




CENTRE
HOSPITALIER
TROYES



**CENTRE HOSPITALIER DE TROYES**

101 avenue Anatole France - CS 20718 - 10003 TROYES Cedex - Tél. Standard : 03 25 49 49 49 - www.ch-troyes.fr

# LIVRET D'ACCUEIL

Les informations de ce livret peuvent évoluer dans le temps et selon le contexte sanitaire : en cas de doute, merci de consulter le personnel de l'hôpital.

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

@Hôpitaux Champagne Sud

N° BMS : 9421802
Applicable jusqu'au : 29/09/2029

CENTRE
HOSPITALIER
TROYES



# Edito

## Bienvenue !

**Madame, Monsieur,**

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Troyes, premier hôpital de l'Aube en termes de soins proposés et de professionnels de santé, et établissement support des Hôpitaux Champagne Sud. Les équipes médico-soignantes, médico-techniques, de rééducation, techniques et administratives mettent tout en œuvre pour vous délivrer les soins les plus adaptés à votre état de santé. Les professionnels veillent de jour comme de nuit à vous assurer une qualité d'accueil optimale.

Que vous soyez hospitalisé.e ou accompagnant.e, ce livret d'accueil vous est destiné. Conçu pour répondre à vos interrogations, il vous permettra de vous situer dans l'établissement et d'en connaître l'organisation. Conçu également pour vous informer sur vos droits et vos obligations, ce livret est un guide commun pour garantir le bon fonctionnement des services de soins et la sécurité de tous.

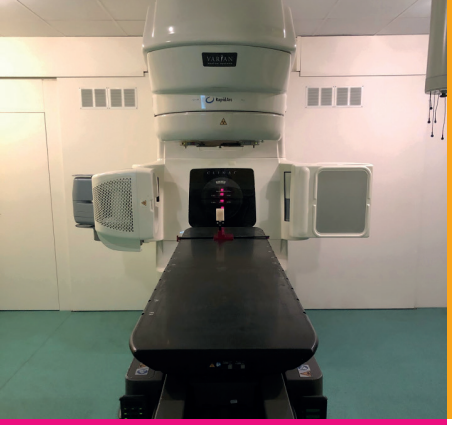
Au cours de votre séjour hospitalier, vous aurez peut-être besoin d'informations qui ne figurent pas encore dans ce livret d'accueil. N'hésitez à vous adresser au personnel en cas de question.

Afin de contribuer à notre démarche d'amélioration continue de la qualité-sécurité des soins, vous trouverez à la fin de ce livret un questionnaire de satisfaction à nous retourner à l'adresse indiquée ou à déposer dans les urnes prévues à cet effet à l'accueil de l'hôpital.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans notre établissement.

**Damien Patriat**
*Directeur général*
*Hôpitaux Champagne Sud*

**Salah Kraoua**
*Président de la commission médicale d'établissement*
*Centre Hospitalier de Troyes*





# Un plateau technique moderne














# Sommaire


■ 1. MON HÔPITAL 6

Me repérer 6
Les services 7
Mieux connaître mon hôpital 8
Des équipements performants 9
Organisation administrative 10

■ 2. MON HOSPITALISATION 13

Mon admission 13
Mon séjour 16
Ma sortie 20

■ 3. LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DES SOINS 22

■ 4. CONSEILS SANTÉ ET PRÉVENTION 26

■ 5. EN CAS D'URGENCE 28

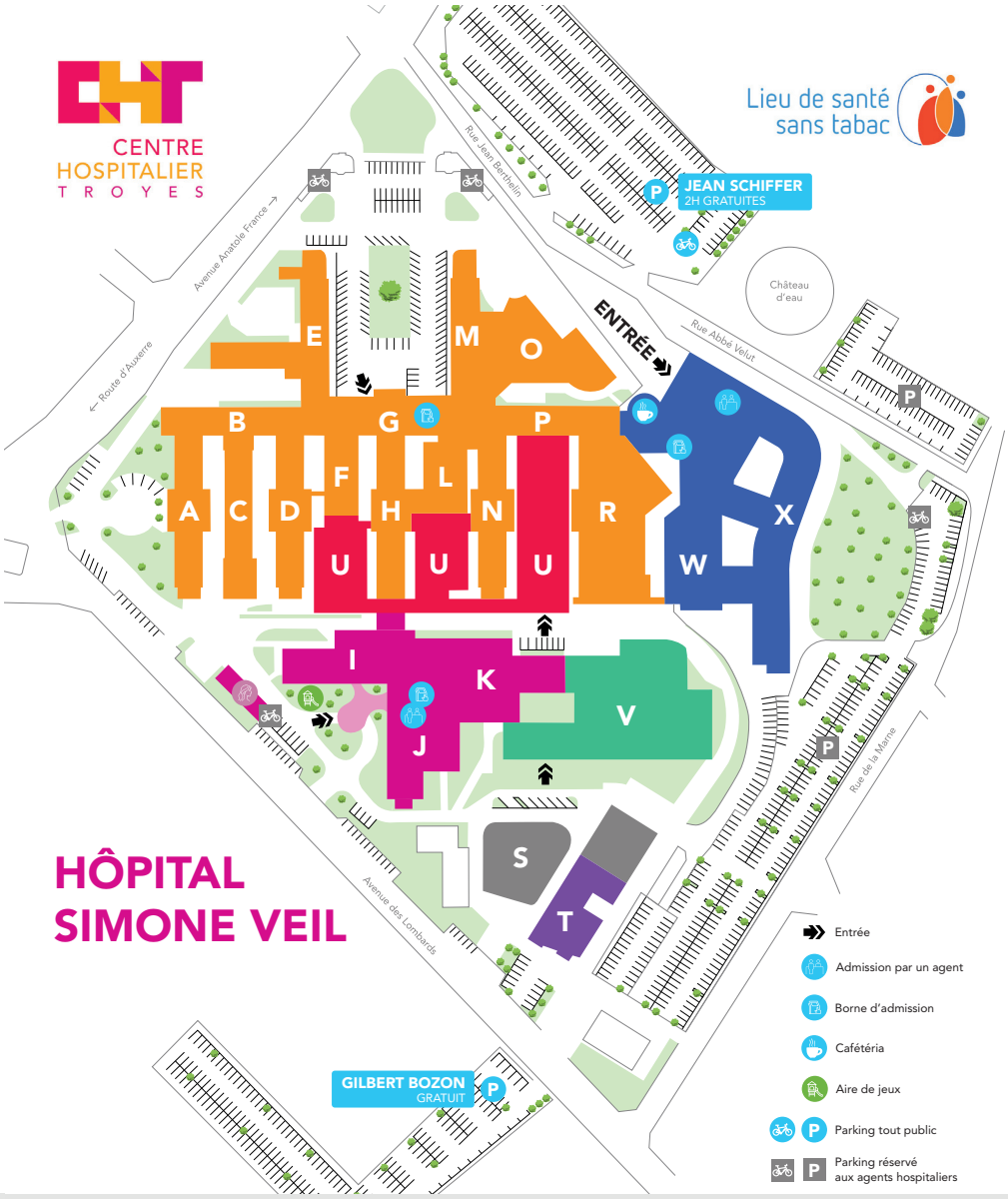
■ 6. MES DROITS ET LA PROTECTION DE MES DONNÉES PERSONNELLES 30

■ 7. MES DEVOIRS 34

**ANNEXES** 35 - 52

# Mon Hôpital

## Me repérer




A B C D E F G H
L M N O P R

**Bâtiment historique**
Consultations / Imagerie
Hémodialyse / Radiothérapie
Rééducation fonctionnelle - COS Pasteur
Services administratifs

I J K

**Bâtiment Bernadette Chirac**
Pôle femme, mère et enfant
Maison des femmes / Médecine nucléaire

U

**Urgences**

V

**Bâtiment Alain David**
Blocs opératoires et pharmacie

W X

**Bâtiment d'hospitalisation**
Services d'hospitalisation
Consultations

# LOCALISATION DES SERVICES

**A**
Centre de Rééducation et Réadaptation Fonctionnelles (CRRF) - COS Pasteur 2

**C**
0 Hémodialyse

**D**
0 Établissement Français du Sang (EFS)
1 Laboratoire public inter-hospitalier de l'Aube
2 Maison sport santé de l'Aube
3 Laboratoire anatomie et de cytologie pathologique, cytogénétique

**E**
1 Chapelle
2 Hospitalisation À Domicile (HAD) - Mutualité française
3 Coordination des prélèvements d'organes et de tissus

**F**
0 Consultations d'hématologie

**G**
0 Accueil imagerie / Standard
1 Consultations : chirurgie et explorations vasculaires, écho-doppler
2 Diététique

**H**
0 Direction des services numériques et biomédicaux
1 Spermiologie (« Unité de fertilité ») Unité d'Accueil et de Soins pour les Sourds (UASS)
2 Centre de Lutte Anti-Tuberculeuse (CLAT) Consultations : addictologie, diététique de néphrologie / Service Transdisciplinaire d'Éducation du Patient (STEP)

**I**
0 Médecine nucléaire (scintigraphie, TEP scan) / Consultations de thyroïde Radiopharmacie
2 Consultations de pédiatrie

**J**
0 Unité d'Accueil Pédiatrique Enfants en Danger (UAPED) / Unité d'Accueil des Victimes (UAV)
2 Pédiatrie (dont consultation et hospitalisation)
3 Consultations : maternité, gynécologie...
4 Gynécologie / Obstétrique / Orthogénie (IVG)

**K**
0 Salles de naissances / Unité d'Accueil Obstétrical (UAO) / Urgences gynécologiques
1 Néonatalogie (dont soins intensifs)
2 École et jardin d'enfants / Hôpital de jour de pédiatrie / Urgences pédiatriques
3 Échographie de gynécologie et maternité
4 Suites de naissances de maternité

Maison des femmes

**L**
0 IRM / Scanner 1

**M**
0 Consultations : gynécologie, infirmière en pratique avancée, orthopédie, rééducation fonctionnelle d'urologie, urologie / Implantologie / Odontologie
1 Consultations : anesthésie, chirurgie digestive, ORL, hépato-bilio-pancréatique et métabolique (thyroïde et obésité), ophtalmologie, orthoptie
2 Direction des achats et de la logistique / Direction du patrimoine / Service biomédical

**N**
0 Échographie / Mammographie / Radiologie / Scanner 2
1 Direction générale / Secrétariat général / Direction des affaires générales / Direction des affaires médicales / Direction des soins / Direction des projets, de la transformation et de la communication
2 Direction des finances, de la patientèle et du contrôle de gestion / Pôle évaluation, sécurité - qualité des soins / Pôle santé publique
3 Cellule de Gestion Territoriale des Lits (GTL)

**O**
0 SMUR
1 SAMU - Centre 15 / Centre d'Enseignement des Soins d'Urgence (CESU)

**P**
1 Direction des ressources humaines
2 Rééducation fonctionnelle

**R**
0 Centre de radiothérapie de l'Aube - Amethyst
1 Centre de Coordination de Cancérologie (3C) / Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic du VIH (CeGIDD) / Consultations d'oncologie / Puvathérapie / Unité de génétique / Unité de recherche clinique et de recherche en soins
2 Salle multi-culte

**S**
0 Logistique / Service intérieur / Maintenance

**T**
0 État civil / Service mortuaire

**U**
**-1 Structure d'urgences (dont accueil des urgences gynécologiques et pédiatriques)**
Maison médicale de garde
0 Réanimation polyvalente

**V**
-1 Pharmacie / Stérilisation
0 Blocs opératoires / Chirurgie ambulatoire

**W**
0 Bloc externe / Exploration de neurologie Explorations et consultations digestive Explorations et consultations de pneumologie / Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) / Service social / Salon de sortie

**X**
0 Centre de prélèvements externes du laboratoire / Centres de vaccinations (dont vaccinations internationales, médecine de voyages et maladies infectieuses) / Consultations : allergologie, cardiologie, dermatologie, diabétologie, médecine interne, néphrologie, neurologie, neuropsychologie, orthophonie, rhumatologie / Hôpital de jour de diabétologie (« Unité de soins ambulatoires de diabétologie »)
1 Hématologie (dont soins intensifs) / Oncologie / Oncothoracique / Hôpital de jour de cancérologie : hématologie, oncologie, oncothoracique
2 Centre d'Étude et de Traitement de la Douleur (CETD) / Hôpital de jour de médecine (« Unité de médecine ambulatoire ») / Médecine interne et maladies infectieuses / Médecine gériatrique
3 Unité d'Hospitalisation Post-Urgence (UHPU) / Neurologie (dont soins intensifs neurovasculaires) / Rhumatologie / Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) onco-hématologie
4 Cardiologie (dont soins intensifs et explorations) / Diabétologie-endocrinologie / Néphrologie
5 Chirurgie : bariatrie, digestif et viscéral, gynécologie, mammaire et oncologie, hépato-bilio-pancréatique et métabolique, hépato-gastro entérologie, ophtalmologie, ORL, orthopédie, urologie, vasculaire
Pneumologie

**Centre Hospitalier de Troyes**
**Hôpital Simone Veil**
101 avenue Anatole France
CS 20718
10003 Troyes CEDEX
Tél. standard : 03 25 49 49 49
Tél. direction : 03 25 49 49 70
Fax : 03 25 49 49 50

## Le Centre Hospitalier de Troyes compte trois sites de prise en charge des patients :

- L'hôpital Simone Veil
  101 avenue Anatole France 10030 Troyes Cedex.
  Tél : 03 25 49 49 49
- La résidence Comte Henri
  37 avenue de la Marne 10030 Troyes Cedex.
  Tél : 03 25 49 49 49
- Le domaine de Nazareth comprenant :
  Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
  1 rue du Maréchal Leclerc 10150 Pont-Sainte-Marie
  Tél : 03 25 83 22 54

## Le centre hospitalier de Troyes est membre fondateur des Hôpitaux Champagne Sud (HCS) composés :

- Du CH de Troyes ;
- Du GHAM (Groupement Hospitalier Aube-Marne composé des établissements de Romilly-sur-Seine, Nogent-sur-Aube et Sézanne) ;
- De l'EPSMA (Etablissement public de santé mentale de l'Aube)
- Du CH de Bar-sur-Seine ;
- Du CH Saint-Nicolas de Bar-sur-Aube ;
- De la résidence Pierre d'Arcis (EHPAD & SSIAD) à Arcis-sur-Aube.

Le CH de Troyes assure également des soins dans les unités sanitaires pénitentiaires de Lavau et Villenauxe-la-Grande.

### Répartition des 1010 lits et places :

537 pour la médecine, chirurgie, obstétrique
293 pour l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
110 pour les soins de suite et réadaptation
70 pour l'unité de soins de longue durée

### Chiffres clés 2023 :

273 médecins,
2 223 personnels soignants, médico-techniques, socioéducatifs, techniques, administratifs
2 264 accouchements
50 388 passages aux urgences
170 912 consultations externes
138 760 journées d'hospitalisation

# Des équipements performants

## Un plateau technique composé de :

- 1 bloc opératoire central 10 salles d'intervention dont :
  1 salle de césarienne urgente, 1 salle de coronarographie
  1 salle dédiée aux actes en externe, 1 salle d'endoscopie gastro-entérologie
- 1 salle de soins post-opératoire de 12 places
- 1 pharmacie centrale
- 1 Unité de Reconstitution Centralisée des Chimiothérapies anticancéreuses (URCC)

## Un centre d'imagerie :

- 2 IRM (1.5 Tesla et 3 Tesla)
- 2 scanners
- Radiologie conventionnelle, mammographie, échographie

## Équipements lourds :

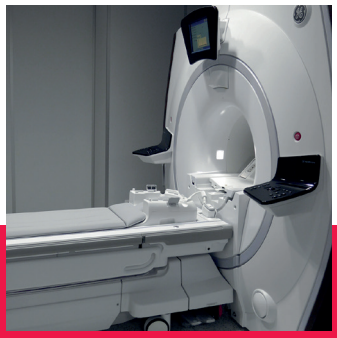
- 1 service de médecine nucléaire (2 gamma-caméra, 1 TEP SCAN)
- Centre de radiothérapie de l'Aube : 2 accélérateurs de particules et 1 simulateur scanner
- 19 générateurs d'hémodialyse
- 1 salle dédiée au robot chirurgical Da Vinci X



*Mammographe*



*Blocs opératoires*



*Blocs opératoires*



*Tepscan*



*Unité de préparation des chimiothérapies*



*Accélérateur de particules*

# Organisation administrative

## La direction

Le centre hospitalier est dirigé par Damien Patriat, directeur et représentant légal de l'hôpital. Il conçoit et pilote le projet d'établissement avec les responsables médicaux et soignants.

## Le conseil de surveillance

Se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur sa gestion.

Le conseil de surveillance est composé, en nombre égal, de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel médical et non médical, et des personnalités qualifiées parmi lesquelles figurent des représentants des usagers. Il est présidé par François Baroin.

## La commission des usagers

La commission des usagers (CDU) s'assure du respect des droits des usagers et formule des recommandations pour améliorer la qualité de la prise en charge.

***03 25 49 47 59***

## Le directoire

Présidé par le directeur, il est composé de sept membres, dont cinq médecins et d'invités permanents. Son vice-président est le président de la commission médicale d'établissement (CME).

Le directoire conseille le directeur dans la gestion de l'établissement. Il approuve le projet médical et de soins et se prononce sur les grandes orientations et projets de l'établissement.

## Les instances consultatives

La commission médicale d'établissement (CME) qui représente le corps médical.

La commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotechniques (CSIRMT).

Le comité social d'établissement (CSE) qui représente le personnel et traite des questions relatives aux ressources humaines et aux conditions de travail.


HÔPITAL SIMONE VEIL







# Le centre hospitalier : un savoir-faire









# Mon hospitalisation

## Mon admission

Pour procéder à votre admission, il faut créer votre dossier administratif à l'un des points patients avant de vous rendre dans le service dans lequel vous allez être hospitalisé. Cette formalité peut être réalisée par l'un de vos proches.

### Ce que vous devez présenter

Pour la prise en charge de vos frais hospitaliers, vous devez présenter à chaque venue :

- votre pièce d'identité (uniquement carte nationale d'identité ou passeport ou titre de séjour),
- votre carte vitale ainsi que l'attestation d'affiliation à la sécurité sociale,
- tout document de prise en charge : votre carte de mutuelle, votre attestation de CMU, votre carnet de maternité, votre feuille d'accident de travail.




**Carte vitale**

Il convient de mettre à jour votre carte vitale chaque année et lors d'un changement de situation administrative (mariage, naissance, protocole de soins 100%). Cette opération est réalisable en pharmacie et vous permet d'actualiser vos droits en tant qu'assuré(e) de l'assurance maladie.

### Admission des mineurs

L'admission des mineurs est prononcée à la demande des parents, ou du tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale, leur autorisation écrite et signée est obligatoire, sauf s'il y a urgence. De manière exceptionnelle, un mineur peut être hospitalisé en service pour adultes. L'environnement est alors adapté à sa sécurité et à sa protection. Le carnet de santé de l'enfant vous sera demandé à votre arrivée.

### Identification du patient tout au long de sa prise en charge




Une identification fiable et unique de chaque patient permet aux équipes de délivrer le bon soin au bon patient. Elle comporte obligatoirement le nom de naissance, premier prénom de l'état civil, date de naissance et sexe. À chacune des étapes de votre prise en charge et à chaque venue, les équipes vérifient la concordance entre les soins prescrits et votre identité.

Un bracelet d'identification est ainsi systématiquement posé à tout patient pris en charge aux urgences, en service d'hospitalisation ainsi qu'en séance (radiothérapie, dialyse, exploration).

## Chambre individuelle et activité libérale



Sur demande et selon des disponibilités du service, une chambre individuelle peut vous être attribuée. Elle vous apportera davantage d'espace et d'intimité. Lorsque votre hospitalisation est programmée, vous pouvez demander une chambre individuelle à l'avance. Elle est facturée 52 € par jour d'hospitalisation complète et de 26 € en hôpital de jour ou en chirurgie ambulatoire. Ce montant est généralement pris en charge par les mutuelles, renseignez-vous auprès de la vôtre. Le paiement à l'hôpital sera effectué directement par votre mutuelle si elle pratique le tiers payant et que votre contrat le prévoit.
Vous pouvez demander à bénéficier d'une consultation ou d'une hospitalisation dans le cadre de l'activité libérale de certains praticiens. Les honoraires au-delà du tarif de la Sécurité Sociale seront à votre charge.

## Votre traitement médicamenteux

Lors de votre admission, afin d'éviter des interactions médicamenteuses avec votre traitement habituel, nous vous remercions de respecter les recommandations suivantes :

- informer le médecin qui vous suit dans le service, de la nature de votre traitement habituel (apportez votre ou vos ordonnance(s) récente(s)) y compris les médicaments d'automédication.

- remettre à l'infirmière tout médicament en votre possession à votre admission. Durant votre hospitalisation, prenez exclusivement les médicaments prescrits par le médecin du service et donnés par les infirmières. En prévision de votre sortie, vous serez informé des éventuelles modifications de votre traitement habituel.



## Personne de confiance et personne à prévenir

Lors de votre admission, il vous sera proposé de désigner une personne à prévenir et une personne de confiance dont les coordonnées seront conservées par les équipes pendant toute votre prise en charge. Une même personne peut assurer les deux fonctions.

### Personne à prévenir

Elle peut recevoir des informations liées à votre hébergement, votre sortie, votre transfert, en cas d'urgence ou la survenue d'un événement inattendu. Elle n'a pas accès aux informations confidentielles vous concernant. Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, sa voix n'aurait pas plus d'importance que celle de vos proches.

### Personne de confiance

Cf annexe en fin de livret.

## Le dépôt d'objets personnels

Dans la mesure du possible, nous vous recommandons de ne pas porter d'objet de valeur. Dans le cas contraire, merci de signaler à votre arrivée dans le service tout objet de valeur (bijoux, argent, moyens de paiement,…) auprès du personnel soignant. Vous aurez la possibilité de conserver ces objets avec vous, sous votre responsabilité*, ou de les confier au personnel soignant après réalisation d'un inventaire signé par les deux parties.

Les objets trouvés seront déposés à la direction générale (bâtiment N, 1er étage). Contactez le 03 25 49 49 70.





*Le centre hospitalier de Troyes ne pourra être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des objets que vous aurez conservés auprès de vous.

## Un personnel qui vous entoure

L'ensemble du personnel de l'hôpital, tout corps de métier confondu, s'emploie à rendre votre séjour le plus agréable possible.



**Personnels médicaux**



**Personnels soignants**



**Personnels médicaux-techniques**



**Personnels éducatifs et sociaux**



**Personnels techniques et logistiques**



**Personnels administratifs**

La profession figure sur sa tenue de travail. Des étudiants se préparant aux différents métiers de la santé s'intègrent également aux équipes.

## Rencontrer les médecins

Les horaires de rendez-vous des médecins de votre service d'hospitalisation sont disponibles auprès des secrétaires du service.

## Vêtements et toilettes

Prévoyez d'apporter avec vous :

- Quelques effets personnels : pyjama, robe de chambre, vêtements confortables, sous-vêtements, pantoufles, mouchoirs.

*Nb : L'hôpital ne prend pas en charge l'entretien du linge personnel.*

- Un nécessaire de toilette : serviettes et gants, gel douche, shampooing, brosse à dents et dentifrice, rasoir (électrique si possible).

## Repas

Les menus qui vous sont proposés tiennent compte de votre état de santé ainsi que des régimes prescrits par les médecins et établis par les diététiciennes. Quotidiennement, un choix vous est proposé. Les heures de service des repas sont : petit-déjeuner à partir de 7h30 ; déjeuner à partir de 12h ; dîner à partir de 18h45.

## Denrées alimentaires

Certaines chambres sont équipées de table de nuit réfrigérée, notamment au sein du nouveau bâtiment d'hospitalisation. Il est conseillé de n'apporter que des aliments emballés. Il faut éviter les denrées périssables telles que le fromage, la charcuterie,…

## Téléphone, télévision et internet

Téléphone : toutes les chambres sont équipées d'un téléphone permettant d'être appelé gratuitement depuis l'extérieur via un numéro direct.
Services payants proposés :
- Téléphone (appels sortants illimités vers fixes et portables France, UE, USA)
- Télévision (chaînes TNT + 15 chaînes radio)
- Wifi haut débit illimité

Pour tous ces services, gratuites ou payant, s'adresser à la société HOPPEN en se rendant dans le box n°1 dans le hall d'accueil du bâtiment d'hospitalisation ou en appelant depuis votre chambre le 58232 (appel gratuit) ou depuis l'extérieur au 03 25 49 77 76.

- Horaire semaine : de 10h à 13h30 et de 14h à 18h puis jusqu'à 19h dans les étages les mardis, jeudis et vendredis
- Horaire samedis : de 14h à 18h
- Fermée les dimanches et jours fériés

## Le relais Café Compagnie

Il propose à la vente un choix de journaux et de revues ainsi qu'un service de restauration rapide (sandwichs, salades, viennoiseries, boissons fraîches et chaudes,…). Il se trouve dans le hall d'accueil du nouveau bâtiment d'hospitalisation. Horaires : lundi-vendredi : 8h-19h ; week-end et jours fériés : 12h-18h.

## Visites

Les visites sont autorisées chaque jour, en accord avec vous et sous réserve que votre état de santé le permette. Les horaires sont d'ordinaire libres mais l'après-midi est à privilégier plutôt que le matin (en raison de soins nombreux, de la toilette, de la visite du médecin,…).
Certains services ont des horaires spécifiques, renseignez- vous auprès de la secrétaire médicale ou de l'équipe soignante.
Vous pouvez demander que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée.

## Personnes accompagnantes

En cas de situations exceptionnelles laissées à l'appréciation du cadre de santé, le malade peut bénéficier de la présence d'une personne accompagnante pendant la nuit sur demande et à titre payant. Le règlement se fait à la régie recette en semaine de 8h à 12h15 et de 13h à 18h.

## Aire de jeux pour les enfants

Afin de rendre la visite à l'hôpital plus agréable pour les plus jeunes, une aire de jeux est mise à disposition des enfants accompagnant les familles. Cet espace sécurisé et adapté permet aux enfants de se détendre et de jouer.

L'aire de jeux est accessible aux enfants de 1 à 12 ans sous la responsabilité d'un adulte accompagnant. Nous vous remercions de veiller au respect des consignes de sécurité et de propreté afin que chacun puisse profiter d'un environnement agréable.

Nous espérons que cet espace contribuera à rendre votre passage parmi nous plus serein et convivial.

## Courrier

Durant votre séjour, vous pouvez recevoir du courrier. N'oubliez pas d'indiquer à votre correspondant de mentionner votre nom et prénom ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé.
Adresse : Centre hospitalier de Troyes, 101 avenue Anatole France CS 20718 - 10003 TROYES CEDEX

## Les associations

Si vous vous sentez isolé, loin de votre famille, vous pouvez demander par le biais du cadre de santé à recevoir la visite d'un membre d'une association partenaire de l'hôpital.

## Vie spirituelle

L'hôpital est un établissement de service public soumis au principe de laïcité. Vous avez droit au respect de vos opinions et croyances. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients. Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le souhait. Pour cela, demandez au cadre de santé, à l'infirmier(e) ou directement aux représentants des cultes :

Culte catholique : 03 25 49 49 49 (poste interne 91468), aumonier@ch-troyes.fr

Culte israélite : 06 03 77 79 52, joel.samoun@free.fr

Culte musulman : 03 25 49 49 49 (poste interne 58005), aumonier.musulman@ch-troyes.fr

Culte orthodoxe : 06 75 22 17 19

Culte protestant : 03 25 80 02 56 ou 07 84 48 45 62, epu.troyes.et.aube@gmail.com



## Service social

Une assistante sociale peut vous aider dans certaines démarches au cours de votre hospitalisation. Le service social a pour mission d'aider les patients à surmonter les difficultés sociales et à maintenir ou retrouver leur autonomie.

Vous pouvez solliciter ce service par l'intermédiaire du personnel soignant ou en contactant le 03 25 49 70 22.

## Du côté des enfants et des adolescents

En liaison avec leur école, un enseignant spécialisé de l'éducation nationale assure le suivi scolaire des enfants âgés de 6 à 17 ans hospitalisés dans les unités du service de pédiatrie.

L'éducatrice de jeunes enfants prend en charge les plus petits en leur proposant des jeux et des activités d'éveil.

Elle coordonne également tout au long de l'année les ateliers ainsi que les animations proposées :

- par les bénévoles (école des enfants malades, Clown, initiation sportive avec 1ers de cordée, projets étudiants IUT);
- par les professionnels financés par l'association 1, 2, Troyes Pédia : dessin, mosaïque, sophrologie, socio esthétisme, coiffure, magie et clown.



# Une étape importante à préparer

## Préparation de la sortie

L'assistante sociale et le cadre de santé peuvent vous aider à préparer votre sortie soit à domicile (avec aide) soit dans une structure d'aval. La coordination de la sortie permet d'optimiser votre prise en charge, sécuriser votre parcours, assurer la continuité des soins entre votre séjour et votre domicile ou structure d'aval. La décision de sortie est établie par le médecin du service.



## Sortie contre avis médical

Votre sortie est normalement fixée par le médecin. Néanmoins, si vous souhaitez quitter l'établissement, vous devrez signer un document de sortie contre avis médical.

## Prescription de médicaments

Afin d'assurer la conciliation médicamenteuse, nous vous recommandons de communiquer au personnel soignant les coordonnées de votre pharmacie de ville habituelle. Ainsi, l'hôpital pourra se mettre en lien avec cette dernière en cas de besoin pour faciliter votre suivi médicamenteux.

D'autre part, certains médicaments prescrits à votre sortie ne sont délivrés que par la pharmacie à usage intérieur de l'hôpital. Ils sont à retirer au guichet de la pharmacie, bâtiment V (accès par l'avenue des Lombards) de 8h à 13h et 14h à 17h, du lundi au vendredi.

## Moyens de transports

Si le médecin le juge nécessaire, vous regagnerez votre domicile en ambulance privée, en VSL (véhicule sanitaire léger) ou en taxi. Vous avez le libre choix du transporteur. Lorsqu'ils sont réalisés sur prescription médicale, les frais de transport sont pris en charge par la Sécurité sociale.

## Questionnaire de satisfaction à la sortie

Afin de nous aider à améliorer la qualité des prises en charge, vous êtes invités à compléter le questionnaire de satisfaction disponible en annexe de ce livret. Une fois complété, vous pouvez le remettre dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou directement au service en charge de la qualité et sécurité des soins de l'hôpital (bâtiment N, étage 2).

Notre établissement participe également à l'enquête de satisfaction E-SATIS. Dans le cadre de cette enquête, à votre admission, il vous sera proposé de recueillir votre adresse mail. Un questionnaire informatisé vous sera ensuite envoyé par mail. Le score global de satisfaction sera calculé pour chaque établissement une fois par an et l'analyse des résultats sera consultable sur Qualiscope, accessible sur le site internet www.has-sante.fr.

## Reprise des objets personnels

Sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu de dépôt qui vous a été remis, vous pourrez retirer vos objets de valeurs.

Dans un premier temps, ils seront disponibles au service des frais de séjour situé au RDC du bâtiment X sur rdv au 03 25 49 49 61 ou 03 25 49 72 17 du lundi au vendredi de 8h à 12h15 et de 13h à 17h. Ce bureau est fermé le samedi, dimanche et les jours fériés.

Après un certain délai, ils seront transférés au centre des finances publiques de Troyes sur rdv au 06.34.40.84.20 (3 allée Yves de Copainville, 10000 TROYES) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 16h. Ce bureau est fermé le samedi, dimanche et les jours fériés.

Vous pourrez récupérer les objets de valeur d'une personne hospitalisée sur présentation d'une pièce d'identité et muni d'une procuration et d'une pièce d'identité du propriétaire des objets.

Vous pourrez récupérer les objets de valeur d'une personne décédée, au Trésor Public, muni d'un certificat d'hérédité (délivré à la mairie du domicile du défunt, de l'un des héritiers ou bien auprès d'un notaire) ou muni du livret de famille mis à jour avec la mention du décès et de votre pièce d'identité.

## Les frais d'hospitalisation

Le calcul s'effectue en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- d'un tarif journalier de prestation fixé selon la spécialité médicale de votre service d'hospitalisation
- du forfait journalier représentant votre participation aux frais d'hébergement. Le coût de votre séjour sera financé par :
  - l'assurance maladie à 80 ou 100% si vous êtes assuré social ou ayant-droit,
  - vous-même, votre mutuelle ou la CMU pour le ticket modérateur (partie non prise en charge par l'assurance maladie). Les « points accueil patients » sont à votre disposition pour vous renseigner et pour vous aider dans vos démarches administratives.

### Dernières précautions

N'oubliez pas avant de partir, de :

- vérifier en quittant votre chambre que vous n'avez rien oublié,
- récupérer vos objets de valeur,
- compléter et remettre le questionnaire de satisfaction de sortie au personnel du service, dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou de l'adresser directement au service en charge de la qualité et sécurité des soins de l'hôpital,
- vous assurer que votre dossier administratif est complet,
- contacter les professionnels de santé qui vous entouraient avant l'hospitalisation : infirmière libérale, prestataires d'aides à domicile.

# La sécurité et la qualité des soins

L'établissement s'organise pour coordonner la maîtrise des risques en la personne d'un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. Il s'appuie sur des instances, équipes opérationnelles et groupes de travail compétents aux sujets abordés.

Les secteurs et activités à risques sont sous haute surveillance comme le bloc opératoire, la salle de naissance, l'endoscopie, la dialyse, la radiothérapie ou encore la médecine nucléaire.

En complément, nous mesurons volontairement notre niveau de qualité des soins et de sécurité des patients et nous participons au recueil national des indicateurs généralisés de Qualité et de Sécurité des Soins développés par la Haute Autorité de Santé (les derniers résultats sont en annexe de ce livret).

La direction encourage les professionnels à signaler tout dysfonctionnement qui a ou pourrait causer un dommage au patient.

Enfin, nous attachons une grande importance au niveau de satisfaction des patients en réponse à leurs attentes et besoins.

Tout ceci nous permet d'apporter les mesures correctives qui s'imposent.

**Notre objectif :** veiller collectivement à soigner et prendre soin dans le respect des bonnes pratiques.

## Ensemble, prévenons, traitons et soulageons la douleur

Le comité de lutte contre la douleur a pour objectif de promouvoir et coordonner la lutte contre la douleur.

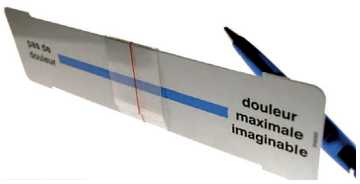
### Vous avez mal ? Votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité grâce à des échelles adaptées à chaque type de population.




**Echelle enfant :**

réglette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'enfant




**Echelle adulte :**

réglette pouvant être utilisée pour évaluer la douleur chez l'adulte

### Vous avez peur d'avoir mal…Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est un devoir.

**Prévenir :**

- les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, poses de sondes, de perfusions, retraits de drains…
- les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement…

**Traiter ou soulager :**

- les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les fractures…
- les douleurs après une intervention chirurgicale
- les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants, mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie.

## Ensemble, évitons la transmission des germes

La lutte contre les infections liées aux soins est une priorité absolue au sein de notre établissement. Elle vise à protéger l'ensemble des patients, leurs proches, ainsi que nos équipes soignantes.

Le personnel hospitalier a le devoir de respecter des mesures d'hygiène strictes et adaptées à chaque situation. Si votre état de santé nécessite des précautions spécifiques complémentaires, les raisons et les règles vous seront explicitées, ainsi qu'à vos visiteurs, par l'équipe médicale et soignante dédiée à la maîtrise du risque infectieux. Une surveillance attentive est assurée tout au long de votre séjour.

**L'hygiène des mains, un geste essentiel :**

Pour rompre la transmission des germes, de l'eau et du savon ainsi que du produit hydro-alcoolique sont mis à votre disposition dans votre chambre. Nous vous invitons, ainsi que vos visiteurs, à les utiliser régulièrement, et plus particulièrement :

- Avant de manger
- Après être allé aux toilettes
- Avant de quitter votre chambre
- En revenant dans votre chambre



**En cas de symptômes respiratoires (toux, rhume...)**

Si vous ou l'un de vos proches présentez des symptômes, le port du masque est vivement recommandé :

- Lors des soins pour protéger les soignants.
- Lors des visites pour protéger vos proches.
- Dès la sortie de la chambre pour protéger les personnes que vous croisez.



**Les autres gestes barrières**

Pour la sécurité de tous, adoptons les bons réflexes au quotidien : si vous toussez ou éternuez, faites-le dans votre coude ou dans un mouchoir à usage unique à jeter immédiatement.



Ensemble,
faisons de l'hôpital
un lieu plus sûr.

Merci
pour votre collaboration !

# Conseils santé et prévention

## Prévention

**Dépistage anonyme et gratuit :**



Le centre hospitalier de Troyes est doté d'un CeGIDD (Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic pour le VIH, les hépatites virales et les infections sexuellement transmissibles), conformément aux textes législatifs en vigueur. Chaque dépistage est systématiquement accompagné d'un suivi médical.
Horaires et renseignements : 03 25 49 00 27

**Médecine des voyages :**

Afin de bien préparer vos déplacements à l'étranger, le centre de vaccinations internationales et de conseils aux voyageurs vous propose des consultations pour la mise à jour des vaccinations obligatoires et recommandés, la chimio prophylaxie anti-palustre et la protection personnelle antivectorielle avant votre départ.
Renseignements : 03 25 49 48 04

## Addictions

**Sevrage tabagique :**

Une consultation d'aide au sevrage tabagique est ouverte à tous. Lors de votre hospitalisation vous pouvez nous solliciter pour parler de votre consommation et vous accompagner si besoin. Parlez-en à l'équipe soignante.

**Aide pour les personnes en difficulté avec l'alcool :**

Une consultation d'aide pour les personnes en difficulté avec l'alcool est ouverte à tous. Lors de votre hospitalisation vous pouvez bénéficier d'une évaluation de votre consommation et d'un accompagnement en vue de la modifier. Parlez-en à l'équipe soignante.

**Autre addictions (médicaments, produits illicites, jeux,...) et troubles du comportement alimentaires :**

Nous pouvons aussi vous aider.
Pour toutes ces situations, vous pouvez prendre rendez-vous au 03 25 49 47 06.



## Don du sang / Où et quand ?

L'Etablissement Français du Sang de Troyes est ouvert les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h à 13h30, les mercredis de 8h à 16h et les samedis des semaines impaires de 8h à 13h. La maison du don est située au RDC du bâtiment D et permet aux donneurs de faire des dons de sang, de plasma et de plaquettes. Des collectes mobiles sont également organisées régulièrement dans tout le département. Pour connaître les lieux et dates de ces collectes, vous pouvez contacter le 03 25 75 15 17 ou vous connecter sur **dondesang.efs.sante.fr**.

## Don d'organes et de tissus

Le centre hospitalier de Troyes est autorisé à effectuer des prélèvements d'organes et de tissus à des fins thérapeutiques et scientifiques. Selon la loi, toute personne majeure est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort, si elle n'a pas manifesté de refus de son vivant.

Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et de ses tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus soit par courrier, soit sur internet (**www.registrenationaldesrefus.fr**). Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document, daté et signé, à un proche.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches, qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

Pour plus d'information, la coordination des prélèvements d'organes et de tissus du CH de Troyes est joignable au 03 25 75 92 72 ou par mail à **prelevementorgane@hcs-sante.fr**.

Plus d'information sur **www.dondorganes.fr**.

COORDINATION DES
PRÉLÈVEMENTS D'ORGANES
CH DE TROYES

# En cas d'urgence

## Quand et comment se rendre aux urgences ?

Pour des affections qui n'ont pas de caractère urgent, il est conseillé de contacter votre médecin traitant ou un médecin généraliste de garde. Le Centre Hospitalier de Troyes travaille conjointement avec les médecins libéraux et les centres de soins non programmés du territoire. Ainsi, en cas de doute ou d'absence de votre médecin traitant, composez le 15 qui vous orientera vers le bon interlocuteur.

## Se présenter aux urgences



Si vous devez recourir au service des urgences du centre hospitalier, sachez que l'ordre de prise en charge des patients ne dépend pas de l'heure d'arrivée mais du caractère d'urgence du cas présenté.
C'est pourquoi, votre attente peut se prolonger si d'autres patients plus gravement atteints doivent être prioritairement pris en charge.
Le Centre Hospitalier de Troyes est doté d'urgences pédiatriques et gynécologiques. Ainsi, selon vos besoins de santé, vous serez réorientés vers ces services suite à votre présentation aux urgences générales.

## Depuis votre domicile




Composer le 15 sur son téléphone permet 24h/24 et 7j/j d'être mis en relation avec le SAMU Centre 15 du centre hospitalier de Troyes. Le Service d'Aide Médicale d'Urgences (SAMU) reçoit les appels provenant de tout le département de l'Aube et coordonne les moyens adaptés à mettre en action. Pour cela, il décide de l'envoi d'un véhicule du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR), d'un médecin, d'une ambulance ou d'un véhicule des pompiers. L'accueil du patient en établissement public ou privé se fait selon le choix du patient.

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

CHT CENTRE HOSPITALIER TROYES

# MAISON DES FEMMES



## Un lieu pour accompagner les femmes victimes de violences

**03 25 49 70 32**

**maisondesfemmes@hcs-sante.fr**

Du lundi au jeudi de 9h à 13h et de 14h à 17h | Le vendredi de 14h à 17h

**Maison des femmes**
Centre Hospitalier de Troyes
101, avenue Anatole-France 10000 Troyes

# Mes droits et la protection de mes données personnelles

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Le moment venu et si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer vos volontés, les médecins s'appuieront sur ce document pour prendre leurs décisions sur les soins à donner. En l'absence de directives anticipées, l'équipe sollicitera la personne de confiance pour témoigner de votre volonté. Si vous ne l'avez pas désignée, elle s'appuiera sur votre famille ou l'un de vos proches.

## Informatique et Libertés

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation des informations vous concernant recueillies et font l'objet de traitements informatiques par le Centre hospitalier de Troyes en tant que responsable de traitement, pour les besoins de votre prise en charge, ainsi que pour d'autres finalités (analyse de l'activité de l'établissement, recherche…).

Pour plus d'informations sur les traitements informatiques de vos données personnelles, et sur les droits dont vous disposez sur vos données, renseignez-vous sur le site internet du Centre Hospitalier sur : **www.ch-troyes.fr/informatique-et-libertes**

Sur demande, ces informations peuvent vous êtes remises par écrit.

Des solutions d'intelligence artificielle peuvent être utilisées au sein de notre structure pour améliorer la qualité et l'efficacité des soins et soutenir les professionnels. Toute décision à l'aide de l'IA concernant un diagnostic, un dépistage ou un choix thérapeutique fera l'objet d'une information individualisée.

## Hébergement des données

Votre prise en charge est au cœur de nos préoccupations, c'est pourquoi notre établissement conserve votre identité tout au long de votre parcours de soins. Votre identité est conservée au sein du Serveur régional d'identités et d'identitovigilance proposé par le GRADeS Pulsy. Ce service permet le partage sécurisé de votre identité entre professionnels de santé habilités intervenant lors de votre prise en charge, et concourt ainsi à l'administration des bons soins au bon patient.

Votre identité sera conservée au sein du Serveur régional d'identités et d'identitovigilance pendant une durée de cinq mois à compter de sa dernière modification, sauf en cas d'utilisation de votre identité au sein de l'un des services régionaux proposés par le GRADeS Pulsy.

Pour obtenir davantage d'informations ou exercer vos droits, vous pouvez consulter la page Mes Droits RGPD sur le site du GRADeS Pulsy.

## Accéder aux informations médicales

Si vous désirez avoir accès à tout ou partie de votre dossier médical, vous devrez en faire la demande écrite auprès de la direction du centre hospitalier de Troyes ou du secrétariat médical du service concerné.

Si vous désirez obtenir des informations sur votre état de santé ou sur les soins qui vous ont été prodigués, nous vous conseillons de prendre contact avec l'équipe, le cadre de santé pour les soins et le médecin qui vous a pris en charge pour les questions d'ordre médical. Le langage médical peut être traduit par des mots simples, n'hésitez donc pas à demander des explications.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient et ce consentement peut être retiré à tout moment.
Afin de garantir le secret médical et la confidentialité, aucune information n'est donnée par les professionnels au téléphone.
Les dossiers médicaux sont en règle générale conservés au service des archives médicales pendant une durée de 20 ans à partir de la dernière consultation ou du dernier séjour hospitalier.

## Représentants des usagers

Pour être mis en relation avec les représentants des usagers, adressez-vous à la direction, par courrier ou au 03 25 49 47 59 (ou 03 25 49 49 70) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

## Gestion des plaintes et des réclamations

En application de l'article R. 1112-84 du code de la santé publique, le livret d'accueil reproduit les articles R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations et fournit toute précision relative à leurs modalités d'application au sein de l'établissement.

**Si vous souhaitez formuler une réclamation vous avez la possibilité de :**

- demander à rencontrer le cadre de santé du service
- demander à rencontrer le médecin
- contacter le responsable des relations avec les usagers au 03 25 49 47 59 (ou 03 25 49 49 70)

**Conformément au Code de la santé publique, les dispositions suivantes s'appliquent :**

- Article R.1112-91 : 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.
- Article R.1112-92 : 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.

- Article R.1112-93 : 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.
- Article R.1112-94 : 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.

## Signaler un événement indésirable

Si vous estimez avoir été confronté à un événement indésirable associé à votre prise en charge (erreur, incident, dysfonctionnement ou situation ayant pu compromettre votre sécurité), vous pouvez le signaler directement aux professionnels de l'établissement.

Cette démarche contribue à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Vous avez également la possibilité d'effectuer un signalement en ligne auprès de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Pour effectuer un signalement, rendez-vous sur le site de la HAS :
**https://signalement.social-sante.gouv.fr/**

Ce signalement est complémentaire aux démarches que vous pouvez effectuer auprès de l'établissement et n'a pas vocation à remplacer un échange avec les professionnels qui vous prennent en charge.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## La commission des usagers

La commission des usagers (CDU) s'assure du respect des droits des usagers et formule des recommandations pour améliorer la qualité de la prise en charge. Elle est présidée par le directeur de l'établissement et est notamment composée de représentants des usagers.

Vous pouvez obtenir un rendez-vous avec un membre de la CDU en téléphonant au 03 25 49 47 59 (ou 03 25 49 49 70).

Vous pouvez consulter les résultats des enquêtes de satisfaction des patients auprès du service d'appui à la qualité-gestion des risques.

Tél : 03 25 49 71 25
ou : 03 25 49 47 58



# Mes devoirs

**Pour le confort et la sécurité de tous, nous vous demandons de :**

- Respecter les règles de vie en collectivité du service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé (locaux, personnel…) ;
- Respecter les personnels qui prennent soin de vous ;
- Ne pas fumer à l'intérieur de votre chambre et de l'établissement. L'usage du tabac est strictement interdit à l'intérieur des locaux du centre hospitalier (décret n°2006-1386 du 15/11/2006) ;
- Ne pas introduire, ni consommer de boissons alcoolisées ;
- Ne pas troubler le repos des autres malades en utilisant modérément vos appareils sonores ;
- Le règlement intérieur du centre hospitalier est consultable auprès de la direction, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux*

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




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




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




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




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




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




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




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




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




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




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




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

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

**www.sante.gouv.fr**

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

Applicable jusqu'au 20 août 2029 - n°BMS 9417677.1

La charte est également disponible en plusieurs langues et braille.

Éditions Sicom 06/42 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

# CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

Charte rédigée à LEIDEN (Pays-Bas) en 1988 lors de la 1ère conférence européenne des associations « Enfants à l'hôpital ».

*« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants »* – **UNESCO.**
**Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.**

## 1 L'admission à l'hôpital

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.

## 2 Etre entouré pendant le séjour

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

## 3 Impliquer les parents dans le processus de soins

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. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

## 4 Etre informé sur la maladie et les soins

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.

## 5 Soulager la douleur

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

## 6 Des activités de loisir en fonction de l'âge

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

## 7 Un environnement hospitalier adapté

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.

## 8 Formation spécifique du personnel soignant

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

## 9 Assurer une continuité des soins

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

## 10 Respect de l'intimité de l'enfant

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

Service d'appui à la qualité - HCS - Décembre 2022

N°BMS: 9417674

# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

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

## 2. Cadre de vie

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

## 3. Vie sociale et culturelle

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

## 4. Présence et rôle des proches

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

## 5. Patrimoine et revenus

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

## 6. Valorisation de l'activité

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

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

## 8. Préservation de l'autonomie

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

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

## 10. Qualification des intervenants

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

## 11. Respect de la fin de vie

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

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

## 14. L'information

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

**fng**
**Fondation Nationale de Gérontologie**
**49, rue Mirabeau – 75016 PARIS**
**Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr**

Version révisée 2007

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ

Applicable jusqu'au 20 août 2029 - n°BMS 9421469

# CHARTE ROMAIN JACOB

*Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap*

- Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même
- Valoriser l'accompagnement
- Exprimer les besoins
- Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap
- Construire une culture professionnelle commune
- Coordonner le parcours de santé
- Organiser l'accès aux soins et à la prévention
- Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires
- Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement
- Améliorer la réponse aux urgences médicales
- Faciliter le retour aux technologies de l'information et de la communication
- Mettre en oeuvre et évaluer la charte

*Questionnaire en ligne sur l'accès au soin des personnes vivant avec un handicap*

**Version audio**

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

Service d'appui à la Qualité HCS

N°BMS 9418363 v01 octobre 2023

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

SERVICES PUBLICS+

# CHARTE 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.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

**Toute discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

**Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité**.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

**Tous les usagers sont égaux** devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

**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 d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

**Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr**

Applicable jusqu'au 20 août 2029 - n°BMS 9421468

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

# STOP LA VIOLENCE EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

**La loi du 9 juillet 2025 aggrave les sanctions présentes dans le code pénal afin de mieux protéger les professionnels.**

*Cf. notamment les articles 222-7 à 222-28, 311-4 et 433-1 à 433-26 du code pénal*




**OUTRAGE (PAROLES, GESTES, MENACES)**
6 mois d'emprisonnement et 7 500 € d'amende

**VIOLENCES PHYSIQUES OU AYANT ENTRAÎNÉ LA MORT**
3 à 20 ans d'emprisonnement et 100 000 € d'amende

**VOL**
5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende

**AGRESSION SEXUELLE**
7 ans d'emprisonnement et 100 000 € d'amende

**DESTRUCTION, DÉGRADATION OU DÉTÉRIORATION D'UN BIEN**
2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende

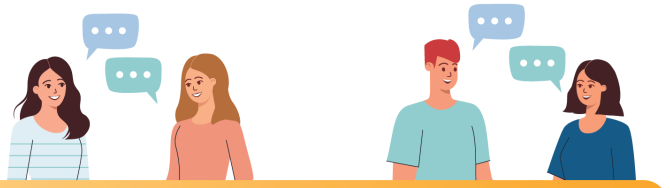
CHT CENTRE HOSPITALIER TROYES · GHAM GROUPEMENT HOSPITALIER AUBE-MARNE ROMILLY - SÉZANNE - NOGENT · EPSM Aube · CENTRE HOSPITALIER CHRISTIAN BRAUN BAR-SUR-SEINE · CENTRE HOSPITALIER SAINT NICOLAS BAR-SUR-AUBE · Pierre d'Arcis EHPAD & SSIAD

©Service communication des Hôpitaux Champagne Sud - Mai 2026

Applicable jusqu'au 20 août 2029 - n°BMS 9421475

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

CENTRE HOSPITALIER TROYES



# Représentants des usagers

## À votre écoute, pour vos droits

- **Veillent au respect** des droits des patients
- **Écoutent** vos questions, difficultés ou réclamations
- **Vous accompagnent** dans vos démarches si vous le souhaitez
- **Participent à l'amélioration** de la qualité et de la sécurité des soins
- **Représentent la voix** des usagers au sein de l'établissement

### Comment les contacter ?

**Jean-Jacques Mordin**
Union Départementales des Associations Familiales (UDAF)
Tél. 06 37 31 99 44
mjjmordin@gmail.com
jjmordin@udaf10.fr

**Daniel Liebault**
Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie (JALMALV)
daniel.liebault0@gmail.com

**À vos côtés, à chaque étape** ♡



*Votre parole est importante !*

N'hésitez pas à solliciter les représentants des usagers si vous avez une **question**, une **difficulté** ou une **suggestion** concernant votre prise en charge.

Management de la qualité et des risques / Implication des usagers, de leurs représentants et des associations / N° BMS : 9421819 - Version 1 - applicable jusqu'au 01/10/2029
©Service communication des Hôpitaux Champagne Sud - Octobre 2026

## • Certification pour la qualité et la sécurité des soins

Décision de la Haute Autorité de Santé en date du **11/06/2025** :

HAS — Haute Autorité de Santé — Qualité des soins à améliorer — Établissement certifié sous conditions

Consultez les résultats sur le site officiel de la HAS :

CHT MCO : Comte Henri sauf USP : USP : Addictologie :

## • Prévention des infections associées aux soins (données 2024)

| Intitulé | Description | Secteur | Résultat Objectif : 80/100 |
|---|---|---|---|
| Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques | Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains qui diminuent les infections associées aux soins. | MCO SMR oncologie-hématologie | 68 / 100 |
| | | USP | 113 / 100 |
| | | SMR Comte Henri | 74 / 100 |

## • Qualité des prises en charge cliniques (données 2024)

| Intitulé | Description | Secteur | Résultat Objectif : 80/100 |
|---|---|---|---|
| Evaluation et prise en charge de la douleur. | Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante | MCO | 78 / 100 |
| | | SMR oncologie-hématologie | 100 / 100 |
| | | USP | 100 / 100 |
| | | SMR Comte Henri | 96 / 100 |
| | | Addictologie | 68 / 100 |
| Prescription d'antibiotique de 7j ou moins pour infection respiratoire basse | Cet indicateur mesure le taux de patients hospitalisés pour lesquels des antibiotiques ont été prescrits pour une durée de 7j maximum, ou plus si justifiée, pour une infection respiratoire basse | MCO | 91 / 100 |
| | | USP | 100 / 100 |
| | | Addictologie | 100 / 100 |

## • Qualité de la coordination des prises en charge (données 2024)

| Intitulé | Description | Secteur | Résultat Objectif : 80/100 |
|---|---|---|---|
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie | Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville... | MCO | 36 / 100 |
| | | SMR oncologie-hématologie | 93 / 100 |
| | | USP | 75 / 100 |
| | | SMR Comte Henri | 92 / 100 |
| | | Addictologie | 6 / 100 |

## • Satisfaction et expérience des patients (e-satis, données 2025)

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour.
Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin

| e-satis (questionnaire mail envoyé au patient par la HAS à l'adresse mail communiquée à notre service administratif) | MCO+48h | MCO- Chirurgie ambulatoire | SMR |
|---|---|---|---|
| **Niveau de SATISFACTION GLOBAL DES PATIENTS** | **71/100 (513 évaluations)** | **80/100 (213 évaluations)** | Données insuffisantes (il faut au minimum 30 questionnaires de patients) |

Note ≥ 80 — 60 ≤ note < 80 — note < 60

Mise à jour : 11/2025 / Service d'appui à la qualité - gestion des risques des Hôpitaux Champagne Sud

**Légende :** CHT : Centre Hospitalier de Troyes — USP : Unité de soins palliatifs — SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation — MCO : Médecine Chirurgie Obstétrique — HAS : Haute Autorité de Santé

CENTRE HOSPITALIER TROYES

# Satisfaction patient(e) hospitalisé(e)

Soucieux de la qualité de votre prise en charge et de votre satisfaction, nous vous remercions de prendre quelques instants pour répondre à ce questionnaire.
Vous pouvez remettre ce document au personnel du service, dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou l'adresser au service d'appui à la qualité et à la gestion des risques.

**Questionnaire renseigné par** : ☐ Patient(e) ☐ Entourage

**Mois d'hospitalisation** : ☐ 01 ☐ 02 ☐ 03 ☐ 04 ☐ 05 ☐ 06 ☐ 07 ☐ 08 ☐ 09 ☐ 10 ☐ 11 ☐ 12

**Votre service d'hospitalisation**

☐ Cardiologie
☐ Cardiologie hôpital de semaine
☐ Cardiologie soins intensifs
☐ Chirurgie ambulatoire
☐ Chirurgie digestive
☐ Chirurgie gynécologique
☐ Chirurgie odontologique
☐ Chirurgie ophtalmologique
☐ Chirurgie ORL
☐ Chirurgie orthopédique
☐ Chirurgie urologique
☐ Chirurgie vasculaire
☐ Diabétologie
☐ Gériatrie
☐ Grossesses pathologiques - Orthogénie
☐ Hématologie
☐ Hépato-gastro-entérologie
☐ Addictologie Jean Schiffer
☐ Maternité
☐ Médecine interne
☐ Néphrologie
☐ Neurologie
☐ Oncologie
☐ Pédiatrie
☐ Pneumologie
☐ Réanimation polyvalente
☐ Rhumatologie
☐ SMR Audiffred
☐ SMR Oncologie - Hématologie
☐ SMR Urbain IV
☐ UHPU
☐ Autre : .....

**Votre âge**

☐ 0 à 10 ans ☐ 11 à 18 ans ☐ 19 à 34 ans ☐ 35 à 65 ans ☐ + 65 ans

**Durée de l'hospitalisation :**

☐ 1 jour ☐ 2 à 7 jours ☐ +de 7 jours

## Les urgences (à remplir seulement si vous êtes passé(e) par les urgences)

**Comment avez-vous trouvé l'accueil aux urgences ?**

**Lors de votre inscription :**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Auprès de l'infirmier(e) d'accueil :**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Etes-vous satisfait(e) des soins reçus aux urgences ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

**A-t-on soulagé votre douleur aux urgences ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

## L'accueil

**Comment avez-vous trouvé l'accueil ?**

**Lors de votre admission (administrative):**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Dans l'unité d'hospitalisation :**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Ne sait pas

**Avez-vous trouvé les informations dont vous aviez besoin dans le livret d'accueil ?**
☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

**Si non quelles informations vous ont manqué ?**

.....

.....

**L'orientation (signalétique) dans l'établissement vous a-t-elle paru ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

## La qualité de l'information et des soins

**Etes-vous satisfait(e) de la disponibilité et de l'écoute**

**Du médecin ou du chirurgien ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Des infirmier(e)s et des aides soignant(e)s ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Estimez-vous avoir été informé(e) sur les soins et votre santé de la part :**

**Du médecin ou du chirurgien ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Des infirmier(e)s et des aides soignant(e)s ?**
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

**Tournez la page svp**

Etes-vous satisfait(e) des soins reçus ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Etes-vous satisfait(e) du respect de votre intimité ?
Pendant les soins
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

Pendant la toilette
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

Pendant vos déplacements au sein de l'établissement (examens, radio, bloc opératoire)
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

## La douleur

Vous a-t-on demandé si vous aviez mal ?
☐ Souvent ☐ Parfois ☐ Jamais

A-t-on soulagé votre douleur ?
☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné(e)

## Les conditions d'hospitalisation

Que pensez-vous du confort de la chambre ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Que pensez-vous de la propreté de la chambre ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Que pensez-vous de la propreté du linge fourni (draps, chemises, ...) ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Que pensez-vous de la qualité gustative des repas ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

Que pensez-vous de la variété des menus ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

Que pensez-vous des prestations ?
Télévision :
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

Wifi :
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

## La sortie

Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (date de sortie, destination, transport ...) ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Que pensez-vous des informations reçues pour le suivi après sortie (médicaments à prendre, rééducation, complications ...) ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

## Appréciation générale

Quelle est votre opinion générale sur votre séjour ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant

Quelle est l'appréciation de votre entourage (famille, amis, proches) ?
☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Non concerné(e)

Recommanderiez-vous le Centre Hospitalier de Troyes ?
☐ Oui ☐ Non

Commentaires ou suggestions :

.....

.....

.....

.....

Référence blue médi : 9413745 v03 (applicable en janvier 2025)

Mise à jour Janv 2024

| | | |
|---|---|---|
| HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD | Mode opératoire | N° diffusion BMS : 9412004 |
| | Dossier patient / Accès du patient à son dossier | Version : 08 |
| | **Demande de communication de documents médicaux** | Date d'application : 01-01-2024 |
| | | Page 1 sur 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CENTRE HOSPITALIER SAINT NICOLAS BAR-SUR-AUBE | CENTRE HOSPITALIER BAR-SUR-SEINE | CHT CENTRE HOSPITALIER TROYES | EPSM Aube | GHAM | |
| ☐ | ☐ | ☒ | ☐ | ☐ | ☐ |

*(Application de la loi n° 2002.303 du 4 mars 2002 et du décret n° 2002.637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L 1111-7 et 1112-1 du code de la santé publique)*

## IDENTITE DU DEMANDEUR

Je soussigné(e) Nom _____ Prénom _____

Nom de jeune fille _____ Né(e) le _____ Tél _____

Domicilié(e) _____

Code postal _____ Ville _____

⇨ **Agissant en tant que :**

☐ **Patient**

☐ **Représentant légal** *(père, mère, tuteur)* **de** *(nom, prénom)* : _____ Né(e) le : _____

## DEMANDE LA COMMUNICATION DES DOCUMENTS SUIVANTS * :

☐ Compte-rendu d'hospitalisation ***(date(s))*** _____

☐ Compte-rendu d'intervention ***(date(s))*** _____

***LES PIECES ESSENTIELLES DU DOSSIER MEDICAL :***

☐ imagerie médicale ☐ dossiers d'anesthésie ☐ de soins infirmiers ☐ résultats de laboratoires

**Service(s) d'hospitalisation et/ou médecin(s) concerné(s)** :

_____

_____

## SELON LES MODALITES SUIVANTES :

☐ Remise sur place à l'hôpital (*prévenir la personne dès que les documents sont prêts*)

☐ Envoi postal à Mme, Mlle, M. *(nom, prénom, adresse)* _____

_____

☐ Envoi postal au docteur *(nom, prénom, adresse)* _____

_____

**Date : _____ / _____ / _____** **Signature :**

**Joindre : ☐ copie de votre pièce d'identité**

**☐ livret de famille ou jugement de tutelle (pour les personnes sous protection juridique), attestant de votre qualité de représentant légal du patient**

## RESERVE AU SERVICE

Fait le _____ / _____ / _____

☐ **ENVOI GROUPE RETOUR A LA DIRECTION**

*CACHET DU SERVICE*

***Document à retourner à M. le Directeur du Centre Hospitalier de Troyes 101 avenue Anatole France 10003 TROYES CEDEX***

**Tél. 03 25 49 49 70 - 03 25 49 47 59 - Email : cht.direction@hcs-sante.fr**

| HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD | Mode opératoire | N° BMS : 9412003 |
|---|---|---|
| | Dossier patient / Accès du patient à son dossier | Version : 08 |
| | **Demande de communication de documents médicaux aux ayants droit** | Applicable jusqu'au :22/09/2029 |
| | | Page 1 sur 1 |

| CENTRE HOSPITALIER SAINT NICOLAS BAR-SUR-AUBE | CENTRE HOSPITALIER CHRISTIAN BRAUN | CENTRE HOSPITALIER TROYES | EPSM aube | GHAM | Pierre d'Arcis |
|---|---|---|---|---|---|
| Sanitaire ☐ | Sanitaire ☐ | Sanitaire ☒ | Sanitaire ☐ | Sanitaire ☐ | |
| Médico-Social ☐ | Médico-Social ☐ | Médico-Social ☒ | Médico-Social ☐ | Médico-Social ☐ | Médico-Social ☐ |

*(Application de la loi n° 2002.303 du 4 mars 2002 et du décret n° 2002.637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé en application des articles L 1111-7 et 1112-1 du code de la santé publique)*

## IDENTITE DU DEMANDEUR

Je soussigné(e) Nom _____ Prénom _____

Nom de jeune fille _____ Né(e) le _____ Tél _____

Domicilié(e) _____

Code postal _____ Ville _____

⇨ **Agissant en tant qu'ayant droit de :**

*(nom, prénom, nom de jeune fille)* _____

Né(e) le : _____ décédé(e) le : _____

## MOTIF DE LA DEMANDE

***(Dernier alinéa de l'article 1110-4 du Code de la Santé Publique)***

☐ Connaître les causes du décès

☐ Défendre la mémoire du défunt **(joindre un courrier motivant votre demande)**

☐ Faire valoir mes droits **(joindre un courrier motivant votre demande)**

**Service(s) d'hospitalisation et/ou médecin(s) concerné(s)** :

_____

_____

**Rappel des textes :**
**Article L.1110-4 du CSP :"Seuls vous seront communiqués les éléments du dossier médical vous permettant de répondre au motif invoqué". Arrêté du 5 mars 2004 : "Un ayant droit, outre le fait qu'il doit justifier de son statut d'ayant droit, doit préciser le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance des informations demandées; à savoir connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès."**

## SELON LES MODALITES SUIVANTES :

☐ Remise sur place à l'hôpital (*prévenir la personne dès que les documents sont prêts*)

☐ Envoi postal à Mme, Mlle, M. *(nom, prénom, adresse)* _____

_____

☐ Envoi postal au docteur *(nom, prénom, adresse)* _____

_____

**Date : _____ / _____ / _____** **Signature :**

**Joindre : ☐ copie de votre pièce d'identité**

**☐ certificat d'hérédité et/ou livret de famille, attestant de votre qualité d'ayant droit**

## RESERVE AU SERVICE

Fait le _____ / _____ / _____

☐ **ENVOI GROUPE RETOUR A LA DIRECTION**

*CACHET DU SERVICE*

***Document à retourner à M. le Directeur du Centre Hospitalier de Troyes 101 avenue Anatole France 10003 TROYES CEDEX***

**Tél. 03 25 49 49 70 - 03 25 49 47 59 - Email : cht.direction@hcs-sante.fr**

## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE



**EXEMPLAIRE DOSSIER MÉDICAL**

Je soussigné(e) Mme/M.
Nom ..... Prénom .....
Né(e) le .....

☐ Désigne Mme/M.
Nom ..... Prénom .....
Adresse .....
.....
N° tel fixe .....
N° tél portable .....
E-mail .....
Qualité (Rayer les mentions inutiles) :
Médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche (préciser) : .....
Comme étant ma personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation/séjour.

☐ Je ne souhaite pas, à ce jour, désigner une personne de confiance.
☐ Le patient/résident n'est pas en capacité de désigner une personne de confiance.

J'ai rédigé mes directives anticipées : ☐ oui ☐ non

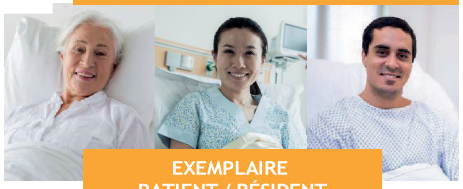
Si oui, j'en ai fait part à ma personne de confiance :
☐ oui ☐ non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :
☐ oui ☐ non

Fait à
Le
Signature du patient/résident

Le
Signature de la personne de confiance/professionnel/témoin

## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE



**EXEMPLAIRE PATIENT / RÉSIDENT**

Je soussigné(e) Mme/M.
Nom ..... Prénom .....
Né(e) le .....

☐ Désigne Mme/M.
Nom ..... Prénom .....
Adresse .....
.....
N° tel fixe .....
N° tél portable .....
E-mail .....
Qualité (Rayer les mentions inutiles) :
Médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche (préciser) : .....
Comme étant ma personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation/séjour.

☐ Je ne souhaite pas, à ce jour, désigner une personne de confiance.
☐ Le patient/résident n'est pas en capacité de désigner une personne de confiance.

J'ai rédigé mes directives anticipées : ☐ oui ☐ non

Si oui, j'en ai fait part à ma personne de confiance :
☐ oui ☐ non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :
☐ oui ☐ non

Fait à
Le
Signature du patient/résident

Le
Signature de la personne de confiance/professionnel/témoin

## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE



**EXEMPLAIRE PERSONNE DE CONFIANCE**

Je soussigné(e) Mme/M.
Nom ..... Prénom .....
Né(e) le .....

☐ Désigne Mme/M.
Nom ..... Prénom .....
Adresse .....
.....
N° tel fixe .....
N° tél portable .....
E-mail .....
Qualité (Rayer les mentions inutiles) :
Médecin traitant / professionnel de santé / membre de ma famille / ami / proche (préciser) : .....
Comme étant ma personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation/séjour.

☐ Je ne souhaite pas, à ce jour, désigner une personne de confiance.
☐ Le patient/résident n'est pas en capacité de désigner une personne de confiance.

J'ai rédigé mes directives anticipées : ☐ oui ☐ non

Si oui, j'en ai fait part à ma personne de confiance :
☐ oui ☐ non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :
☐ oui ☐ non

Fait à
Le
Signature du patient/résident

Le
Signature de la personne de confiance/professionnel/témoin

## QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, amis) en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Vous pouvez également désigner votre médecin traitant ou un professionnel de santé.

## QUEL EST SON RÔLE ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou entretiens médicaux avec vous.

Elle n'a pas accès à votre dossier médical.

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle aura une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte-parole pour transmettre fidèlement vos souhaits et vos convictions concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Son témoignage l'emportera sur les autres avis de votre entourage (membres de la famille, proches, etc.). Néanmoins, toute décision sera prise par le médecin référent en concertation avec l'équipe soignante et après avis d'un autre médecin.

## QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La désignation de la personne de confiance est faite par écrit. Elle est possible à tout moment et révocable à tout moment. Vous pouvez également indiquer votre personne de confiance dans vos directives anticipées.

## PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

**Il ne faut pas confondre la « personne de confiance », qui est votre porte-parole en cas de besoin, avec la « personne à prévenir » qui doit être avertie en cas d'incident, de transfert ou de sortie. Cependant, une même personne peut jouer ces deux rôles.**

## DANS LE CAS D'UNE MISE SOUS-TUTELLE

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.



QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, amis) en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Vous pouvez également désigner votre médecin traitant ou un professionnel de santé.

QUEL EST SON RÔLE ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou entretiens médicaux avec vous.

Elle n'a pas accès à votre dossier médical.

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle aura une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte-parole pour transmettre fidèlement vos souhaits et vos convictions concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Son témoignage l'emportera sur les autres avis de votre entourage (membres de la famille, proches, etc.). Néanmoins, toute décision sera prise par le médecin référent en concertation avec l'équipe soignante et après avis d'un autre médecin.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La désignation de la personne de confiance est faite par écrit. Elle est possible à tout moment et révocable à tout moment. Vous pouvez également indiquer votre personne de confiance dans vos directives anticipées.

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

**Il ne faut pas confondre la « personne de confiance », qui est votre porte-parole en cas de besoin, avec la « personne à prévenir » qui doit être avertie en cas d'incident, de transfert ou de sortie. Cependant, une même personne peut jouer ces deux rôles.**

DANS LE CAS D'UNE MISE SOUS-TUTELLE

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Septembre 2026 N° BMS 9421552 v01

QUI PEUT ÊTRE LA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Toute personne majeure de votre entourage (membre de la famille, proche, amis) en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Vous pouvez également désigner votre médecin traitant ou un professionnel de santé.

QUEL EST SON RÔLE ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Assister aux consultations ou entretiens médicaux avec vous.

Elle n'a pas accès à votre dossier médical.

Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle aura une mission de référent auprès de l'équipe médicale. Elle sera votre porte-parole pour transmettre fidèlement vos souhaits et vos convictions concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt, le refus de traitement ou d'actes médicaux.

Son témoignage l'emportera sur les autres avis de votre entourage (membres de la famille, proches, etc.). Néanmoins, toute décision sera prise par le médecin référent en concertation avec l'équipe soignante et après avis d'un autre médecin.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. La désignation de la personne de confiance est faite par écrit. Elle est possible à tout moment et révocable à tout moment. Vous pouvez également indiquer votre personne de confiance dans vos directives anticipées.

PERSONNE DE CONFIANCE ET PERSONNE À PRÉVENIR

**Il ne faut pas confondre la « personne de confiance », qui est votre porte-parole en cas de besoin, avec la « personne à prévenir » qui doit être avertie en cas d'incident, de transfert ou de sortie. Cependant, une même personne peut jouer ces deux rôles.**

DANS LE CAS D'UNE MISE SOUS-TUTELLE

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Septembre 2026 N° BMS 9421552 v01

HÔPITAUX
CHAMPAGNE
SUD

# MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

**Les directives anticipées ne concernent ni vos obsèques ni votre succession : elles expriment vos volontés sur les soins médicaux de votre fin de vie (poursuite, limitation, arrêt ou refus de traitements).**
**Si vous bénéficiez d'un plan personnalisé d'accompagnement, annexez-le à vos directives anticipées.**

**NOM et Prénom(s)** ……
**NOM de naissance** ……
**Date et lieu de naissance** ……
**Adresse**……
**Site d'hébergement/ d'hospitalisation** ……

## Que sont les directives anticipées ?

C'est une déclaration écrite pour préciser vos souhaits liés à la fin de votre vie : **poursuivre, limiter, arrêter ou refuser** des traitements ou actes médicaux. Cette déclaration peut se faire via ce formulaire ou sur un autre support. Vous pouvez indiquer ci-dessous leur localisation.

**Vos directives anticipées s'imposent au médecin** (art. L. 1111-11 CSP). Le médecin ne peut s'en écarter que dans deux cas : en cas d'urgence vitale, le temps de procéder à une évaluation complète ; ou si elles apparaissent manifestement inappropriées au regard de votre situation médicale (après procédure collégiale).

☐ J'ai été informé(e) mais **je ne souhaite pas rédiger** mes directives anticipées.

## Localisation, conservation de mes directives anticipées et de mes volontés

*Pour être respectées, vos directives doivent être retrouvées (cochez le ou les cases souhaitées) :*

☐ Dans mon dossier, il s'agit de : ce formulaire OU un autre format (*rayez la mention inutile*)
☐ Remises à ma personne de confiance, il s'agit de : ce formulaire OU un autre format (*rayez la mention inutile*)
☐ Mon espace santé (dossier médical partagé)
☐ Médecin traitant
☐ Proche : ……
☐ Je dispose d'un plan personnalisé d'accompagnement annexé à ce formulaire

## Mode de rédaction

☐ Je rédige moi-même mes directives anticipées, stylo en main.

☐ **La personne concernée n'a pas la capacité physique de rédiger elle-même** ses directives, mais elle est suffisamment consciente et cohérente pour donner des réponses orales.
→ Je soussigné(e) …….. (NOM, Prénom, lien)
écris à sa place et l'accompagne dans la rédaction. Je m'engage à faire lire ou à lire à haute voix chaque question. Je m'assure que la personne a bien compris. Je retranscris ses réponses. Si elle le peut, j'invite la personne à signer. Dans tous les cas je signe aussi en tant que témoin.
**Motif :** ……Dans ce cas, un second témoin est demandé.

## Contexte de rédaction

☐ Je pense être en bonne santé.
☐ Je pense être proche de la fin de ma vie ou mon état est précaire.

## Validité du document

☐ Je suis majeur(e) et ne suis pas sous mesure de protection.
☐ Je bénéficie d'une mesure de protection : ……



N° BMS : 9421553 V1 Applicable jusqu'au 10/09/2029

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique relative à la personne, vos directives anticipées sont un acte strictement personnel (art. 458 du code civil ; art. L. 1111-11 CSP) : **vous seul(e) pouvez les rédiger, les modifier ou les annuler, sans autorisation du juge.** La personne chargée de votre protection ne peut ni vous assister ni vous représenter à cette fin.

## Personne de confiance

*→ Voir le formulaire HCS dédié à remplir si vous souhaitez désigner une personne de confiance.*

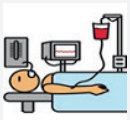
**Rappel — NOM, Prénom, lien, téléphone** ……

☐ Je ne souhaite pas nommer de personne de confiance.

## Mes volontés concernant les décisions médicales

La loi prévoit que certains actes jugés inutiles ou disproportionnés puissent ne pas être entrepris ou être arrêtés (« **obstination déraisonnable** », anciennement « acharnement thérapeutique »).

**Si un jour je perds définitivement conscience ou si je ne peux plus m'exprimer :**

| | |
|---|---|
|  | ☐ Je souhaite qu'on me **maintienne artificiellement en vie**, même si les médecins considèrent que mon état est irréversible. |
|  | ☐ Je ne souhaite **pas qu'on me maintienne artificiellement en vie.** |

*→ En toutes lettres :*

_____

_____

**En particulier :**

| | |
|---|---|
|  | ☐ Je souhaite que soit entreprise (ou poursuivie) une **réanimation cardiaque et respiratoire** (avec intubation). |
|  | ☐ Je ne souhaite **pas** de réanimation.<br>☐ Je souhaite que la réanimation soit **arrêtée** si elle a été commencée. |
|  | ☐ J'**accepte** que mon corps soit branché à un **appareil à dialyse rénale.** |
|  | ☐ Je **refuse** que mon corps soit branché à un appareil à dialyse rénale.<br>☐ Je souhaite être **débranché(e)** si toutefois il a été mis en place. |

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

| | |
|---|---|
|  | ☐ J'**accepte** une **intervention chirurgicale.** |
|  | ☐ Je **refuse** toute intervention chirurgicale. |
|  | ☐ J'**accepte** d'avoir une **alimentation et une hydratation artificielles.** |
|  | ☐ Je **refuse** d'être alimenté(e) et hydraté(e) de manière artificielle.<br>☐ Je souhaite que l'alimentation et l'hydratation artificielles soient **arrêtées** si elles ont été commencées. |

## Sédation profonde et continue

En cas d'arrêt des traitements, j'indique si je veux bénéficier d'une **sédation profonde et continue** associée à un traitement de la douleur (un traitement qui m'endort, avec pour objectif **la perte de conscience jusqu'à mon décès**).

☐ **Je souhaite bénéficier d'une sédation profonde et continue** associée à un traitement de la douleur, jusqu'à mon décès.

☐ Je ne souhaite pas être endormi(e), mais **j'accepte les antidouleurs.**

☐ Je ne souhaite **aucun traitement**, ni pour m'endormir, ni pour soulager mes douleurs.

*La décision est prise après procédure collégiale pluridisciplinaire, incluant dans la mesure du possible votre médecin traitant et le médecin coordonnateur de l'établissement, et pouvant associer votre personne de confiance et votre famille.*

*→ En toutes lettres :*

_____

_____

## Précisions libres sur vos choix de vie

_____

_____

**Cadre réservé au personnel accompagnant**

Professionnel : .....

Fonction : .....

Date : ...../...../.....

Observations :

Signature :

HÔPITAUX CHAMPAGNE SUD

## Signatures

### Personne concernée

Je soussigné(e) ……
Atteste que les présentes directives anticipées sont l'expression libre et éclairée de ma volonté.
Fait le …… à ……
Signature :

*(Si une personne de confiance est désignée, elle est obligatoirement l'un des deux témoins — décret n°2016-1067 du 3 août 2016.)*

**Témoin A** (si la personne n'a pas écrit elle-même ses directives anticipées)
Je soussigné(e) …… Qualité : ……
Atteste que les directives anticipées ci-avant sont l'expression de la volonté libre et éclairée de M./Mme ……
Fait le …… à ……
Signature :

☐ Rédacteur ☐ Personne de confiance ☐ Simple témoin

**Témoin B** (si la personne n'a pas écrit elle-même ses directives anticipées)
Je soussigné(e) …… Qualité : ……
Atteste que les directives anticipées ci-avant sont l'expression de la volonté libre et éclairée de M./Mme ……
Fait le …… à ……
Signature :

☐ Rédacteur ☐ Personne de confiance ☐ Simple témoin

### Modification ou annulation

*Vos* directives anticipées *sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen : nouveau formulaire, courrier libre, déclaration orale devant témoin(s), ou suppression du document (art. L. 1111-11 CSP). Si plusieurs directives anticipées existent, les plus récentes prévalent, quel que soit leur support.*

Je soussigné(e) ……

☐ **Je souhaite modifier mes directives anticipées** → Je rédige de nouvelles directives anticipées sur tout support de mon choix.

☐ **Je souhaite annuler mes directives anticipées** → À défaut de directives, ma volonté sera recherchée auprès de ma personne de confiance ou, à défaut, de mes proches (art. L. 1111-12 CSP).

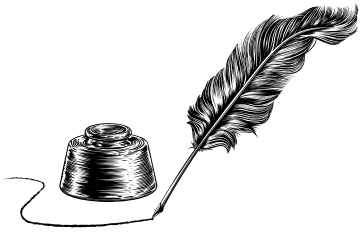
Fait le …… à ……
Signature :

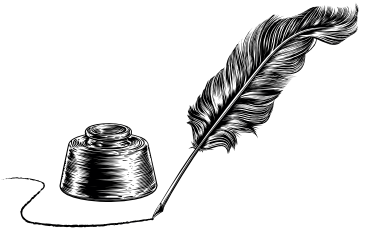
*Réf. : art. L. 1111-11 à L. 1111-12 CSP • Décret n° 2016-1067 du 03/08/2016 • Loi n° 2016-87 du 02/02/2016 (Claeys-Leonetti) • Loi n° 2026-404 du 26 mai 2026 visant à garantir l'égal accès de tous à l'accompagnement et aux soins palliatifs.*



N° BMS : 9421553 V1 Applicable jusqu'au 10/09/2029

# NOTES





# NOTES

CENTRE
HOSPITALIER
TROYES