



Le Centre Hospitalier Saint-Jacques de Saint-Céré

vous accueille...



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi d'être hospitalisé(e) au Centre Hospitalier de Saint-Céré. Ce livret d'accueil vous permettra de connaître les conditions de déroulement de votre séjour ou de celui de votre proche.

Soyez assuré que les équipes médicales, soignantes, hôtelières et administratives mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité et de proximité.

Les équipes du Centre Hospitalier Saint-Jacques vous remercient de la confiance que vous leur accordez.

Le Directeur,

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Votre Séjour | 4 |
| Les formalités administratives | 5 |
| Les frais d'hospitalisation..... | 6 |
| Modalités pratiques | 7 |
| Prise en charge de la Douleur et des soins palliatifs..... | 9 |
| Lutte contre les infections associées aux soins | 11 |
| Votre sortie | 11 |
| Service Social | 12 |
| Les Services du Centre Hospitalier..... | 13 |
| Les Urgences/L'UHCD / Le SMUR..... | 14 |
| Le Service de Médecine | 16 |
| Le SSR..... | 17 |
| L'USLD..... | 18 |
| Le SSIAD | 19 |
| EHPAD du Pré d'Aubié | 20 |
| Le Centre de Périnatalité de Proximité | 21 |
| Les Consultations externes..... | 21 |
| L'Imagerie médicale | 22 |
| La pharmacie | 22 |
| Vos droits | 23 |
| Protection juridique des majeurs protégés | 23 |
| Droit à l'information et consentement | 23 |
| Les Evenements Indésirables graves..... | 23 |
| Personne de confiance | 24 |
| Les directives anticipées | 24 |
| Droit d'accès au dossier médical | 24 |
| Informatique et libertés..... | 25 |
| Bientraitance..... | 25 |
| Chartes des droits et libertés... .. | 26 |
| | |
| Plan | 28 |
| Les indicateurs Qualité et Sécurité des soins | 29 |
| Contacts | 30 |
| Votre avis sur l'hôpital..... | 31 |

Votre Séjour

Vos proches sont les bienvenus. Leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Afin de faciliter l'organisation des soins et de respecter les libertés de chacun, nous vous remercions de veiller à ce que tous respectent les consignes suivantes :

- ❖ Etre discret, parler doucement
- ❖ **Respecter les gestes barrières et toutes les consignes indiquées par le service**
- ❖ Modérer le son des appareils (téléphone, radio, télévision)
- ❖ Respecter **les horaires de visites autorisés pour les services de médecine et SSR : de 12h à 20h**
- ❖ Eviter les visites en groupe
- ❖ Prendre soin des équipements hospitaliers
- ❖ **Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales**
- ❖ Ne pas apporter de boissons alcoolisées
- ❖ Indiquer au médecin votre traitement habituel (ordonnances) et vos allergies ; Ne pas conserver vos médicaments personnels. Confiez-les à l'équipe, ils vous seront restitués à votre sortie.
- ❖ Eviter d'amener des enfants en bas âge et être vigilants quant à leur présence en visite : ils restent sous la surveillance des adultes les accompagnants

Nous vous remercions d'informer le cadre de santé du service :

- avant d'apporter des objets particuliers (alimentation, fleurs, plantes, appareils électriques....)
- de toute demande particulière.

Beaucoup de situations peuvent être directement réglées dans le service pendant l'hospitalisation en formalisant un moment de dialogue avec le cadre et/ou le médecin.

Avez-vous pensé à désigner une personne de Confiance ? (voir p 24)

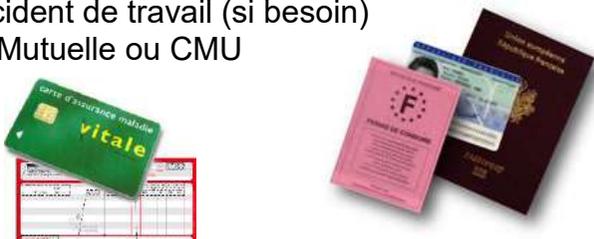
Les formalités administratives

Le bureau des entrées (hall d'accueil) est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h. Le personnel de l'admission est à votre disposition pour vous informer de vos différentes prises en charge.

Nous avons besoin de connaître votre identité lors de votre entrée à l'hôpital, afin d'établir votre dossier et d'assurer son suivi.

C'est pourquoi nous avons **OBLIGATOIREMENT** besoin de :

- votre carte d'identité ou Passeport ou Permis de conduire
- votre carte vitale ou Attestation de Sécurité sociale
- l'attestation d'accident de travail (si besoin)
- votre attestation Mutuelle ou CMU



Tout au long de votre parcours, différents intervenants vous demanderont à plusieurs reprises de repreciser votre date de naissance, votre nom et votre prénom (à votre arrivée, avant certains actes de soins). **Il s'agit d'une procédure de vérification obligatoire, pour assurer la sécurité des soins.**



Pour compléter cette procédure, le Centre Hospitalier vous propose un **bracelet personnalisé**. Ce bracelet est un moyen supplémentaire de vérifier l'identité. Nous vous remercions de participer à la sécurité des soins en acceptant le bracelet **et en signalant toute erreur dans votre identité.**

Merci de laisser au bureau des entrées les noms et coordonnées des personnes à prévenir et celles de votre médecin traitant.

Cependant, si vous désirez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, signalez-le au cadre de santé de votre service.

Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge à 80% ou 100% par votre régime obligatoire d'assurance maladie. Les tarifs des prestations sont affichés et consultables dans chaque service. Le détail de ces frais vous sera expliqué par le personnel du bureau des entrées.

Il reste à votre charge ou à celle de votre organisme d'assurance complémentaire :

- le ticket modérateur en cas de prise en charge à 80%,
- le forfait journalier.

Le forfait journalier :

Il représente votre contribution aux dépenses hospitalières. Son tarif est national et non remboursé par la Sécurité Sociale. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures y compris le jour de la sortie (quelle que soit l'heure de sortie).

Les frais de soins (traitement, examens...) :

Si vous êtes assuré social, les frais de séjour sont pris en charge à 100% (ALD) ou 80%. Les 20% restants (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis est établi suivant l'avis du médecin et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement de payer doit être également signé au cas où vous nécessiteriez une prolongation de séjour.

Les chambres particulières :

Les chambres individuelles sont attribuées à la demande du patient (sous réserve de disponibilité du service) ou si son état de santé le nécessite. Vous pouvez disposer d'une chambre individuelle moyennant un supplément (qui est souvent pris en charge par les mutuelles).

Modalités pratiques

Les repas : Ils sont préparés sur place par notre équipe de restauration. Il sera tenu compte de vos régimes, vos goûts, vos intolérances alimentaires et demandes, dans la mesure du possible.

Les accompagnants : Dans certains cas, nous pouvons permettre à un de vos proches de passer une ou plusieurs nuits auprès de vous : faites-en la demande auprès du cadre du service. Les accompagnants ont la possibilité de prendre un repas sur place (ticket en vente au bureau des entrées).

Argent et objets de valeur : L'hôpital n'est pas responsable de la perte ou du vol d'argent ou d'objets que vous conservez. Evitez de conserver avec vous d'importantes sommes d'argent, des objets de valeur ou bijoux, ainsi que votre carte bancaire ou autres titres de paiement lors de votre hospitalisation. Il vous est conseillé de faire un dépôt de ces objets auprès du Bureau des Entrées qui vous remettra un reçu. Le retrait ne pourra s'effectuer qu'auprès de la Trésorerie de Saint Céré. Tout échange de biens ou d'argent avec le personnel de l'établissement est rigoureusement interdit.

Le tabac : Il est strictement interdit de fumer dans votre chambre ainsi que dans tous les locaux de l'hôpital.

Sécurité incendie: En cas d'incendie, gardez votre calme et suivez les indications du personnel qui a été formé pour votre sécurité.

Le téléphone : La demande se fait au Bureau des Entrées.

Les visites sont autorisées de 12 h à 20 h en médecine et SSR. Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du patient pendant la visite du médecin, les soins et l'entretien des locaux.

Les permissions : Sur demande, le médecin pourra vous accorder une permission temporaire d'absence.

Les cultes : Vous avez la possibilité de demander à être mis en relation avec le ministre du culte de votre religion. Une messe est célébrée tous les mercredis à la chapelle de l'hôpital à 16 h 30.

La télévision : Vous pouvez obtenir la télévision dans votre chambre sur votre demande. Le représentant d'une société passera dans votre chambre pour encaisser le montant de la location.

Internet : Le Wifi peut être mis à votre disposition. La demande se fait au Bureau des Entrées.

Le courrier : Il vous sera distribué par le personnel du service. Si des mandats vous sont adressés, le vaguemestre viendra vous en verser le montant dans votre chambre. Le courrier expédié par les patients doit être timbré et remis au personnel du service.

Les associations : Un bénévole d'accompagnement de l'association ASP LOT (Soins Palliatifs) peut venir vous rendre visite pour Ecouter, Echanger, Partager. Des bénévoles de la Croix Rouge interviennent également pour vous faciliter l'accès aux lectures.

Les effets personnels : N'oubliez pas d'apporter votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, shampoing, rasoir, mousse à raser, serviettes et gants...), des vêtements de nuit et des pantoufles fermées. **Si vous utilisez des produits d'incontinence, il est nécessaire d'en apporter en quantité suffisante** car ils ne sont pas fournis par l'établissement pour les hospitalisations en médecine et SSR.

Le linge : Prévoyez une tenue confortable adaptée à la rééducation si nécessaire (jogging, tennis...). **Le linge personnel n'est pas entretenu par l'hôpital.**

Prise en charge de la Douleur et des soins palliatifs

Si vous ou bien votre proche bénéficiez d'une prise en charge Soins palliatifs, il existe des modalités personnalisées d'accueil et de prise en charge. N'hésitez pas à contacter l'équipe mobile ou le cadre du service pour en savoir plus.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

L'établissement dispose de professionnels formés à la prise en charge de la douleur et à la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs et de lutte contre la douleur est composée d'un médecin, d'un infirmier et d'un psychologue. Elle se déplace à la demande du médecin du service et propose conseils et soutien. Le psychologue de l'équipe peut rencontrer tout patient à sa demande ou à celle de l'équipe mais aussi les familles.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr

Lutte contre les infections associées aux soins

Les infections associées aux soins sont des infections qui se déclarent durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit.

Les professionnels du CH mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections :

- Prévention : hygiène des mains, protocoles...
- Surveillance de l'environnement (eau, air...)
- Evaluation des pratiques, Formation continue
- Gestion et investigation des épidémies

L'ensemble de l'hôpital est engagé dans cette démarche grâce à l'efficacité du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales), du service d'hygiène, de ses correspondants et de l'ensemble du personnel.

Les résultats des indicateurs nationaux sont disponibles sur le site www.scopesante.fr et affichés dans l'établissement.

Aidez-nous à promouvoir une bonne hygiène en respectant ces quelques règles :

- ❖ **Réalisez régulièrement une désinfection des mains (solution hydro-alcoolique)**
- ❖ **Portez un masque ou évitez les visites si vous êtes contagieux**

Votre sortie

Un courrier sera adressé à votre médecin traitant et au médecin qui assurera votre prise en charge. Ce compte-rendu d'hospitalisation comporte toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des entrées ou de déléguer un membre de votre famille afin de régulariser votre sortie en souscrivant aux modalités suivantes :

- vérifier et faire le point sur votre dossier administratif,
- obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation.

Vous pouvez régler votre facture de soins par Internet sur le site www.tipi.budget.gouv.fr

Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin. Veuillez communiquer alors les coordonnées de l'ambulancier de votre choix.

Service Social

(Décret n° 93-652 du 26 mars 1993)

Le service social a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. Il apporte son concours à toute action susceptible de prévenir les difficultés (médico) sociales rencontrées par la population ou d'y remédier.

Le service social peut intervenir à la demande des patients et/ou de leur entourage, des services de soins, des partenaires extérieurs... Les interventions peuvent concerner l'accès aux soins, aux droits, l'organisation du retour à domicile, l'orientation en structures, la protection des personnes mineures et majeures...

L'assistante sociale travaille en collaboration avec les équipes soignantes concernant le projet de soins afin de préparer au mieux la sortie du patient. Elle travaille également avec les partenaires extérieurs afin d'assurer la continuité de la prise en charge.

N'hésitez pas à prendre un rendez-vous (p31)

Les Services du Centre Hospitalier

Quelques chiffres de 2019

2 633 hospitalisations

10 501 passages aux urgences

7 689 consultations externes

188 lits et places

L'établissement comprend :

- ◆ un service de Médecine
- ◆ un service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- ◆ une unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- ◆ un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées dépendantes (EHPAD)
- ◆ un service un Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
- ◆ un service des Urgences qui comprend une antenne SMUR et une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
- ◆ une unité de Dialyse gérée par l'AIIR
- ◆ des services médicotechniques (Pharmacie, Imagerie...)
- ◆ un service de Consultations Externes
- ◆ un Centre de Périnatalité de Proximité
- ◆ des services administratifs et logistiques
- ◆ une cuisine centrale

L'ensemble est géré par 237 agents.

Vous trouverez d'autres informations pratiques et actualités sur le site internet de l'établissement : www.ch-stcere.fr

Les Urgences, L'UHCD, Le SMUR

En fonction de la gravité de votre état de santé, vous êtes admis aux urgences directement en secteur de soins ou vous êtes invités à patienter en salle d'attente. Vous serez examiné par un médecin urgentiste qui décidera de la suite à donner.

L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) peut également prendre en charge pour une durée de 24 heures maximum les patients qui nécessitent une surveillance particulière, qui sont en attente d'un diagnostic ou d'examens complémentaires, ou qui reçoivent un traitement spécifique.

Elle dispose de 4 lits.



Le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) intervient en collaboration avec le SAMU 46 (Service d'Aide Médicale Urgente) centralisé à Cahors. Cette intervention sur place permet de prendre en charge rapidement une situation urgente et d'orienter le patient, dans les meilleurs délais, vers la structure appropriée.



Malade la nuit, le week-end ou un jour férié ?



Avant de vous déplacer
téléphonez

3966^{MI}
allo
docteur

MI Coût d'un appel local depuis un poste fixe.

A partir de 20h
et toutes les nuits,
week-ends et jours fériés,
un médecin vous écoute,
pour apporter une réponse
médicale adaptée à votre
besoin : un conseil médical,
un rendez-vous avec
un médecin de garde,
ou l'orientation vers un
service d'urgence.

Si une vie
est en danger,
aucune
hésitation :
contactez
tout de suite
le **15** (SAMU)



En Midi-Pyrénées,
il y a toujours un médecin à votre écoute.
C'est ça la permanence des soins.



Le Service de Médecine

Ce secteur de médecine polyvalente prend en charge des personnes qui présentent des **pathologies aiguës ou chroniques très variées**, notamment dans les domaines de la gériatrie, de la médecine interne, de la cardiologie et de la gastroentérologie.



Les patients peuvent bénéficier :

- **d'explorations complémentaires** : échographies, scanners, ECG HOLTER, Mesure Ambulatoire de la Pression Artérielle (MAPA),
- **d'avis spécialisés** en lien avec le service des consultations externes : chirurgie orthopédique, dermatologie, pneumologie, rhumatologie, urologie, hématologie...

Le service réalise régulièrement des **explorations des troubles du sommeil** : des polysomnographies.



Il existe 2 **lits identifiés de soins palliatifs** (LISP). Ces lits permettent d'accueillir les patients atteints d'une maladie grave évolutive. Dans ce cadre, ils peuvent être accompagnés par l'EMDSP (Equipe mobile douleur et Soins palliatifs) en collaboration avec l'équipe du service.

Les visites sont interdites le matin, ceci afin de permettre aux équipes soignantes de réaliser les soins en toute sécurité et discrétion.

Le SSR : Soins de suite et de Réadaptation

Le service de SSR permet une rééducation et une réadaptation des personnes à leur environnement initial après une hospitalisation de court séjour (médecine, chirurgie...).

Il s'agit d'une prise en charge globale pluridisciplinaire organisée autour **d'un projet thérapeutique** dont l'objectif est le retour au domicile ou l'orientation vers une structure d'hébergement lorsque le maintien au domicile est impossible.

Le SSR vous proposera :

- des soins de kinésithérapie et d'activité physique adaptée afin de récupérer vos capacités fonctionnelles et de réapprendre les gestes de la vie quotidienne
- des ateliers « **équilibre et prévention des chutes** »



Vous avez la possibilité de rencontrer le médecin ou le cadre de santé **sur rendez-vous**.

En SSR, il existe également deux lits identifiés soins palliatifs.

L'USLD : Unité de Soins de Longue Durée

L'Unité de Soins de Longue Durée accueille des personnes âgées de plus de 60 ans polypathologiques en perte d'autonomie nécessitant une surveillance médicale et para-médicale régulière.

C'est un service qui a vocation d'accueillir principalement des patients avec des soins médico-techniques importants.

Elle dispose d'un jardin équipé d'une pergola et d'un salon de jardin.

Des animations sont prévues plusieurs jours par semaine :

- activités manuelles, jeux, films, gymnastique douce, sorties, cuisine,
- salon de coiffure,
- accompagnement aux offices religieux,
- spectacles organisés tout au long de l'année, à l'occasion des fêtes, des anniversaires et notamment lors de la semaine bleue.

Des repas ouverts aux familles sont organisés durant toute l'année pour diverses occasions (Pâques, Noël, Kermesse...).

L'association "Qualité de vie des personnes âgées au Long Séjour" interne au service se met à la disposition du service pour procurer attention et affection aux personnes âgées.

Les familles ont la possibilité de rencontrer le médecin sur rendez-vous.

Un psychologue est présent auprès des résidents. Il rencontre également les familles à leur demande sur rendez-vous.

SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

Le SSIAD, assure **à domicile** :

- les soins d'hygiène (toilette, aide à l'habillage ...),
- les soins de confort (aide à la mobilisation, au transfert,...),
- les soins éducatifs et relationnels (écoute...).

Ses missions :

- ◆ Accompagner un retour au domicile à la suite d'une hospitalisation;
- ◆ Éviter une hospitalisation, lorsque les conditions médicales et sociales le permettent;
- ◆ Prévenir ou retarder la dégradation progressive de l'état général des personnes;
- ◆ Prévenir ou retarder l'admission en Institution.

Le SSIAD compte 32 places pour personnes âgées de plus de soixante ans, malades ou dépendantes et intervient sur plusieurs communes du canton, 7 jours sur 7, toute l'année.



Les démarches administratives relatives à la prise en charge sont effectuées par le SSIAD auprès de la Caisse d'Assurance Maladie. Celle-ci prend en charge l'intégralité des soins.

Au moment de l'admission, l'infirmière coordinatrice établit **le projet de soins** et détermine le nombre d'interventions, en fonction de l'état de santé de l'usager, de ses souhaits et des possibilités du SSIAD. Les soins au domicile sont réalisés par des aides-soignants diplômés, en partenariat avec tous les intervenants du domicile : médecins traitants, infirmiers libéraux, aides à domicile...

Un accompagnement personnalisé est réactualisé tout au long de la prise en charge.

EHPAD du Pré d'Aubié : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

L'EHPAD du pré d'Aubié est situé au cœur de la ville, à 100m des différents commerces, juste derrière le Centre Hospitalier dont il dépend.

Il dispose de chambres individuelles et de studios qui peuvent accueillir les couples.



Les chambres sont toutes équipées d'une grande salle de bains avec douche et WC. Celles du rez-de-chaussée disposent d'une terrasse avec accès direct au jardin, les chambres à l'étage, d'un balcon.

Un aménagement du parc par un chemin d'accès permet à tous de profiter de l'extérieur. C'est un lieu de vie calme, les chambres étant organisées autour de l'atrium, pièce de vie très lumineuse, qui sert de point de rencontre à tous les résidents.

D'autres pièces de vie, bibliothèque, salons, permettent aux résidents et aux familles qui le souhaitent, de se retrouver en dehors des chambres.

L'établissement s'attache à faire respecter les principes de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, à promouvoir l'autonomie, à respecter les souhaits des résidents en proposant un projet de vie adapté et personnalisé.

Un psychologue est présent auprès des résidents. Il rencontre également les familles à leur demande sur rendez-vous.

**Bienveillance et
personnalisation de
votre projet de vie.**

Le Centre de Périnatalité de Proximité

Des médecins gynécologues et des sages-femmes assurent des consultations de **Gynécologie**, de Suivi de grossesse et d'aide à la parentalité sur rendez-vous :

- ✓ Contraception
- ✓ Consultation pré-conceptionnelle
- ✓ **Suivi de Grossesse**
- ✓ Préparation à la naissance
- ✓ Suivi à domicile sur prescription
- ✓ Consultation post-natale
- ✓ Soutien à l'allaitement, **Soutien à la parentalité**
- ✓ Rééducation périnéo-abdominale et périnéale
- ✓ Permanence du lieu d'accueil parent-enfant (LAEP)
- ✓ Aide à l'élaboration d'un projet de naissance
- ✓ Écoute, Information, Soutien et Orientation

Des conseils et un
suivi personnalisé
pour toutes les
femmes

Le Centre de Planification :

- ✓ Information
- ✓ Consultation gynécologique
- ✓ Contraception
- ✓ Consultation pré IVG
- ✓ Consultation conseillère familiale et Conjugale

Les Consultations externes

Des consultations sont proposées sur rendez-vous dans pratiquement toutes les disciplines médicales et chirurgicales telles que :

- ◆ Cardiologie
- ◆ Chirurgie viscérale
- ◆ Chirurgie orthopédique traumatologique
- ◆ Dermatologie
- ◆ Pneumologie
- ◆ Rhumatologie
- ◆ Urologie
- ◆ Hématologie
- ◆ ...

L'Imagerie médicale

Elle est équipée :

- ◆ d'un scanner,
- ◆ de 2 salles de radiologie,
- ◆ d'une salle d'échographie.



La pharmacie

Elle répond aux missions suivantes :

- l'approvisionnement de tous les services de soins en médicaments,
- la préparation des dispositifs médicaux stériles,
- la rétrocession de réserves hospitalières sur prescription médicale.

Quelques conseils :

- ◆ Veillez à indiquer au médecin votre traitement habituel et vos allergies.
- ◆ Ne conservez pas vos médicaments personnels avec vous. Confiez-les à l'équipe, ils vous seront restitués à votre sortie.
- ◆ N'hésitez pas à poser des questions pour comprendre à quoi sont destinés les médicaments qui vous sont administrés.

Vos droits

Protection juridique des majeurs protégés

Quand l'altération des facultés mentales/corporelles d'une personne présente un caractère durable risquant de compromettre ses intérêts civils, cette situation doit être attestée par un certificat médical en vue de la mise en œuvre d'une mesure de protection juridique adaptée :

- la sauvegarde de justice (Tribunal d'Instance)
- un régime de protection prononcé par le juge des tutelles (tutelle/curatelle).

Droit à l'information et consentement

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Vous êtes également libre de choisir tel ou tel établissement en fonction de ce qui vous sera proposé. Le site internet Scope Santé vous permettra de connaître les principales données concernant l'ensemble des établissements de France.



Evénement indésirable grave (EIG) (art. R.1413-67 CSP)

On regroupe sous le terme d'événement indésirable associé aux soins (EIAS) toute situation qui, à l'occasion d'un acte à visée diagnostique, thérapeutique ou préventive, en perturbe la réalisation ou impacte directement la santé du patient. Exemples : Effet indésirable d'un médicament, Dommage causé par un dispositif médical, Infection associée aux soins ...).

Un EIAS associé à des critères de gravité (décès, mise en jeu des fonctions vitales, risques de séquelles chez la personne ou l'enfant

qu'elle porte) et dont la survenance est inattendue au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne est qualifié **d'événement indésirable grave associé aux soins (EIGS)**. Ces événements sont déclarés par l'établissement sur le portail national de signalement. En tant que particulier, vous avez également la possibilité de les déclarer.



Personne de confiance

(Article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez **confiance**, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Un formulaire vous sera remis à cet effet à votre entrée, vous devrez le compléter et le faire signer par votre personne de confiance.

La personne de confiance pourra être consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les directives anticipées

(Article L. 1111-11 code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles devront être consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Droit d'accès au dossier médical

Le dossier médical comporte toutes les informations de santé vous concernant. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin. Les informations ne peuvent être mises à votre disposition avant **un délai minimum de quarante-huit heures** après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours (délai porté à deux mois pour des dossiers datant de plus de cinq ans). Pour effectuer la demande, un formulaire est téléchargeable sur le site internet de l'établissement, sinon, appelez le secrétariat de direction qui vous indiquera les formalités. Avant toute communication, l'établissement de santé s'assure de l'identité du demandeur, des justificatifs sont exigés. La consultation sur place est gratuite. Si des photocopies sont réalisées, une participation aux frais est demandée.

Informatique et libertés

Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à gérer les données administratives et médicales vous concernant, dans le strict respect du secret professionnel. Sauf opposition de votre part, ces renseignements recueillis au cours de votre hospitalisation, seront conservés.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de portabilité aux informations vous concernant. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, votre demande doit être adressée au Délégué à la protection des données joignable à l'adresse mail dpo@ch-cahors.fr ou à l'adresse «Centre hospitalier de St Céré, Av docteur Roux, 46400 St Céré». Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits en la matière ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Bienveillance

Notre établissement s'attache à instaurer une culture individuelle et collective de bienveillance. Nous veillons au quotidien à respecter les droits des patients et résidents et à signaler tout écart.

Charte de la personne hospitalisée



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1G/SD4A/2008/90 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 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 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.

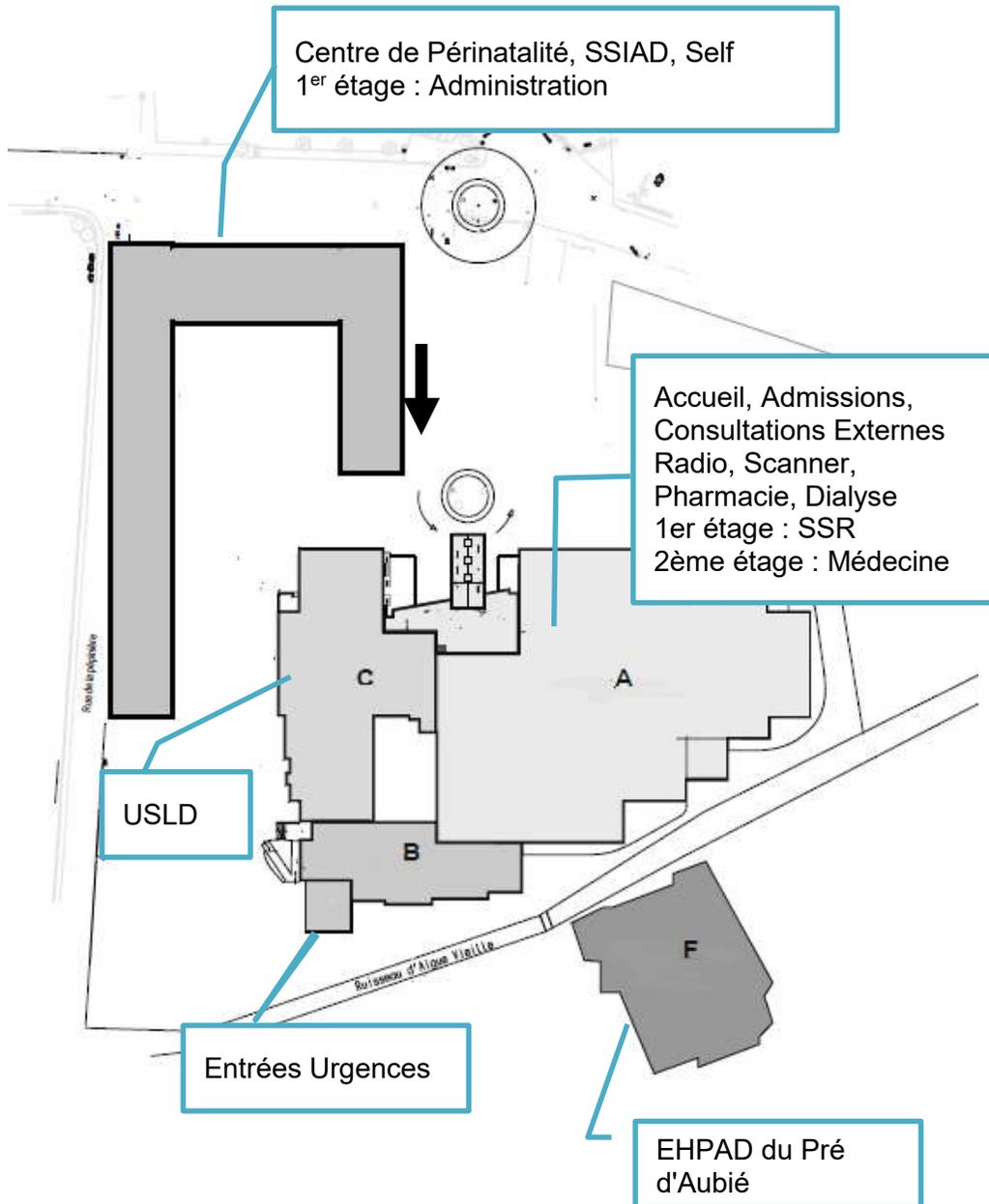
11. Respect de la fin de vie: Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

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.

Plan



Les indicateurs de Qualité et Sécurité des soins de l'établissement

(issus du site internet Scope Sante)



| Consommation de produits hydro-alcooliques (données 2019) | Résultat | |
|---|-----------------|---|
| Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA) : marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains | 48% | C |

| Projet de soins et de vie en SSR (données 2019) | Résultat | |
|--|-----------------|---|
| Cet indicateur évalue l'existence dans le dossier du patient d'un projet de soins, projet de vie comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec la participation du patient | 90% | A |

| Évaluation et prise en charge de la douleur (Données 2019) | Résultat | |
|---|---|-------|
| | Cet indicateur mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et une stratégie de prise en charge | MCO |
| | SSR | 95% A |

| Lettre de liaison à la sortie (Données 2019) | Résultat | |
|---|---|-------|
| | Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation de plus de 48h | MCO |
| SSR | | 71% C |

| Mesure de la satisfaction des patients e-Satis | Résultat |
|---|---|
| Cet indicateur mesure le niveau d'engagement de l'établissement dans le dispositif national de mesure de la satisfaction des patients en hospitalisation complète MCO (e-Satis + 48h MCO) et en SSR. La mise en œuvre du recueil des mails des patients leur permet de répondre au questionnaire national en ligne. | L'établissement participe au recueil mais les données sont insuffisantes pour obtenir un résultat |



Le Centre Hospitalier a été accrédité par la Haute Autorité de Santé en 2003 et 2007, et certifié en 2010 et 2014. Il a obtenu en 2015 le plus haut niveau de certification : A



Contacts

SERVICES DE SOINS

Médecine

05 65 10 39 55

SSR

05 65 10 40 92

USLD

05 65 10 40 29

Urgences / UHCD / SMUR

05 65 10 40 83

SSIAD

05 65 10 39 50

HEBERGEMENT

EHPAD du Pré d'Aubié

05 65 10 51 22

CONSULTATIONS

Centre de Périnatalité

05 65 10 40 23

Consultations de Spécialistes

05 65 10 40 59

AUTRES

Accueil / Standard

05 65 10 40 00

Service Clientèle

05 65 10 40 80

Service Social

05 65 10 40 08

Secrétariat de Direction

05 65 10 39 57

Equipe Mobile Douleur SP

05 65 10 40 96

Psychologue

05 65 10 40 84

Hygiène

05 65 10 40 81

MEDICO-TECHNIQUE

Imagerie Médicale

05 65 10 40 57

Pharmacie

05 65 10 40 37

Votre avis sur l'hôpital

A votre arrivée, **un questionnaire de sortie** vous sera remis. Nous vous recommandons de le remplir, afin que nous puissions connaître votre avis sur votre séjour. Toutes les réponses (éloges, observations ou propositions d'amélioration...) sont examinées en Commission des Usagers et nous permettent d'améliorer votre prise en charge.

Enquête nationale : Si vous avez consenti à nous transmettre votre adresse électronique (mail), un questionnaire vous sera envoyé par courriel quelques semaines après votre hospitalisation

(concerne les patients hospitalisés plus de 24h en Médecine, UHCD et SSR et rentrant à domicile).

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge nous vous invitons à vous adresser au responsable du service.

Si cette démarche ne vous apportait pas satisfaction, vous pouvez :

➡ adresser un courrier au Directeur de l'hôpital. Une médiation vous sera alors proposée et votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique. La Commission des Usagers formulera des recommandations pour apporter une solution au litige.

➡ vous pouvez également contacter les représentants des usagers (nommés par l'ARS) à l'adresse mail suivante :

representantsdesusagers@ch-stcere.fr

ou par téléphone :

Mme BORIE Christiane
05.65.38.38.50

Mr LECOMTE Christian
06.86.33.81.08