



CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL CASTELSARRASIN - MOISSAC



LIVRET D'ACCUEIL

Guide de votre séjour



16, Boulevard Camille Delthil BP 302 82200 MOISSAC

Tél : 05 63 04 67 00 Fax : 05 63 04 67 67 e-mail : administration@ch-cm.fr

Sommaire

Le mot du Directeur	Page 1
Historique du Centre Hospitalier	Page 3
Situation géographique	Page 4
Le personnel	Page 6
Vos droits et obligations	Page 8
Votre admission	Page 14
Votre séjour	Page 17
Votre sortie	Page 25

Autres documents annexés

Organisation générale du CHICM

Indicateurs qualité

Consultations des spécialistes

Le mot du directeur

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au centre hospitalier intercommunal de Castelsarrasin Moissac.



Ce livret d'accueil va vous permettre de mieux connaître l'établissement et faciliter vos démarches, lors de votre admission mais aussi durant votre séjour et pour votre sortie.

Les équipes médicales et soignantes sont à votre disposition pour vous assurer la meilleure prise en charge et être à votre écoute ; elles s'inscrivent dans des actions d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Garants des valeurs du service public, l'ensemble des personnels s'engage à respecter vos droits et votre dignité en tant que patients, et à garantir votre droit à l'information en tant que citoyens.

L'établissement a réalisé ou est engagé dans des actions de modernisation de son accueil et de l'offre de soins, avec le souci permanent de répondre et de s'adapter à vos attentes et vos besoins.

De nombreux rapprochements et collaborations avec le centre hospitalier de Montauban sont effectifs, formalisés et à développer encore, afin de renforcer notre structure de proximité, dans le cadre d'une offre publique départementale coordonnée, qui assure une prise en charge de qualité et sécurisée pour tous.

La certification qui a eu lieu en juin 2013 a validé la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement, le compte rendu est consultable sur le site suivant : www.has-sante.fr.

Si malgré l'attention que nous portons au bon déroulement de votre séjour, vous aviez des suggestions, des critiques ou une réclamation à formuler, vous pouvez demander à rencontrer le cadre du service, le médiateur de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) ou le Directeur en prenant rendez-vous auprès de son secrétariat.

Restant à votre écoute, et soucieux de répondre à vos attentes, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le Directeur, Jacques CABRIERES

Historique

Moissac

La ville de Moissac, située sur les chemins de Saint Jacques de Compostelle, offrait une importante infrastructure médicale et hospitalière, les premières léproseries datant du XIIème siècle.

- ✓ 1779 Construction de l'hôpital actuel
- ✓ 1972 Construction de la Maison de Retraite sur les bords du canal
- ✓ 2012 Construction de l'EHPAD « Les Grains Dorés »



Castelsarrasin

- ✓ Avant 1844, l'hôpital était situé dans les bâtiments de Notre Dame d'Alem, mais vieux et insuffisants, ils furent vendus
- ✓ En 1844, l'hôpital est transféré, route de Toulouse dans un bâtiment qui représente encore aujourd'hui la demeure la plus importante de la ville
- ✓ 1966 Construction de la Maison de Retraite
- ✓ 1996 Construction d'un bâtiment regroupant les Cures médicales et le Long Séjour
- ✓ 2004 Construction de la Maison de Retraite Spécialisée ALZHEIMER permettant le regroupement de l'ensemble des services d'hébergement sur le site de Castelsarrasin
- ✓ 2014 Regroupement des 33 lits de SSR dans le bâtiment de la Maison de Retraite Spécialisée ALZHEIMER

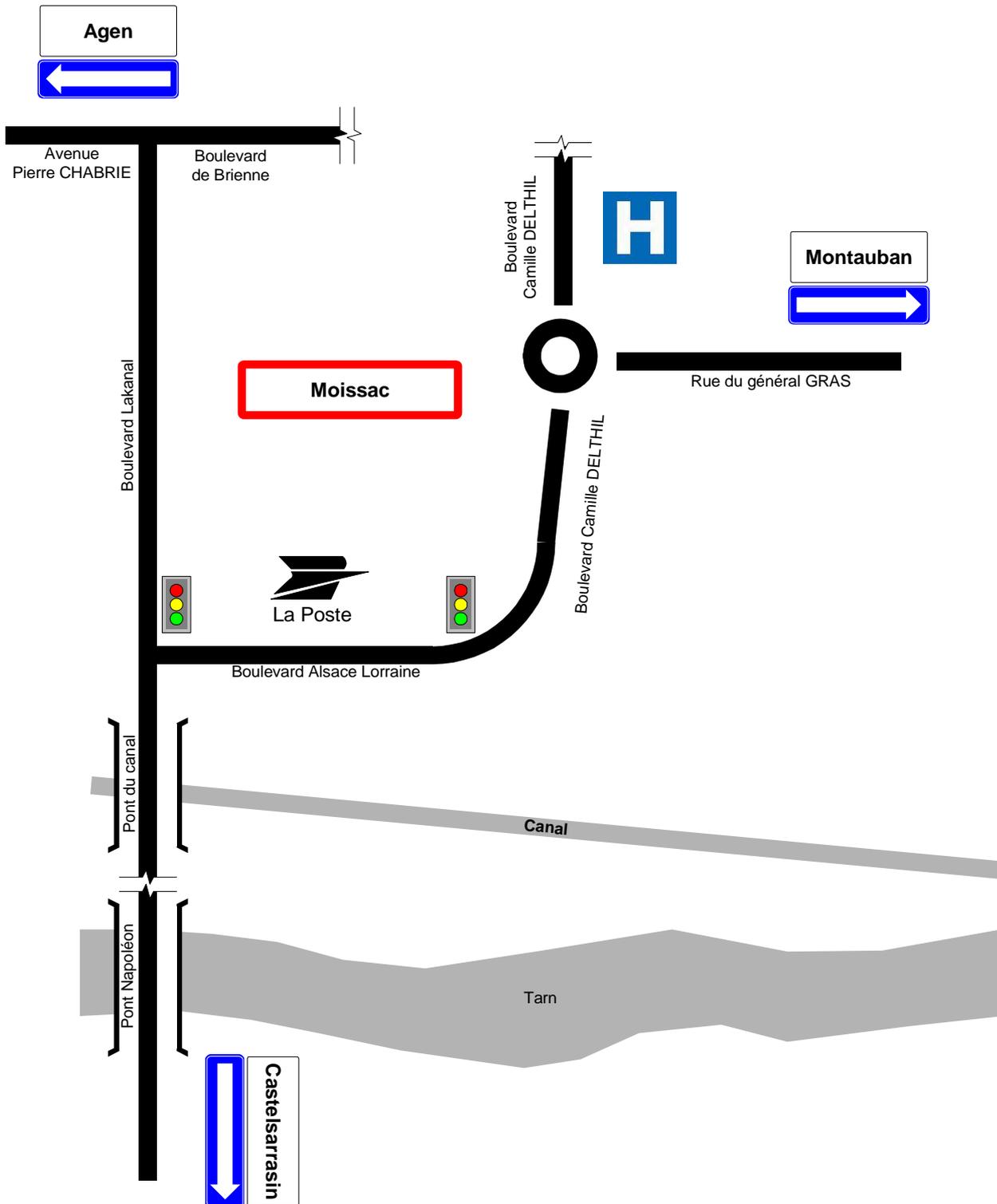
Historique

Les deux hôpitaux de Castelsarrasin et de Moissac se regroupent en un seul et même établissement en 1990 (Syndicat Inter Hospitalier) et deviennent, en 1999, le Centre Hospitalier Inter Communal permettant d'affirmer une identité unique vis à vis de la population des communes du bassin de l'ouest du département.

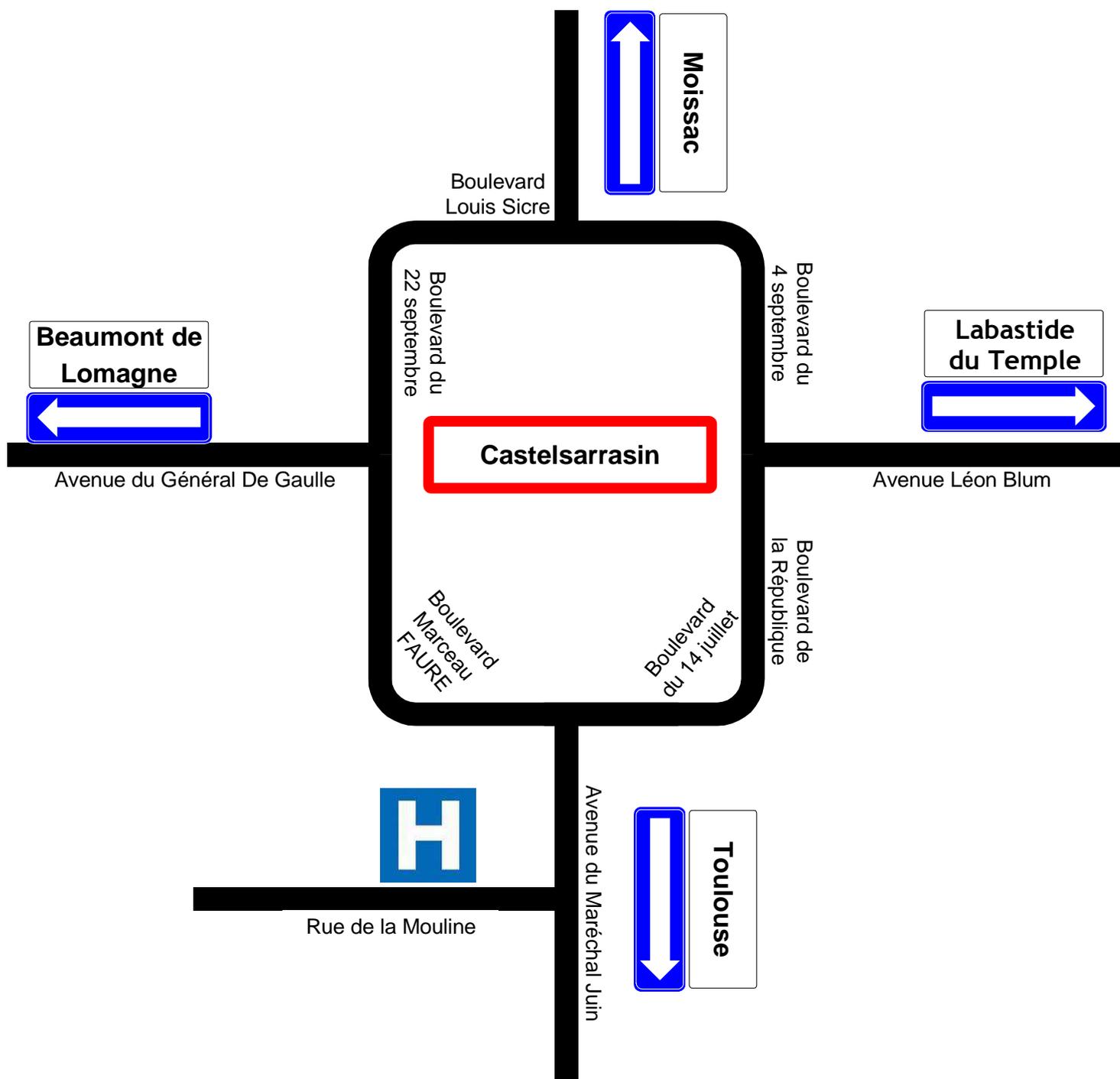
Le CHIC offre aujourd'hui un service public hospitalier de proximité adapté au bassin de population desservi.



Plan de Moissac



Plan de Castelsarrasin



Le personnel

Votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe médicale et paramédicale dévouée et compétente.

L'équipe médicale (Blouse blanche)

Un médecin chef d'unité est responsable de l'unité de soin dans laquelle vous êtes hospitalisé.

Le médecin qui vous suit vous donne toutes les indications relatives à votre état de santé.

Il reçoit votre famille aux jours et heures indiqués par le secrétariat médical du service.

Il est seul habilité à communiquer des informations sur votre état de santé, sauf opposition de votre part. Il organise la coordination et la continuité de votre prise en charge avec ses collaborateurs et votre médecin traitant, en accord avec vous.

L'équipe soignante

Le cadre de santé (Tunique et pantalon blancs)

Il est chargé de veiller au bon fonctionnement du service et à la qualité des soins.

Il s'efforce de faciliter les conditions de séjour des personnes hospitalisées.

C'est à lui qu'il convient de s'adresser pour obtenir un renseignement ou formuler une observation. N'hésitez pas à le faire.

Les infirmier(e)s (Tunique et pantalon blancs)

Ils sont à votre disposition pour:

- ✓ Dispenser les soins prescrits par les médecins
- ✓ Expliquer la finalité des examens prescrits
- ✓ Aider à recouvrer votre autonomie
- ✓ Orienter vers les personnes ou structures compétentes

en cas de rééducation, de problèmes sociaux, familiaux ou psychologiques

Les aides soignant(e)s (Pantalon blanc et tunique blanche avec liseré et boutons vert foncé)

Ils accompagnent les infirmiers dans le domaine du soin. Ils vous aideront à réaliser les actes de la vie quotidienne (repas, toilette, ...).

Ils sont en charge de l'hygiène générale de votre chambre et de l'entretien des locaux.



Le personnel

Les agents des services hospitaliers (pantalon blanc et tunique blanche avec liseré et boutons vert clair)

Ils accompagnent les aides soignants dans le domaine de l'hygiène générale de votre chambre et de l'entretien des locaux.

Les secrétaires médicales

Elles sont les interlocutrices qui assurent le relais entre l'équipe médicale du service hospitalier et votre médecin traitant.

Peuvent aussi intervenir dans les différents services : **un masseur kinésithérapeute, un ergothérapeute** ou autres professionnels de rééducation ainsi qu'une **diététicienne**, intervenant sur prescription médicale.

Le service social - 05.63.04.67.00

Vous pouvez faire appel au service social du CHICM lors d'une consultation ou d'une hospitalisation pour répondre aux questions relatives à :

- L'accès à vos droits (couverture sociale, mutuelle, prestations et/ou allocations liées à votre état de santé, ...)
- La préparation et l'organisation de votre sortie (mise en place d'aide à domicile, aide à la constitution des dossiers d'admission en EHPAD,...)
- Les conséquences sociales, professionnelles et familiales qu'entraîne la maladie et/ou l'handicap.

Le service social est présent pour vous guider dans vos démarches, vous orienter vers les professionnels extérieurs, si nécessaire.

La psychologue – 05.63.04.67.80

La psychologue intervient à votre demande pour vous accompagner face à une difficulté psychologique.

Les services médico-techniques et logistiques

Sachez aussi qu'il y a d'autres personnes que vous ne verrez pas et qui pourtant contribuent à votre sécurité et à votre confort (agents des services techniques, de pharmacie, du laboratoire, de la radiologie, de la cuisine, des services administratifs, de blanchisserie, etc...).

Loi informatique et libertés

Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un traitement informatisé, réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant toutes les étapes de votre séjour.

Elles sont transmises au Médecin responsable du DIM (Département d'Information Médicale), dans le strict respect du secret médical.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout patient (ou un Médecin désigné par lui-même) peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du Directeur, du Médecin responsable du DIM ou du Médecin en charge du dossier.

L'accès aux informations administratives et médicales

Conformément à l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique l'accès au dossier médical est possible :

- ✓ Par le patient lui-même s'il n'est pas sous tutelle sinon c'est au tuteur à faire la demande
- ✓ Par les parents d'un patient mineur
- ✓ Par les ayants droits du patient en cas de décès



Avant toute communication, l'établissement procédera à une vérification de votre droit d'accès au dossier médical.

La demande peut être faite :

- ✓ Par écrit, adressé au Secrétariat de Direction du Centre Hospitalier Intercommunal Castelsarrasin Moissac – Boulevard Camille Delthil - BP 302 – 82200 MOISSAC – 05.63.04.67.06
- ✓ Auprès du secrétariat de Direction ou dans le service de soins en remplissant l'imprimé « Demande dossier médical ».

La consultation sur place est gratuite. Si des photocopies de pièces du dossier médical sont faites, une participation aux frais est demandée.

Vos droits et obligations

Pour des documents de moins de 5 ans, le dossier sera communiqué dans les 8 jours suivant la demande. Un délai de réflexion réglementaire de 48 heures est observé.

Protection juridique du patient

La mise en place d'une mesure de protection peut, le cas échéant, être demandée par le médecin de l'établissement en lien avec le service social auprès du Procureur de la République. Il s'agit de veiller aux intérêts des patients qui sont provisoirement ou définitivement dans l'incapacité de gérer leurs biens à la suite de troubles, de maladie ou d'accident.

Des informations sur les mesures de protection peuvent vous être fournies par le service social de l'hôpital.

Le consentement

Tous les examens que vous allez subir doivent vous être présentés et pour certains (tel le dépistage VIH) vous devez avoir préalablement donné votre accord.

Il est de votre droit de refuser un examen ou un traitement.

Cellule de Promotion de la Bienveillance (CPB)

Depuis 2013, le Centre Hospitalier Intercommunal de Castelsarrasin Moissac a mis en place une Cellule de Promotion de la Bienveillance (CPB), composée de représentants des différents services internes à l'établissement et d'un représentant des usagers.

La CPB a pour mission essentielle de promouvoir la bienveillance par le biais d'actions de prévention et de formation auprès de l'ensemble du personnel.

Si une situation (fait, geste, propos) vous interpelle pour vous-même ou pour un tiers, n'hésitez pas à en parler au Cadre du Service.

Comité Ethique

Le Centre Hospitalier Intercommunal de Castelsarrasin Moissac dispose d'un comité éthique qui se réunit régulièrement. Ses objectifs sont

- Echanger sur nos pratiques dans un espace dédié
- Réfléchir à des prises en soins ou à des situations délicates
- Travailler sur les textes officiels
- Commenter les avis du CCNE (Comité Consultatif National d'Ethique)
- Répondre aux exigences de la certification des établissements de santé
- Développer notre culture professionnelle.

Respect et civisme

La personnalité et la dignité de chacun doivent être respectées. La plus grande courtoisie est demandée à tous.

Toute agression verbale ou physique, tant à l'égard des patients qu'à celui du personnel, peut faire l'objet d'une plainte et être sanctionnée.

Personne de confiance

Tout patient majeur (hors mesure de protection légale : tutelle) peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Cette personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions.

Cette personne est consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations concernant votre état de santé.

Elle peut intervenir à tout moment durant la durée de l'hospitalisation et peut être révoquée, suivant votre décision.



Vous êtes libre de désigner ou non une personne de confiance.

Sa désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation.

Vous pouvez mettre fin à tout moment à la mission de la personne de confiance.

Directives anticipées

Que ce soit avant une éventuelle hospitalisation, ou bien pendant celle-ci, il vous est possible de faire connaître votre volonté sur votre fin de vie et de la faire respecter (loi Léonetti du 22 avril 2005).

Les directives anticipées sont des instructions écrites, datées et signées, que donne par avance une personne, pour faire connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté (arrêt ou limitation d'un traitement, prolongation artificielle de la vie).

La volonté que vous aurez exprimée primera sur celle de votre famille ou de votre entourage, ainsi vous libérez vos proches de la lourde responsabilité de prendre des décisions à votre place.

Si vous êtes dans l'incapacité d'établir un tel document, il vous suffit de demander à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une (cf. ci-dessus), de le rédiger pour vous. Vous pouvez à tout moment apporter des modifications partielles ou totales au document.

Le document est conservé dans votre dossier médical. Vous pouvez néanmoins choisir de le conserver vous-même, de le confier à la personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche.

La douleur

La prise en charge de la douleur est une des priorités de l'établissement

"AVOIR MOINS MAL, C'EST POSSIBLE"

N'hésitez pas à en parler aux Médecins, aux Cadres de santé, Infirmières, Aides-soignantes...

Le personnel est régulièrement formé à l'évaluation et à la prise en charge de la douleur.

Chaque membre de l'équipe soignante est attentif à dépister votre douleur, à vous proposer des solutions et à suivre son évolution.

Le CLUDSS, Comité de Lutte contre la Douleur et Soins de Support, structure composée de référents par service (Médecins, Pharmacien, Cadre de santé, Infirmier, Aide-soignant, Agent de service hospitalier) assure un rôle de sensibilisation à la prise en charge de la douleur, de diffusion d'outils d'évaluation, d'élaboration de protocoles.

Plaintes et réclamations

Il existe au sein de l'établissement une **Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)** qui a pour objet de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leur démarche, mais aussi, par ses avis et propositions, d'améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Pour toutes plaintes ou réclamations, vous pouvez, en vous adressant au secrétariat de Direction :

✓ Demander l'assistance et les conseils du médiateur médical ou du médiateur non médical. Les missions de ces derniers consistent notamment à vous apporter ou compléter l'information qui vous a été donnée.

✓ Rencontrer sur rendez-vous :

- ✓ le Président de la CME (Commission Médicale d'Etablissement) ou le Médecin référent de l'hospitalisation
- ✓ le Directeur ou son représentant

Vos droits et obligations

✓ Adresser un courrier explicatif à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier Intercommunal CASTELSARRASIN MOISSAC
Boulevard Camille Delthil - B.P. 302
82201 MOISSAC Cedex

Toutes les demandes ou réclamations seront examinées et une réponse sera donnée dans les meilleurs délais.

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.

Charte de la laïcité

La France est 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 peut recevoir d'autres limitations que celles qui sont nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et des 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 09 décembre 1905.

Les usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public.

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

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

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

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

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

Les agents du service public

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

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

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

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

Dès l'admission et tout le long de votre séjour, vous devez être correctement identifié (nom, prénom, date de naissance).

A cet effet, dans les services de Court et Moyen séjour, un bracelet d'identification vous sera remis.

Vous devez fournir tous les documents demandés par les agents du bureau des admissions pour assurer la fiabilité de l'enregistrement de ces données.

Le personnel du bureau des admissions et des frais de séjour est situé à l'entrée principale de l'hôpital. Il vous accueille tous les jours de 7h30 à 20h00. Sur le site de Castelsarrasin, le bureau des entrées vous accueille de 09h15 à 17h15.

Documents à fournir



- ✓ Votre attestation de Sécurité Sociale ou carte vitale mise à jour
- ✓ Votre carte de mutuelle en cours de validité
- ✓ Votre pièce d'identité



Suivant votre situation

- ✓ Votre attestation de CMU (Couverture Maladie Universelle) ou AME (Aide Médicale d'Etat)
- ✓ Votre feuille d'accident de travail ou de maladie professionnelle pour les mineurs et majeurs protégés, les coordonnées du responsable légal et les documents en attestant
- ✓ Les coordonnées de vos proches ou de toute personne que vous jugerez bon de prévenir
- ✓ Les coordonnées des personnes responsables pour les mineurs et majeurs protégés

Votre admission

Admission programmée

Si vous connaissez la date de votre entrée, vous pouvez vous présenter au bureau des admissions après votre consultation ou quelques jours avant votre hospitalisation afin d'effectuer une pré-admission administrative. Vous préparez ainsi votre admission à l'avance et dans de meilleures conditions.

Le jour de votre arrivée, avant de vous rendre dans le service de soins, nous vous invitons à vous présenter au Bureau des admissions afin de mettre à jour votre dossier administratif et répondre à toutes questions relatives à votre séjour.

Le personnel vous informera sur le déroulement de votre hospitalisation ainsi que sur les frais éventuels à votre charge en fonction de votre couverture sociale.

Admission en urgence

Le service des urgences vous dispense les premiers soins à votre arrivée et vous dirige, si nécessaire, vers le service d'hospitalisation adapté à votre état de santé. Votre dossier administratif devra être régularisé **auprès du Bureau des admissions situé à l'entrée de l'hôpital.**



Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour

Dès lors que vous êtes assuré social, ces frais peuvent être pris en charge par votre régime obligatoire d'assurance maladie à 80% de leur montant ou en totalité si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur (ex : ALD).

En l'absence de couverture sociale de base (sécurité sociale, AME ou assurance privée), les frais de séjour devront être réglés par vous-même avant votre départ.

Ticket modérateur

C'est la part des frais de séjour non couverte par l'assurance maladie qui peut être facturée :

- ✓ A votre complémentaire santé (Mutuelle, CMU complémentaire, ...) sur présentation d'un accord de prise en charge total
- ✓ A vous-même en l'absence de couverture complémentaire santé.

Le forfait journalier

Il constitue votre contribution minimale légale.

Il correspond aux coûts hôteliers (repas, hébergement,...) et sera réglé le jour de votre départ au bureau des admissions ainsi que les éventuels suppléments de tarif pour chambre particulière.

Il est pris en charge par vous-même ou par votre mutuelle en fonction de votre couverture.

Chambre particulière

Si vous demandez à être admis en chambre particulière, celle-ci vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service.



Pour en faire la demande, vous devez vous adresser au Bureau des admissions afin de compléter le formulaire « Accord sur la prise en charge de la chambre particulière » et de le signaler au service concerné.

Le service social est à votre disposition (05.63.04.67.00)

En cas d'absence de couverture sociale ou de difficultés pour assurer la part restant à votre charge, le bureau des admissions pourra vous diriger vers le service social qui vous aidera dans vos démarches éventuelles d'ouverture de droits.

Nous vous rappelons qu'il est **INTERDIT de FUMER** dans les lieux affectés à l'usage collectif (Décret 06-1386 du 15/11/06).

De plus, pour votre sécurité, du matériel de détection et de lutte contre l'incendie est disposé dans tout le bâtiment. Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

En cas **d'ALERTE au FEU**, suivez les consignes données par le personnel et affichées sur la porte de la chambre.



La prise en charge médicamenteuse

A votre entrée, vous devez vous munir de l'ordonnance rédigée par votre médecin traitant et si possible des médicaments que vous prenez habituellement.

Nous vous demandons de les remettre à l'infirmière lors de votre arrivée dans le service.

Le médecin hospitalier pourra décider de modifier votre traitement pendant l'hospitalisation. Ces médicaments seront fournis par la pharmacie de l'hôpital.

Pour votre sécurité, vous ne devrez prendre aucun autre médicament que ceux qui vous seront donnés par l'infirmière.



Les affaires personnelles

Le linge hôtelier est fourni et entretenu par l'établissement.

En revanche, vous devez apporter vos effets personnels (pyjama, chaussons, ...) et votre nécessaire de toilette (shampooing, gel douche, brosse à dents, dentifrice, rasoir, peigne, ...)



Les valeurs – argent – bijoux

Dès votre admission, vous devez obligatoirement signer la « fiche de dépôt » qui vous sera remise dans le service.

Si vous laissez des objets en dépôt, c'est le personnel soignant du service qui procédera à l'inventaire et qui vous remettra une copie de cet inventaire.

Le dépôt effectif se fait au Bureau des Entrées / Standard qui vous fournira les éléments réglementaires en vigueur relatifs aux dépôts de valeurs, d'argent et de bijoux.

A défaut d'accomplir cette formalité, le Centre Hospitalier ne peut être tenu responsable, en cas de perte ou de vol des dits objets, valeurs ou argent que vous conserveriez dans votre chambre.

Sur présentation d'une pièce d'identité ou d'un certificat d'hérédité, vous pourrez récupérer vos valeurs (carnets de chèques, bijoux, etc...) et argent à la Trésorerie Principale de Castelsarrasin, laquelle est chargée de les conserver.

Trésorerie Principale de Castelsarrasin 42 rue de l'Égalité ouverte du lundi au jeudi (sauf jours fériés) de 08h15 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 et le vendredi 08h15 à 12h00.



Propreté, Hygiène

Politique d'établissement

Il existe dans l'établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui définit un programme annuel d'actions, intégrant les objectifs du programme national de prévention des infections nosocomiales 2009/2013.

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH) est chargée de sa mise en œuvre dans l'établissement.

Vous disposez des résultats sur le feuillet « Indicateurs qualité » du livret d'accueil.

Les infections nosocomiales

Ce sont des infections associées aux soins acquises en établissement de santé.

Elles peuvent :

- ✓ Etre directement liées aux soins dispensés au patient, lors d'une hospitalisation ou d'un soin ambulatoire
- ✓ Survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple une épidémie de grippe....).

Votre séjour

Qu'est ce qu'une BMR ?

C'est une Bactérie Multi Résistante aux antibiotiques.

Des précautions complémentaires en hygiène sont à respecter durant l'hospitalisation, si vous êtes porteur de BMR.

Le personnel soignant est chargé de vous informer sur ces précautions complémentaires en hygiène.

Recommandations au patient et à son entourage

L'entretien des locaux hospitaliers concourt à l'hygiène générale d'un établissement de santé.



Nous vous remercions d'aider au maintien d'un niveau de propreté générale de l'établissement : ne pas jeter de papier au sol, ne pas entrer avec un animal de compagnie.

Que puis-je faire pour limiter les infections ? Quelles précautions dois-je prendre en cas d'hospitalisation ?

Il s'agit le plus souvent d'appliquer les principes quotidiens de propreté : une douche ou une toilette par jour, brossage des dents, propreté des vêtements, propreté des mains.

Lors d'une hospitalisation, il faut vous munir de votre nécessaire de toilette (savon liquide, dentifrice...). Vos serviettes de toilette doivent être fréquemment lavées et correctement séchées. Si besoin, les équipes soignantes disposent de certains accessoires en « dépannage ».

Pourquoi le lavage des mains est-il si important à l'hôpital ?

L'hygiène des mains est la première mesure de prévention d'efficacité prouvée et démontrée pour limiter le risque de transmission croisée des micro-organismes.

Votre séjour

Elle est pratiquée soit par une friction avec un produit hydro-alcoolique (PHA) soit par un lavage simple réalisé avec un savon liquide ordinaire pour les gestes de la vie courante (par exemple avant de manger, après s'être mouché, en entrant et en sortant d'une chambre de patient...). En entrant et en sortant, il est conseillé à vos proches de se frictionner les mains avec les produits hydro alcooliques disponibles dans chaque chambre.

Quelle est l'attitude adaptée pour éviter qu'une plaie s'infecte après mon intervention ?

En cas de pansement de plaies, votre participation est indispensable à la cicatrisation, notamment :

- ✓ En veillant à la propreté corporelle : dans la plupart des situations et sur l'avis du chirurgien, une douche est possible même peu de temps après l'intervention
- ✓ En évitant de toucher au pansement, en signalant les écoulements, le décollement du pansement, les douleurs et la survenue de fièvre aux soignants

Mon entourage est-il également concerné par des mesures à prendre lors des visites ?

Il est déconseillé de :

- ✓ Se rendre auprès d'un patient lorsqu'on est soi-même porteur d'une maladie qui peut être contagieuse (exemple : la grippe, gastro entérite....).
- ✓ D'amener des enfants en visite dans certains services de soins, compte tenu des risques infectieux encourus, en particulier pour les enfants en bas âge.
- ✓ D'apporter des fleurs et des plantes car elles peuvent constituer un réservoir de micro-organismes en nombre très important.
- ✓ S'asseoir sur le lit du patient et de toucher aux équipements et aux matériels de soins.
- ✓ D'utiliser les toilettes de la chambre.



Les repas

Les menus proposés sont adaptés à votre état de santé et tiennent compte dans la mesure du possible de vos goûts.

Les menus sont élaborés lors d'une commission de menus, à laquelle participent une diététicienne et des représentants des usagers.



- ✓ Le petit déjeuner vous est servi vers 8 heures
- ✓ Le déjeuner vous est servi à partir de 12 heures
- ✓ Le dîner vous est servi à partir de 18 heures

Le CLAN, Comité de Liaison Alimentation/nutrition analyse et s'attache à améliorer la prestation restauration et la prévention de la dénutrition.

Un risque infectieux supplémentaire peut être encouru par vous-même en consommant des plats cuisinés en dehors de l'établissement. Il est indispensable de se renseigner auprès de l'équipe soignante

Des distributeurs d'en-cas et de boissons sont à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall d'entrée (derrière l'ascenseur) et aux urgences.



La télévision

L'utilisation des téléviseurs installés dans les chambres est payante et gérée par une société extérieure qui assure directement l'encaissement des frais.

La télécommande vous sera donnée dans le service sur simple demande.

Nous vous demandons d'utiliser la télévision en respectant le repos de chacun.



Le téléphone

Vous pouvez disposer d'un téléphone dans votre chambre, il vous faut demander l'ouverture de la ligne auprès :

- du standard de l'hôpital pour le service de Médecine et Chirurgie tous les jours de 7h30 à 19h45.
- Au Bureau des Entrées de Castelsarrasin pour le SSR de 09h00 à 17h15 sauf week end et jours fériés.

Il vous sera demandé un forfait vous permettant uniquement de recevoir des communications.

Si vous souhaitez téléphoner à l'extérieur, vous devez approvisionner un compte qui vous autorisera à passer des communications dans la limite de ce crédit téléphonique ; un signal sonore vous avertira de l'imminence de son épuisement.

Il vous sera attribué :

- ✓ un code confidentiel
- ✓ un numéro d'appel direct qui permettra à vos proches de vous joindre directement dans votre chambre. Si vous changez de chambre ou de service durant votre séjour, votre numéro peut être modifié.

ATTENTION : En cas de non utilisation de votre crédit, celui-ci n'est pas remboursé.



L'utilisation du téléphone portable n'est pas autorisée dans l'enceinte de l'établissement.



Le courrier

Le personnel du service vous distribuera votre courrier. Demandez à vos correspondants de bien mentionner vos noms et prénoms ainsi que le service dans lequel vous séjournez.

Vous pourrez remettre votre courrier affranchi au personnel qui se chargera de le faire expédier.

Si des mandats ou des recommandés vous sont adressés, le vaguemestre de l'établissement (secrétariat de direction) se tient à disposition pour les retirer au bureau de poste.



Les visites

Afin de préserver le repos du patient et l'organisation des soins, les horaires de visite sont en général de 11h30 à 20h.

Nous recommandons aux visiteurs :

- ✓ D'éviter les visites en groupe qui risquent de vous fatiguer et de perturber le repos des autres patients
- ✓ De surveiller et d'encadrer les enfants pour leur sécurité. Leur présence peut être contre-indiquée dans certains cas, veuillez vous renseigner auprès de l'équipe soignante
- ✓ De ne pas apporter de boissons alcoolisées
- ✓ De signaler auprès de l'équipe, les aliments que vous apportez, pour des raisons d'hygiène et pour l'état de santé du patient.
- ✓ D'observer dans le service le plus grand silence, le maximum de calme et de discrétion.
- ✓ Les animaux sont interdits au sein de l'établissement
- ✓ Il est interdit de fumer au sein de l'établissement

Durant le séjour à l'hôpital, votre état de santé peut nécessiter des précautions de soins particulières. Il est alors demandé à tout visiteur de s'adresser à l'équipe soignante avant d'accéder à votre chambre.

Nous prions les visiteurs de bien vouloir sortir de la chambre durant les soins qui vous sont prodigués.

Vous avez la possibilité de refuser les visites ; dans ce cas là, adressez vous au cadre de santé du service. Si vous le souhaitez, vous pouvez également bénéficier d'une garantie de non-divulgateion de votre présence.

Les services proposés aux accompagnateurs

Un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous et à prendre ses repas dans votre chambre moyennant l'achat de tickets au Bureau des admissions.

La commande du repas se fait dans le service de soins. A l'hôpital, celui de midi doit être commandé avant 9h et celui du soir avant 15h.

Au SSR de Castelsarrasin le repas doit être commandé :

- la veille pour le repas du midi
- avant 11h30 pour le repas du soir
- Et le vendredi avant 12h00 pour les repas du weekend end.

A l'hôpital le repas de midi peut être également pris au Restaurant du Personnel du lundi au vendredi de 11h30 à 14h30.

Un accompagnant peut être autorisé à passer la nuit avec vous ; dans ce cas, un lit pliant peut être installé gratuitement sur simple demande auprès du Cadre de santé.

Le culte

Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

✓ Culte Catholique

L'aumônier de Castelsarrasin - 05.63.95.02.51

L'aumônier de Moissac - 05.63.04.02.81

Sœur Marie Lucie à Moissac - 05.63.32.28.87

✓ Culte Musulman

Association musulmane de Montauban

38 avenue Chamier 82000 Montauban 05.63.20.33.93

✓ Culte Orthodoxe

Association culturelle orthodoxe

4 rue Sainte Claire 82000 Montauban 05.63.20.31.57

✓ Culte Protestant

Eglise réformée évangélique

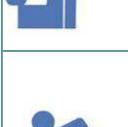
95 avenue Charles De Gaule 82000 Montauban 05.63.63.09.37

Votre sortie

La décision de sortie

C'est le médecin qui décide de votre sortie. Il vous sera remis les ordonnances relatives à votre traitement, les certificats médicaux, le bulletin de sortie, l'arrêt de travail, le cas échéant, et la feuille de transport s'il est fait appel à un véhicule sanitaire.

Si votre sortie nécessite un transport médicalisé (ambulance, VSL) vous pouvez faire appel à l'ambulancier de votre choix.

	Retour à domicile Sans prescription de transport	Vous devez rentrer par vos propres moyens (famille, amis, taxi, transports en commun, ambulance à vos frais)
	Retour à domicile Avec prescription de transport	Vous pouvez choisir l'organisme de transport sanitaire
	Examen dans un autre établissement pendant l'hospitalisation	L'hôpital s'engage annuellement avec une société de transport. Ce transport est à la charge de l'établissement lorsque la prescription est faite par un médecin de l'établissement.
	Transfert dans un autre établissement pendant l'hospitalisation	Si le transfert est définitif ou supérieur à 48h, vous disposez du choix du transporteur. Si le transfert est inférieur à 48h, l'hôpital désigne la société de transport qui est à sa charge.
	Sortie vers un établissement de Soins de Suite et de Réadaptation	Si vous allez vers un autre établissement de santé vous avez le libre choix du transporteur. S'il s'agit du service du SSR de notre établissement, le choix est fait par l'hôpital qui en assure la charge.

Les permissions de sortie

Une permission de sortie peut vous être accordée à titre exceptionnel après accord du médecin.

Les sorties contre avis médical

En cas de sortie contre avis médical, vous devez signer une lettre attestant que vous avez été averti(e) des risques encourus et que vous déchargez l'hôpital de toute responsabilité en cas d'accident.

Les formalités administratives

Le jour de votre sortie, vous devez vous présenter au Bureau des admissions situé dans le hall d'entrée de l'hôpital.

Il vous sera remis les documents liés à votre séjour et vous acquittez des frais restant à votre charge (frais d'hospitalisation, services et prestations optionnels) sur place ou à défaut à la réception de la facture dans un délai de 7 jours à votre domicile (cf. partie sur les frais d'hospitalisation).

Pour tout renseignement, contacter le Bureau des admissions - 05.63.04.67.18

Les formalités personnelles

Le jour de votre sortie, pensez à récupérer au Bureau des admissions tous les objets et effets personnels que vous auriez pu déposer dans le coffre de l'établissement lors de votre arrivée.

Pensez à bien inspecter votre chambre et assurez vous de n'avoir rien oublié.

Questionnaire d'évaluation

La Direction, les Médecins et le Personnel souhaitent rendre votre séjour le plus agréable possible.

Il est important de connaître vos suggestions et vos critiques pour améliorer notre prestation.

Aussi, un questionnaire de satisfaction est envoyé à un échantillon de patients.

Nous sommes très attachés au retour de ce document dont l'analyse permet de mesurer votre degré de satisfaction et de mettre en place les actions correctives nécessaires à l'amélioration de la prise en charge globale de l'utilisateur.

Pour faciliter la démarche une enveloppe préaffranchie accompagne le courrier.

Vous disposez des résultats concernant la satisfaction des usagers sur les deux dernières années dans le livret d'informations présent dans ce livret d'accueil.

Vous trouverez ci-après le modèle du questionnaire d'évaluation.

Votre avis nous intéresse

Votre sortie a eu lieu au cours de quel mois ? _____

Tranche d'âge : Moins de 15 ans entre 16 et 25 entre 26 et 65 +de 65

(-) ————— Satisfaction —————> (+)

Accueil (signalisation et bureau des entrées) :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Signalisation extérieure de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Signalisation dans l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Disponibilité, courtoisie du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Information concernant les formalités administratives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Simplicité des formalités administratives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Chambre :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Bruit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Hygiène, propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Fréquence de change du linge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Cabinet de toilette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Repas :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Quantité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Horaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Aide au service en chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Douleur :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Prise en compte de la douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Délais d'attente :												
Avez-vous été confronté à une attente de plus ½ heure ?						<input type="checkbox"/> oui						<input type="checkbox"/> non
Si oui dans quel service :	_____											
Vos droits :	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Respect de votre confidentialité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

Respect de votre dignité, de votre intimité

Médecins : 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Facilité à obtenir les informations

Clarté des réponses

Courtoisie, amabilité

Disponibilité

Horaires et fréquence de visites

Le personnel soignant : 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Qualité des soins

Courtoisie, amabilité

Disponibilité

La sortie : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Information sur l'organisation de la sortie

Information sur la continuité des soins

Globalement : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Etes-vous satisfait de votre prise en charge dans notre établissement ?

Conseillerez-vous notre établissement à quelqu'un de votre entourage ?

Commentaire :



La Direction et la Communauté hospitalière espèrent avoir facilité votre séjour à l'hôpital, et vous avoir aidé dans vos démarches.

Nous sommes sensibles à la confiance que vous nous avez témoignée.

Nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

NUMEROS UTILES

Court et moyen séjour

Standard	05.63.04.67.00
Direction	05.63.04.67.06
Consultations Externes	05.63.04.67.27
Service de Médecine	05.63.04.67.77
Service de Chirurgie	05.63.04.67.46
Service de Radiologie	05.63.04.67.34
Service des Urgences	05.63.04.67.52
HAD (Hospitalisation A Domicile) SSIAD (Soins Infirmiers A Domicile)	05.63.04.88.70
SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) - Castelsarrasin	05.63.32.88.03
Service social	05.63.04.67.00
Psychologue	05.63.04.67.80
Allo Maltraitance	3977
Association ASP 82 (Association soins palliatifs)	05.63.66.35.75
Don d'organes (www.dondorganes.fr)	0800.20.22.24

NUMEROS UTILES

Hébergements

EHPAD Site Moissac
Les Grains Dorés
Tél : 05.63.29.61.70

EHPAD Site Moissac – Canal
Tél : 05.63.04.61.03

EHPAD Site Castel
Tél : 05.63.32.88.00

Accueil de jour ALZHEIMER Moissac
Tél : 05.63.32.30.73

