission visant à améliorer le fonctionnement régulier de l'établissement ainsi que la prise en charge et la qualité des soins dispensés aux usagers. Pour élaborer ce rapport et formuler ses propositions, outre les informations issues des paragraphes 3-1,

3-2 et 3-3, la commission utilise également le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2 du Code de Santé Publique, et en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie. Dans ce rapport, figurent également :

- le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ;
- le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.

Une fois validé par les membres de la Commission, le rapport est transmis pour avis à la Commission Médicale d'Etablissement (CME), à la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) et au Comité Technique d'Etablissement (CTE). Après avis de ces instances, le rapport est transmis au conseil de surveillance. Il est également transmis à l'Agence Régionale de Santé et à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie.

5 *Recueillir les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec le CHU (au moins une fois par an).*

6 *Elaborer un projet des usagers*

La commission peut un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec le CHU et intervenant en son sein. Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité de la commission des usagers mentionnés précédemment. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La CME contribue à son élaboration. Il est transmis au

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

Directeur général, en vue de l'élaboration du projet d'établissement du CHU.

Au CHU de Clermont-Ferrand, le projet des usagers a été rédigé en 2021 et présenté au Directeur général. Les représentants des usagers peuvent être sollicités à ce sujet.

>>> SA COMPOSITION

Président : Pr. Jean-Pierre RIBAL,

Vice-Président : Jean-Pierre BASTARD

Représentante du Directeur Général : Blandine SEGUY, Directrice de la Qualité, Gestion des Risques et Droits des Usagers.

Médiateurs médicaux (titulaire et suppléant) : Pr. Jean-Pierre RIBAL, attaché, chirurgien thoracique et vasculaire, site Gabriel-Montpied (titulaire) ; Pr. Didier LEMERY, attaché gynécologue obstétricien, site Estaing (suppléant).

Médiateurs non médicaux (titulaire et suppléante) : Elisabeth LAC, coordinatrice générale des soins (titulaire) ; Agnès SAVALE, directrice du site Gabriel-Montpied (suppléante).

Représentants des Usagers (titulaires et suppléantes) : Jean-Pierre BASTARD, association Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (titulaire) ; Jeany GALLIOT, Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (titulaire) ; Jean-Marie BUET, Union Nationale de Familles et Amis de personnes Malades (suppléant) ; Marie-Noëlle CHARBONNIER, afa-CROHN-RCH-France (suppléante).

> Vous pouvez les contacter en vous adressant auprès de la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers, dont les coordonnées sont accessibles en début de livret.

Représentant du Président de la Commission Médicale d'Établissement : Pr. Isabelle BARTHELEMY, praticienne hospitalo-universitaire,

service de chirurgie maxillo-facial, site Estaing.

Représentantes de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (titulaire et suppléante) : Laure SAINT-LEGER, cadre de santé, service UHCD, site Gabriel-Montpied (titulaire) ; Lydie GUYONNET, infirmière puéricultrice, service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, site Gabriel-Montpied (suppléante).

Représentantes du Comité Technique d'Établissement (titulaire et suppléante) : Marie-Anne BARLOT, cadre de santé, syndicat SUD (titulaire), Florence MERCIER, aide-soignante, syndicat CGT (suppléante).

Représentants du Conseil de Surveillance (titulaire et suppléant) : Pr. Annie VEYRE, personnalité qualifiée désignée par le Directeur général de l'ARS (titulaire) ; Philippe REY, personnalité qualifiée désignée par le Directeur général de l'ARS (suppléant).

Représentantes des directions des 3 sites du CHU : Nathalie BROCHET, assistante médico-administrative – coordinatrice des secrétariats médicaux, site Gabriel-Montpied ; Virginie AVIT, attachée d'administration hospitalière, site Estaing ; Marie-Anne DELRIEU, directrice adjointe, site Louise-Michel

Représentante du Conseil de la vie sociale du site Louise-Michel : poste vacant

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Instance consultative de l'EPHAD les 5 Sens situé à l'hôpital Louise-Michel, il est composé de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie de l'établissement. Les membres sont élus pour trois ans.

ASSOCIATIONS D'USAGERS

Les usagers sont représentés au conseil de surveillance du CHU et dans certaines commissions, notamment à la commission des usagers. Ils peuvent aussi être associés à des travaux qui nécessitent leur avis.

Leurs coordonnées sont disponibles auprès de la Direction de la Qualité, de la Gestion des risques et des droits des usagers. Si vous avez besoin de les contacter : 04 73 752 466 ou 04 73 751 074.

Le CHU entretient un partenariat avec les associations de patients et d'usagers. Ces associations disposent sur le site Gabriel-Montpied et sur le site Estaing d'une permanence qui leur permet de recevoir toute personne qui le désire. Elles peuvent également être contactées au kiosque des associations du site Estaing (04 73 75 06 42) et à l'espace Aides et Informations soutien aux malades et aux familles du site Gabriel-Montpied (04 73 75 10 84).

Vous trouverez la liste de ces associations sur le site Internet du CHU : www.chu-clermont-ferrand.fr (accès Patient ou Public > Les Associations).

>>> REPRÉSENTATION DES USAGERS DANS LES DIFFÉRENTES INSTANCES

- Au Conseil de surveillance du CHU : Jeany Galliot, Marie-Noëlle Charbonnier.
- A la CDU : Jean-Pierre Bastard, Jeany Galliot.
- A la commission de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) : Marie-Noëlle Charbonnier.
- Au Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD) : Jeany Galliot, Marie-Noëlle Charbonnier.
- Au Comité de Coordination Qualité-Sécurité-Gestion des Risques (CCQSGR) : Jean-Pierre Bastard.
- A la commission parcours patients : Jeany Galliot.
- A la commission bientraitance : Jeany Galliot.
- Groupe de travail sur les droits des patients en fin de vie : Jeany Galliot

ESPACE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE AU CHU DE CLERMONT-FERRAND

Depuis plusieurs années, une réflexion éthique s'est engagée sur les soins, les prises en charge hospitalières des patients, la fin de vie, le don d'organes, les questions déontologiques qui peuvent se poser au personnel soignant, etc. Il existe au sein du CHU un comité d'éthique (Groupe de Réflexion Éthique Clermontois – GREC, faisant partie de l'Espace Éthique Auvergne-Rhône-Alpes), et qui a pour missions :

- de répondre aux questions éthiques rencontrées dans l'établissement ;
- de sensibiliser les soignants à la réflexion éthique, sur le sens du soin ;

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT

- d'organiser, des débats avec le public, le personnel hospitalier et des rencontres entre professionnels du monde médical, du domaine juridique des psychologues ;
- de diffuser des réflexions, des avis et des conseils sur des thématiques ciblées (le don d'organes, les directives anticipées, la personne de confiance, la laïcité à l'hôpital, la dignité et le respect dans le soin, les proches, le secret professionnel, etc.).

Ce groupe pluridisciplinaire est constitué de représentants des usagers, d'infirmières, de cadres de santé, de sages-femmes, de médecins et de représentants des différents cultes. Le GREC n'a pas vocation d'expertise sur des situations particulières mais il vise à favoriser le dialogue, à proposer une aide aux équipes soignantes et à s'orienter vers des solutions éthiques. Toute question est débattue au sein du GREC lors des réunions plénières.

La saisine du comité d'éthique se fait soit :

- *par courrier adressé à son Président :*

Groupe de Réflexion Ethique Clermontois - GREC

Bât. Direction Générale

CHU de Clermont-Ferrand

58 rue Montalembert

63003 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

- *par téléphone :*

04 73 75 24 54 ou 04 73 75 10 47

- *par courriel :*

espace.ethique@chu-clermontferrand.fr

Elle est ouverte à tous, personnels et usagers de l'établissement, et inclut médecins traitants, soignants et entourage des patients.



DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

VOUS ETES USAGERS DU CHU ?

VOUS SOUHAITEZ MANIFESTER VOTRE SATISFACTION OU VOTRE MECONTENTEMENT ?



Adressez un courrier
ou un mail au CHU

**Sujets d'ordre médical ou
soignant, organisationnel,
hôtelier ou administratif**



Votre demande sera examinée
par la Commission des Usagers
en lien avec la Direction de la
Qualité et des Droits des
Usagers



Un accusé de réception
vous sera adressé
dans les 8 jours



Une recherche d'information
sera effectuée auprès de la
direction ou du service de soins
concerné(e) après réception de
l'autorisation de consulter votre
dossier médical par les
médecins médiateurs du CHU,
pour les réclamations d'ordre
médical



Suivant l'avis de la
Commission, un courrier
de réponse vous sera
adressé par le Directeur
Général



La Commission des usagers :
- analyse la prise en charge, les
observations que vous avez
formulées ainsi que les éléments
apportés par le service ;
- formule un avis et des
recommandations éventuelles.

**Une réunion une
fois par mois**



La Commission Des Usagers
exploite ces informations et
participe activement à la démarche
d'amélioration de la qualité de
prise en charge au CHU

1 617
dossiers instruits
en 10 ans



VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

BASTARD Jean-Pierre (VMEH)
jpbastard@chu-clermontferrand.fr

GALLIOT Jenny (ADMD)
jgalliot@chu-clermontferrand.fr

CHARBONNIER Marie-Noëlle
m_charbonnier@chu-clermontferrand.fr

BUET Jean-Marie (UNAFAM)
j_buet@chu-clermontferrand.fr

reclamationsusagers@chu-clermontferrand.fr

CHU Clermont-Ferrand
58 rue Montalembert
63003 Clermont-Ferrand cedex 1

n° GED CDU-AP-001 - mai 2021

#7 DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CHU



CHARTRE de la laïcité DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CHU

L'ensemble de l'organisation hospitalière est à votre disposition pour vous apporter des soins de qualité. Vous vous devez de respecter la structure, ses personnels, ses moyens techniques. Un règlement intérieur existe au sein du CHU : il est accessible sur demande auprès du secrétariat du service ou sur le site internet du CHU (accès Patient ou Public > Règlement intérieur).

ATTENTION AUX BRUITS ET NUISANCES

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de :

- **Respecter l'entourage et ne pas provoquer des nuisances** en particulier sonores avec les radios ou la télévision ou par le bruit de vos visiteurs qui doivent donc être limités en nombre (deux par chambre).
- **Respecter**, ainsi que votre entourage et toute personne qui vient vous rendre visite, **les consignes spécifiques de sécurité incendie et d'hygiène rappelées** dans tous les services du CHU.



RESPECTER LES RÈGLES D'HYGIÈNE

Les **visiteurs** entrant dans une chambre **doivent se désinfecter les mains avec une solution hydro-alcoolique**. Expliquez à vos potentiels visiteurs **de ne pas venir au CHU** vous rendre visite **s'ils sont contagieux** (grippe, rhume, gastro-entérite, varicelle, etc.). Expliquez à vos visiteurs de ne pas se coucher ou s'asseoir sur les lits et de ne pas mettre les pieds sur le matériel hospitalier pour votre propre sécurité (et/ou celle de votre enfant en maternité). Les visiteurs, afin de limiter la diffusion des microbes ne sont pas autorisés à venir avec leurs enfants de moins de 15 ans.



RESPECTER LES LOCAUX ET LES PERSONNES

L'ensemble de la structure hospitalière (ses personnels, ses moyens techniques) est à votre disposition pour vous apporter des soins de qualité.

Vous devez respecter l'intégrité et la propreté des locaux et du matériel : toute dégradation pourra vous être facturée et faire l'objet de poursuites. Vous vous devez aussi de **respecter le personnel qui vous prend en charge**.

Les couloirs ne sont pas des aires de jeu, des aires de stationnement (trotinettes, vélos, etc.), ni des trottoirs (ne les salissez pas avec des produits alimentaires, des crachats, vos chaussures, etc.). Laissez les toilettes propres.



CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

ÉVITONS D'EN
ARRIVER LÀ...

STOP
VIOLENCE
À L'HÔPITAL

RESPECTEZ LES
PROFESSIONNELS
DE SANTÉ

Le CHU engagera des poursuites contre toute personne qui menacera un professionnel de santé dans l'exercice de ses fonctions.

- ▶ Agressions physiques volontaires jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000€ d'amende (art 222-11 du Code pénal)
- ▶ Menace de mort ou menace d'atteinte aux biens dangereuse pour les personnes : 5 ans d'emprisonnement et 75 000€ d'amende (art 433-3 du Code pénal)

DEVOIRS ET OBLIGATIONS DU CHU

SÉCURITÉ INCENDIE À L'HÔPITAL : L'AFFAIRE DE TOUS

Les incidents sont heureusement rares mais il est impératif de respecter les consignes affichées au sein des unités d'hospitalisation. Pour éviter tout problème, il vous est demandé notamment de :

- ne pas fumer ;
- ne pas utiliser de cigarette électronique ;
- ne pas apporter de bouteilles contenant des liquides inflammables, des cartouches de gaz, des appareils de chauffage électrique.

SÉCURITÉ, MALVEILLANCE

Votre sécurité est confiée à une équipe de surveillance composée d'agents du CHU, joignables en permanence par l'intermédiaire du PC sécurité. En cas de problème, prévenez rapidement le cadre de santé ou l'infirmière de votre unité d'hospitalisation.

Nous vous rappelons que le CHU décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos objets de valeurs, prothèse et effets personnels.



CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Les règles du code de la route sont applicables sur les voies de circulation des différents établissements du CHU. **Votre vitesse doit être réduite et ne pas excéder 25 km/h.** Vous devez respecter les panneaux de signalisation routière.

Si vous utilisez les parkings au sein du CHU :

- il est important que les ambulances et les véhicules de secours circulent sans entrave ;
- tout véhicule stationnant hors des espaces de stationnement identifiés ou sur des empla-

cements réservés aux handicapés pourra être verbalisé ou enlevé par la fourrière ;

- comme dans tout parking public, ne laissez aucun objet apparent dans votre voiture, le CHU ne peut pas être responsable d'un vol dans votre véhicule ou de n'importe quelle dégradation.

RAPPEL DES STATIONNEMENTS

Si votre véhicule est en stationnement sur une place pour personne en situation de handicap sans autorisation.

Veuillez, à l'avenir, respecter la réglementation. Votre immatriculation a été relevée : en cas de récidive, votre véhicule sera mis en fourrière immédiatement.

PLAN VIGIPIRATE : ATTENTIFS ENSEMBLE



La vigilance est l'affaire de tous. Chacun (personnel, patients, visiteurs, etc.) est acteur de sa sécurité et contribue par son comportement à la prévention et à la protection de tous et toutes contre les menaces d'atteintes aux biens et aux personnes.

- **Ne vous séparez pas** de vos affaires personnelles ;
- **signalez au personnel tout bagage ou colis** qui vous semble abandonné ;
- **n'acceptez pas de colis ou bagage** qui vous serait confié par un inconnu ;
- **signalez au personnel toute personne au comportement inadapté ou suspect ;**
- **facilitez** les opérations de contrôle ;
- **respectez les éventuelles restrictions d'accès**, limitation du nombre de visiteurs... (mesures évolutives selon les services et en fonction des risques) ;
- **suivez les consignes** données par les agents de sécurité.

#8 LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Les professionnels de santé sont soumis à une obligation d'analyse de leurs pratiques, en référence à des recommandations et selon des méthodes de la Haute Autorité de Santé (HAS). Par ailleurs, un comité interne au CHU coordonne les différents comités et commissions impliqués dans des démarches relatives à la qualité, la sécurité et la gestion des risques. Il supervise également le suivi des différentes certifications engagées dans l'établissement.

LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Ces indicateurs nationaux sont mesurés pour évaluer et améliorer le niveau de qualité et de sécurité des soins au sein des établissements de santé. Le recueil de ces indicateurs est annuellement réalisé dans tous les établissements de soins français, publics et privés. Au CHU, il est réalisé par le service de santé publique en collaboration avec les personnels médicaux et paramédicaux des services de soins.

>>> RECUEIL DES DONNÉES

La HAS est amenée à collecter et utiliser des données personnelles indirectement nominatives de patients tirés au sort de manière aléatoire par les établissements de santé, en l'occurrence le CHU. Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives. Les données collectées sont les suivantes : âge, sexe, durée de séjour, date de sortie, données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier.

La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est sous-traitante en tant qu'hébergeur des données collectées.

Cette procédure est une obligation légale et est un des éléments utilisés pour la certification du CHU.

Cependant, conformément au règlement RGPD (informations p. 46-47 – droit à la confidentialité), les patients peuvent s'opposer au cours de leur séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de leur séjour auprès de leur établissement de santé à l'utilisation de leur dossier médical pour le calcul des indicateurs.

Le recueil des indicateurs est conduit ensuite par le pôle de Santé Publique du CHU en coopération avec les personnels médicaux et paramédicaux des services de soins.

Les résultats de ces indicateurs pour le CHU de Clermont-Ferrand sont consultables

- sur demande auprès de la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers du CHU ;
- sur le site internet du CHU : www.chu-clermontferrand.fr (accès Patient ou Public) ;
- sur les écrans installés au sein de l'établissement (consultations, bureaux des entrées, etc.) ;
- sur le site de la HAS, à la rubrique *Qualité des soins dans les hôpitaux et les cliniques (site en construction au printemps 2022)*.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises à l'hôpital. Elles sont associées aux soins (opérations, pose de sondes ou de cathéters), mais également à l'état de santé initial de la personne hospitalisée. **Le CHU est fortement engagé contre ce risque et sa politique vise à atténuer au maximum l'ensemble des facteurs propices à de telles infections.** Ainsi, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) établit chaque année un programme destiné à renforcer les dispositifs de lutte contre ces infections et contre les bactéries résistantes aux antibiotiques.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

L'indicateur ICSHA concerne la lutte contre les infections nosocomiales. Il mesure la consommation des produits hydro-alcooliques qui est un témoin indirect des pratiques d'hygiène des mains. Le CHU atteint 77% de l'objectif fixé (données 2019 objectif à 80%) et se situe en classe C.

LES VIGILANCES SANITAIRES

Les vigilances correspondent à la surveillance du risque d'effets indésirables ou inattendus, d'incidents ou risque d'incidents résultant de l'utilisation de différents produits ou matériels (biovigilance, hémovigilance, pharmacovigilance, matériovigilance, etc) ou de certaines pratiques (identitovigilance). Elles visent à sécuriser votre prise en charge au CHU. Le signalement d'un événement indésirable, lié à ces vigilances, est un moyen pour faire évoluer les pratiques, éviter de nouveaux incidents et améliorer la qualité globale du CHU.

CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Serais-je soulagé(e) si mon traitement contre la douleur n'est pas laissé à ma disposition ?

>>> LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR RESTE L'UNE DE NOS PRIORITÉS.

Si vous souffrez, il faut en informer immédiatement l'infirmier-e et/ou votre médecin afin de pouvoir vous soulager rapidement. La prise de médicaments antidouleurs est répartie tout au long de la journée pour une efficacité continue.

Même si vous vous sentez soulagé, la prise de ces médicaments doit être poursuivie, aux doses et heures fixes qui sont prescrites par le médecin. La douleur n'est pas une fatalité : la traiter est possible. La douleur qui perdure peut entraîner d'autres complications, c'est donc un signal d'alarme utile dans certaines situations.

>>> DEUX SITUATIONS SONT À DISTINGUER :

- La douleur aiguë : sa durée est limitée. **C'est une douleur récente**, comme par exemple la douleur éprouvée en post-opératoire, lors d'un traumatisme ou au cours de soins douloureux.
- La douleur chronique : elle dure depuis plus de trois mois. C'est un syndrome à part entière, complexe, car il englobe des dimensions somatiques, affectives et psychiques.

>>> COMMENT LA PRENDRE EN CHARGE ?

1. Évaluation de la douleur

Vous serez sollicité(e) régulièrement par l'équipe soignante pour évaluer l'intensité de votre douleur. L'outil le plus classiquement utilisé est l'échelle numérique (EN). Il vous sera demandé de donner une note à votre douleur entre 0 (aucune douleur) et 10 (douleur extrêmement intense). **En fonction du niveau de la douleur, le traitement antalgique sera adapté.**

Si vous n'arrivez pas à chiffrer votre douleur, d'autres échelles d'évaluation de l'intensité douloureuse pourront être utilisées : réglette EVA (Echelle Visuelle Analogique), échelles Algoplus ou Doloplus par exemple.

2. Traitement de la douleur

Soulager votre douleur est possible : cela vous aidera à trouver le bien-être, à éviter certaines complications post-opératoires et à reprendre vos activités rapidement.

Pour la douleur aiguë, des traitements antalgiques (médicaments contre la douleur) sont proposés et prescrits en fonction de l'intensité de la douleur. Les morphiniques sont les plus efficaces d'entre eux ; leur utilisation est de plus en plus systématique dans des situations connues pour être douloureuses (certaines chirurgies, certains traumatismes, certaines situations médicales). Quand la morphine est prescrite avec les précautions usuelles, les effets secondaires sont réduits. D'autre part, il n'y a pas lieu de craindre une dépendance à la morphine.

Pour la douleur chronique, les médicaments antalgiques sont une aide précieuse mais leur efficacité est souvent partielle. La prise

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

en charge s'enrichit avec d'autres techniques comme la kinésithérapie, la neurostimulation, la relaxation et la prise en charge psychologique.

»» COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Un Comité de lutte contre la douleur existe au CHU depuis plus de 20 ans. Il est un organe de réflexion, de proposition, d'orientation et de coordination de la prise en charge de la douleur. Son objectif est de susciter et d'animer au sein de l'établissement une véritable « culture douleur » en :

- proposant les orientations les mieux adaptées pour améliorer la prise en charge de la douleur ;
- coordonnant pour l'ensemble des services toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur ;
- suscitant le développement de plan d'amélioration de la qualité pour l'évaluation de la douleur ;
- aidant au développement de la formation continue des personnels médicaux et paramédicaux.

Contact :

Secrétariat du CLUD du CHU : 04 73 17 84 64

»» ANIMATIONS POUR LES PATIENTS DOULOUREUX CHRONIQUES DU SITE ESTAING

Le CETD et la direction du site Estaing mettent en place des ateliers destinés aux patients souffrant de douleurs chroniques non cancéreuses. Animés par l'assistante sociale du CETD, ils sont ouverts aux patients suivis ou non au centre de la douleur. Ils sont **gratuits** et se situent hors de l'espace géographique du CETD, à l'hôpital d'Estaing :

- Les **cafés douleurs** : échanges autour de la douleur avec d'autres patients douloureux chroniques et des patients experts. Des messages et des conseils non médicamenteux sont délivrés durant cet atelier.
- Le **yoga du rire** : une expérience de lâcher-prise malgré la douleur : Le Yoga du rire

est une combinaison judicieuse de rires sans raison, favorisant les respirations profondes. Il va se transformer rapidement en rire réel et contagieux. Le concept est basé sur un fait scientifique démontré par les neurosciences « le corps ne fait pas la différence entre un rire spontané et un rire simulé ».

● L'**atelier d'écriture** : cet atelier permet aux patients de s'exprimer sur un thème défini. Il s'agit d'un lieu d'échanges avec d'autres patients au travers de l'écriture permettant de considérer la douleur différemment.

● L'**escape pain** : cet atelier est une création du CETD et du site Estaing. La marque « Escape Pain » a été déposée à l'INPI. Sur le principe de l'Escape Game, il est un moyen ludique d'apprendre tout en s'initiant aux messages de la douleur chronique, en partageant, en échangeant et en jouant avec d'autres patients douloureux chroniques. L'attention est portée sur autre chose que sa propre douleur. Cet atelier permet de renouer avec le plaisir et la satisfaction d'avoir accompli et réussi quelque chose.

● Des **conférences** sont également organisées à raison de 5 à 6 par an sur le thème de la douleur chronique.

Pour connaître le programme complet, vous pouvez joindre l'animatrice par téléphone les lundis après-midis et mercredis toute la journée au 04 73 750 760 ou par mail eisdouleur@chu-clermontferrand.fr.

DON D'ORGANES : POUR OU CONTRE LE DON, VOUS DEVEZ LE FAIRE SAVOIR

Des milliers de malades en France ont aujourd'hui besoin d'une greffe pour continuer à vivre ou simplement mieux vivre. Le CHU effectue des prélèvements et des transplantations d'organes (foie, cœur, rein) et des greffes de cornées. Seul le don d'organes, de tissus ou de cellules rend possible ces greffes. Nous sommes tous concernés ! Prenez position et dites-le à vos proches pour qu'ils puissent té-

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

moigner de votre choix. Un dépliant sur le don d'organes, de tissus et de cellules est à votre disposition auprès des hôtesse de l'hôpital.
Contacts : la coordination du CHU au 04 73 751 018 ou l'Agence de la Biomédecine au 0 800 202 224. www.dondorganes.fr/

QUE DIT LA LOI SUR LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS ?

En France il n'existe pas de registre du OUI. Au nom de la solidarité nationale, c'est le **principe du consentement présumé** qui a été choisi. La loi indique que nous sommes **tous donateurs d'organes** et de tissus, **sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé(e)**.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus. L'inscription sur le Registre national des refus se fait uniquement à partir du site : www.registrenationaldesrefus.fr ou en adressant une demande sur papier libre à l'Agence de la biomédecine.



DON DE MOELLE OSSEUSE

Certains patients atteints de leucémie ou de certaines maladies génétiques peuvent être sauvés grâce à une greffe de moelle osseuse, organe responsable de la fabrication des cellules du sang et qui se trouve à l'intérieur des os.

Pour être donneur volontaire, il faut être en bonne santé, âgé de 18 à 50 ans, et accepter le principe de l'anonymat du receveur comme du donneur. Dans la plupart des cas, il s'agit du même procédé que lorsqu'une personne donne son sang.

*Contact : Laboratoire d'histocompatibilité - Établissement français du sang (EFS) Auvergne-Loire
Tél. 04 73 15 20 29*

DON DE SANG

L'ensemble des produits sanguins utilisés en transfusion dans les établissements de soins (globules rouges, plaquettes et plasma) sont issus de prélèvements pratiqués dans les Établissements français du sang (EFS) à partir de donateurs bénévoles.

Depuis plusieurs années, le nombre de donateurs diminue et ces dons suffisent tout juste à l'autonomie transfusionnelle de notre pays. Notons que les plaquettes, utilisées au cours des chimiothérapies, manquent particulièrement.

*Contact : EFS Auvergne-Loire.
Tél. 04 73 15 20 20*

RECHERCHE MÉDICALE

Vous êtes hospitalisé(e) dans un centre hospitalier universitaire (CHU) dont l'une des missions est le développement de la recherche médicale. Lors de votre prise en charge, on pourra vous demander de participer à une activité de recherche. À l'occasion des soins que votre état nécessitera, des prélèvements de sang, de tissus ou de cellules pourront être effectués pendant votre hospitalisation, dans un but de diagnostic afin de vous assurer la prise en charge thérapeutique la mieux adaptée. **Sauf opposition de votre part, ces prélèvements pourront être conservés en vue de vous faire bénéficier des progrès futurs résultants de la recherche médicale**, et à des fins collectives de recherches biomédicales ou scientifiques. Des informations contenues dans votre dossier médical pourront être utilisées de façon non nominatives, et sauf opposition de votre part, à des fins de recherches médicales.





CLERMONT-FERRAND
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

PRÉLÈVEMENTS BIOLOGIQUES

Information sur leur devenir

Dans le cadre de la prise en charge de votre (ou vos) pathologie(s), ou de celle(s) de votre proche (mineur ou personne temporairement dans l'incapacité d'exprimer son opposition), lors d'une consultation ou d'une hospitalisation, vous ou votre proche pouvez bénéficier :

- de prélèvements de liquides biologiques ou de tissus qui sont nécessaires pour établir le diagnostic ou adapter le traitement qui vous sera proposé ou sera proposé à votre proche,
- d'une intervention nécessitant l'élimination de liquides biologiques ou de tissus dans un intérêt médical.



Ces prélèvements peuvent ne pas être utilisés en totalité pour établir le diagnostic, assurer votre suivi médical ou celui de votre proche.

Sauf opposition de votre part, au lieu de détruire les échantillons restants, **nous les conserverons pour des programmes de recherche**, dans le respect de la confidentialité. Ces programmes de recherche porteront sur la (ou les) pathologie(s) que vous, ou votre proche, présentez au moment des prélèvements et viseront à améliorer les connaissances et la prise en charge de cette (ou ces) pathologie(s).



Ces échantillons biologiques seront conservés par le Centre de Ressources Biologiques Auvergne (CRBA) au CHU de Clermont-Fd.

Responsable scientifique : Pr Marc Berger
04 73 75 03 68 - crbauvergne@chu-clermontferrand.fr

Le CRBA est une plateforme assurant la collecte, la préparation, la conservation et la distribution de ressources biologiques (tissus, cellules humaines et liquides biologiques) pour la recherche en santé.



Aucun test génétique identifiant ne pourra être réalisé sur ces prélèvements sans votre consentement écrit.



Votre accord est révoquant à tout moment.

Si vous souhaitez vous opposer à cette utilisation, vous pouvez le faire librement et sans conséquence pour votre prise en charge. Il vous suffit de compléter et suivre les indications mentionnées sur le formulaire d'opposition associé au document.

(astuce : réaliser une copie de l'explication avant de remplir le formulaire)

Conformément à la loi (art. 16-1 et 16-6 du code civil), ce prélèvement ne pourra être cédé à titre commercial, ni donner lieu à une rémunération à votre bénéfice. Il pourra être utilisé pour des recherches effectuées soit par les équipes de recherche du CHU de Clermont-Ferrand, soit en partenariat avec un ou plusieurs organismes publics ou privés, en France ou à l'étranger, soit après cession par un ou plusieurs organismes publics ou privés, en France ou à l'étranger.

Les données médicales associées au prélèvement seront réunies dans un fichier informatique permettant leur traitement automatisé dans le cadre des recherches. Le fondement juridique, au regard de l'article 6 du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est l'intérêt légitime du promoteur à mettre en œuvre le traitement de données médicales à des fins de recherche scientifique (article 9.2 du RGPD). Vous disposez à leur égard d'un droit d'accès, d'effacement, de portabilité, de rectification et de limitation du traitement ainsi que d'un droit d'opposition à la transmission des données couvertes par le secret professionnel susceptibles d'être utilisées dans le cadre des recherches et d'être traitées, conformément à la loi (loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée) que vous pouvez exercer auprès du Centre de Ressources Biologiques Auvergne (cf. le coupon d'opposition associé à ce document). Ces droits s'appliquent aux échantillons et données associées déjà conservées et non utilisées par le CHU de Clermont-Ferrand et à tout échantillon prélevé après opposition de votre part.

Les informations portées dans ce fichier informatique sont confidentielles et couvertes par le secret médical. A aucun moment, les données personnelles qui y figurent n'apparaîtront lors de la publication des résultats des travaux de recherche ; elles seront anonymes.

Ce document ne concerne pas les personnes sous tutelle ou curatelle.

édition 2021 - n° GED : HEM-CRB-IN-012

FORMULAIRE D'OPPOSITION

à la conservation et l'utilisation d'échantillons biologiques à finalité scientifique

Vous souhaitez vous opposer à la conservation de vos prélèvements, ou des prélèvements de votre proche, pour des programmes de recherche, dans le cas où ils n'auraient pas été utilisés en totalité pour établir le diagnostic ou assurer votre suivi médical ou celui de votre proche. Pour cela, il vous suffit de mentionner dans les cadres ci-dessous :

- votre identité si vous vous opposez en votre nom
- ou celle de votre proche si vous vous opposez à la conservation de ses échantillons biologiques

Exemplaire à conserver dans le dossier du patient

NOM (du patient) :	
PRÉNOM :	
Sexe : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Date de naissance : _ _ _ / _ _ _ / _ _ _ _ <i>Jour Mois Année (4 chiffres)</i>
Service de consultation ou d'hospitalisation :	
Je m'oppose à ce qu'une partie de mes prélèvements, ou des prélèvements de mon proche* (rayer la mention inutile), soit conservée et utilisée à des fins de recherche.	
Date :	<i>Si patient mineur, ou personne temporairement dans l'incapacité d'exprimer son opposition</i>
Signature du patient :	Nom, prénom, qualité du représentant légal ou de la personne de confiance: Signature :
<small>* mineur ou personne temporairement dans l'incapacité d'exprimer son opposition</small>	

Exemplaire à adresser au : CRB Auvergne - Service Hématologie Biologique - Site Estaing/CHU de Clermont-Ferrand - 1 place Lucie et Raymond Aubrac 63003 Clermont-Fd Cedex 1

NOM (du patient) :	
PRÉNOM :	
Sexe : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Date de naissance : _ _ _ / _ _ _ / _ _ _ _ <i>Jour Mois Année (4 chiffres)</i>
Service de consultation ou d'hospitalisation :	
Je m'oppose à ce qu'une partie de mes prélèvements, ou des prélèvements de mon proche* (rayer la mention inutile), soit conservée et utilisée à des fins de recherche.	
Date :	<i>Si patient mineur, ou personne temporairement dans l'incapacité d'exprimer son opposition</i>
Signature du patient :	Nom, prénom, qualité du représentant légal ou de la personne de confiance : Signature :
<small>* mineur ou personne temporairement dans l'incapacité d'exprimer son opposition</small>	

Toutes les équipes du CHU
vous souhaitent un prompt rétablissement
et se tiennent à votre disposition tout au long de votre séjour.

Merci de la confiance que vous leur accordez.

SI VOUS SOUHAITEZ FAIRE UN DON AU CHU :

**E s p o i r
S a n t é
C l e r m o n t
A u v e r g n e**



Le fonds de dotation du CHU reçoit vos dons
ou vous pouvez participer en ligne à financer un projet :

<https://dons.chu-clermontferrand.fr/>

Plus d'informations en écrivant à :
fonds.esca@chu-clermontferrand.fr



CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

58 rue Montalembert
63003 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1

04 73 750 750

www.chu-clermontferrand.fr

