

Centre Hospitalier



150 Av François Souladié  
46500 GRAMAT  
Tel: 05.65.38.73.50

# CENTRE HOSPITALIER Louis CONTE

L  
i  
v  
r  
e  
t  
e  
d  
A  
c  
c  
u  
e  
i  
l

## Service de MEDECINE



*150 avenue François Souladié*

**46500 – GRAMAT**

Tél. : 05.65.38.73.50

Fax : 05.65.38.86.58

[accueil@ch-gramat.fr](mailto:accueil@ch-gramat.fr)

# SOMMAIRE

<b>Bienvenue au Centre Hospitalier Louis Conte</b>	<b>3</b>
<b>Historique</b>	<b>4</b>
<b>Les différents services du CH Louis Conte</b>	<b>5</b>
<b>Le Centre Hospitalier vous accueille – Le Service de Médecine</b>	<b>7</b>
<b>L'équipe du service de Médecine</b>	<b>8</b>
<b>Votre Admission</b>	<b>10</b>
Les formalités administratives	10
Vos frais d'hospitalisation	12
La sécurité de vos biens	13
Votre accueil dans le service	13
<b>Votre séjour</b>	<b>14</b>
Recommandation sur les médicaments	14
Votre quotidien	14
<b>Votre sortie</b>	<b>18</b>
<b>Vos droits</b>	<b>20</b>
La charte de la personne hospitalisée	20
Les représentants des usagers	21
La désignation d'une personne de confiance	23
Les directives anticipées	23
Le droit de vote	24
L'accès à vos données informatisées	24
Vos droits à l'information	24
Votre droit d'accès au dossier médical	24
Confidentialité	25
Protection juridique des majeurs	25
La Commission des Usagers (CDU)	25
La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux	25
Défenseur des droits	25
La médiation et votre droit à porter réclamation	26
Votre droit à signaler des événements sanitaires indésirables	28
<b>Devoirs de l'usager</b>	<b>29</b>
<b>Démarche qualité et organisation des instances</b>	<b>30</b>
La démarche qualité et la certification	30
La bientraitance	31
Le développement durable	32
Les différentes instances de l'établissement	33
<b>Les adresses et numéros utiles</b>	<b>35</b>
<b>Les abréviations</b>	<b>36</b>

## Annexes

- |  |  |
|--|--|
| ✚ Désignation d'une personne de confiance    | ✚ Formulaire de plainte et réclamation     |
| ✚ Imprimé « Dépôt et retrait de valeurs »    | ✚ Livret « Lutter contre la douleur »      |
| ✚ Charte Bientraitance de l'établissement    | ✚ Formulaire « Vos directives anticipées » |
| ✚ Composition de la CDU                      | ✚ Questionnaire de satisfaction            |
| ✚ Triptyque « L'alimentation est un soin ! » | ✚ Questionnaire « avis du patient »        |

## ***Bienvenue au Centre Hospitalier Louis Conte***

Madame, Monsieur,

Vous êtes aujourd'hui pris(e) en soin au Centre Hospitalier Louis Conte à Gramat.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous et vos proches afin de faciliter vos démarches et votre séjour au sein de l'établissement.

Les médecins, l'ensemble du personnel et moi-même vous souhaitons la bienvenue et vous assurons de notre compétence, disponibilité et dévouement.

Nous nous efforcerons de vous apporter les meilleures conditions de soins et de professionnalisme possibles.

La qualité de l'accueil et de votre prise en soins, ainsi que la sécurité des installations, sont également pour nous des préoccupations constantes.

Vos appréciations et suggestions sur les soins, l'accueil et les diverses prestations hôtelières nous sont donc très précieuses.

Nous vous remercions de nous communiquer votre avis à l'aide du questionnaire de sortie qui vous sera remis dans le service au sein duquel vous êtes hospitalisé(e).

Enfin pour votre information, la Commission des Usagers, comprenant notamment deux représentants des usagers, étudie avec la direction, les appréciations et suggestions que vous pouvez être amené(e) à proposer.

Je vous souhaite un bon séjour.

Directeur de l'établissement



Hall Accueil Centre Hospitalier

# HISTORIQUE

Un généreux donateur, Monsieur Louis CONTE a fait don à la commune de Gramat d'un million en or pour construire un Hôpital à GRAMAT au début du 20<sup>ème</sup> siècle. Mais ce n'est qu'en 1972, que par la dynamique du Maire de la commune, commencent les travaux de construction d'un Hôpital Local qui naturellement porte le nom de son donateur.

L'Hôpital Local Louis Conte, ouvert depuis le 2 Septembre 1974, bénéficie d'une implantation privilégiée par un cadre de verdure, calme.

Avec la loi HPST du 21 juillet 2009, l'Hôpital Local Louis Conte entre dans le droit commun et devient le Centre Hospitalier Louis Conte.

Dans le cadre de la direction commune Centre hospitalier Saint Jacques de Saint-Céré, Centre hospitalier Louis Conte de Gramat et EHPAD Les Consuls de Martel mise en place en 2010, la direction est assurée par un directeur commun et le directeur adjoint chargé des sites de Gramat et Martel.

**Le Directeur du Centre Hospitalier**, est le représentant légal de l'établissement. En sa qualité de président du directoire, il travaille en concertation avec celui-ci pour mettre en œuvre la politique générale. Sa responsabilité de dirigeant va dans le sens d'une recherche d'efficacité et de collégialité entre les professionnels tout en conservant ses pouvoirs d'autorité sur le personnel (nomination et administration) et le règlement des affaires de l'établissement.

# LES DIFFÉRENTS SERVICES

Le Centre Hospitalier Louis Conte est un établissement public de santé, de proximité, doté de la personnalité morale ainsi que de l'autonomie administrative et financière.

Il est composé de 4 services :

- Le service de MEDECINE de 20 lits
- L'EHPAD Louis Conte de 72 lits
- L'EHPAD Charles de Gaulle (ouvert en 1994 et rattaché au CH depuis 2005, ex-Maison d'Accueil pour Personnes Agées Dépendantes) de 48 lits
- Le SSIAD (depuis 1993) de 32 places dont 2 pour adultes handicapés, qui est un maillon essentiel du maintien des personnes âgées dans leur milieu de vie dans les meilleures conditions possibles.
- L'ESA (Équipe Spécialisée Alzheimer) accompagne les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer vivant à domicile et aident leurs proches. L'objectif des interventions est de leur permettre de rester vivre le plus longtemps à domicile. Ces interventions se font sur prescription médicale.

**\*EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes permet d'accueillir une population âgée dépendante ou en perte d'autonomie

**\*SSIAD** : Service de Soins Infirmiers A Domicile permet de dispenser des soins d'hygiène et de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées.

Le Centre Hospitalier Louis Conte est installé sur deux sites :

**Site « HÔPITAL » (3 services)**

150 Avenue François Souldié

☎ ACCUEIL : 05 65 38 73 50

☎ MEDECINE : 05 65 38 38 94

☎ EHPAD Louis Conte : 05 65 38 38 95

**Site « EHPAD Charles de Gaulle »**

Place de la République

☎ 05 65 33 41 09

☎ ESA : 05 65 33 24 72

[esa@ch-gramat.fr](mailto:esa@ch-gramat.fr)

Avenue du 8 mai 1945 :

☎ SSIAD : 05 65 33 24 72

Des parkings publics sont à disposition des visiteurs près de l'entrée de chaque établissement.

La possibilité de stationnement à l'intérieur de l'établissement sur le site « Hôpital » est limitée. La circulation est soumise au code de la route.

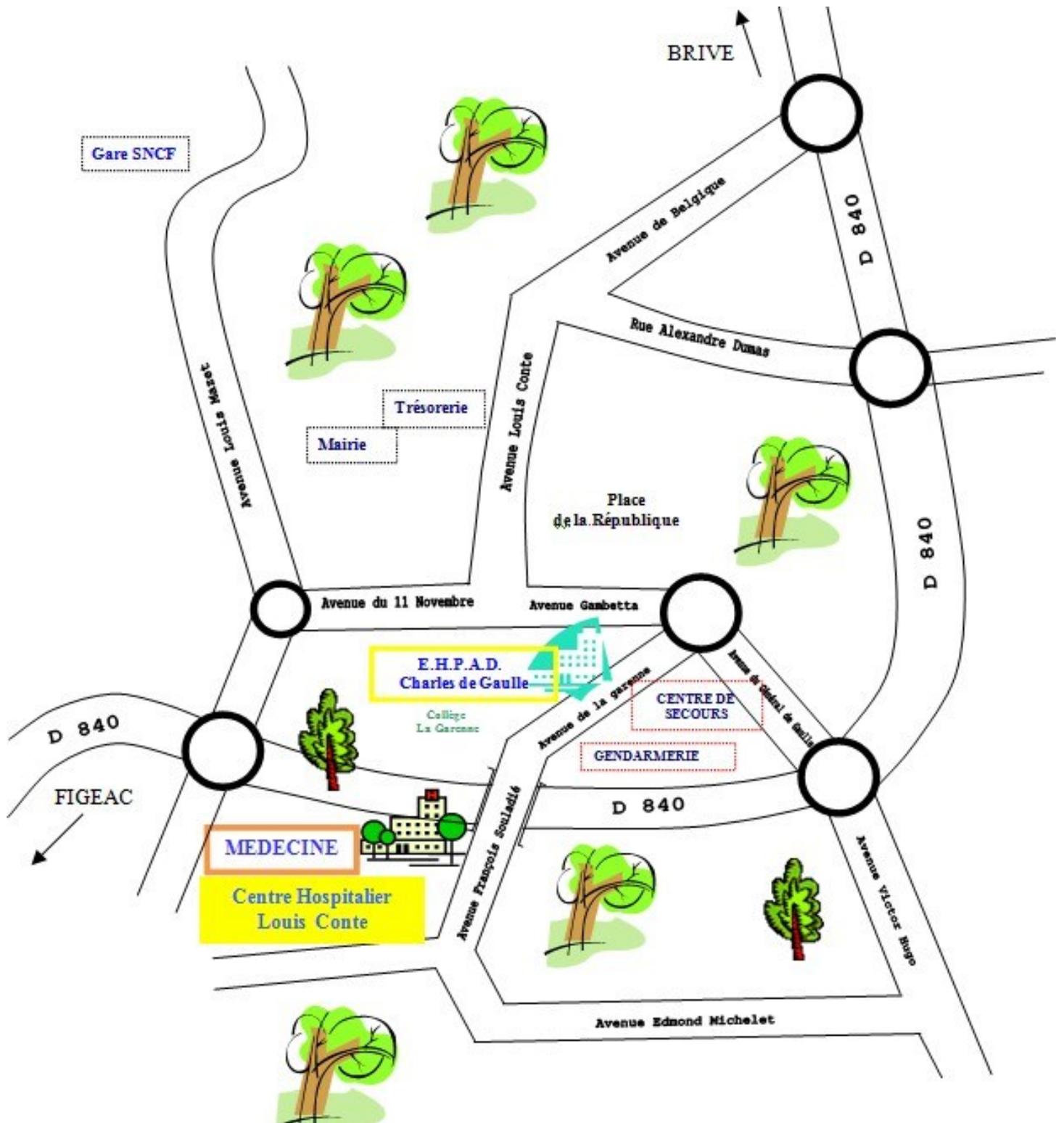
L'établissement ne peut être tenu pour responsable des vols et dégradations des véhicules.

*L'établissement n'assure ni les urgences ni les soins externes.*

Par ailleurs le Centre Hospitalier Louis Conte met à disposition des locaux pour des consultations de spécialistes :

- Bureau des consultations avancées (équipe mobile spécialisée en gériatrie)

# Plan d'accès



# LE CENTRE HOSPITALIER VOUS ACCUEILLE

## LE SERVICE DE MÉDECINE

Le Centre Hospitalier Louis Conte accueille en Médecine les patients en phase aiguë de la maladie sur présentation d'un certificat médical délivré par l'un des médecins libéraux autorisés à exercer dans ce service.

Le libre choix du Médecin est respecté parmi la liste des Médecins autorisés à exercer dans ce service par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les médecins autorisés à exercer :

- Docteur M.-P. CORBEL,
- Docteur G. COUET,
- Docteur M. FERRIÉ,
- Docteur A. GARCIA MATAS,
- Docteur A. MAVIEL,
- Docteur E. MALLET-RAOULT,

# L'ÉQUIPE DU SERVICE DE MÉDECINE

## ■ Le médecin :

Toutes les informations concernant votre état de santé vous seront communiquées par le médecin qui vous prendra en charge.



## ■ L'équipe soignante :

Elle regroupe différentes catégories de personnels paramédicaux :

- **Le cadre de santé** est responsable de l'équipe paramédicale et veille à l'application des projets en lien avec le projet de soins et le projet d'établissement.
- **L'infirmier(e)** dispense des soins sur prescription ou conseil médical en fonction du rôle propre qui lui est dévolu. Il participe à des actions de prévention, d'éducation à la santé et de formation et d'encadrement.
- **L'aide-soignant(e)** sous la responsabilité de l'infirmier(e) des soins de prévention, de maintien, d'éducation à la santé et relationnels pour préserver ou restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie du patient.
- **L'agent des services hospitaliers** assure l'entretien et l'hygiène de votre chambre, des locaux et des surfaces de circulation du service. Il contribue à assurer votre confort.

Le nom et la fonction des agents figurent sur leur tenue.

- **Etudiant(e)** : L'établissement accueille des élèves, stagiaires et étudiants d'origine scolaire ou professionnelle diverses. Votre accord vous sera demandé pour qu'ils assistent aux soins qui vous seront prodigués.

*Pour permettre votre suivi médical par les équipes qui se succèdent jour et nuit, des réunions appelées « Transmissions » ont lieu quotidiennement dans le service à chaque changement d'équipe*

## ■ D'autres professionnels spécialisés peuvent également intervenir :

- **Le pharmacien** et le préparateur en pharmacie,
- **Un kinésithérapeute libéral,**
- **Une psychologue**
- **L'Equipe Mobile Douleur** du CH de Saint-Céré : Il existe une Equipe Mobile d'Accompagnement, de Soins Palliatifs et d'Evaluation et de Traitement de la Douleur qui intervient dans l'établissement.
  - ✦ Cette équipe est composée d'un médecin, d'une infirmière et d'une psychologue.

- ✦ Le médecin et l'infirmière interviennent après demande du médecin qui vous prend en charge. La psychologue peut intervenir à votre demande ou à la demande de l'équipe soignante ou de votre famille.
- ✦ Toute personne dont l'état de santé le nécessite doit pouvoir avoir accès à une prise en charge palliative coordonnée, à des informations sur la loi Léonetti (Loi sur la fin de vie) ainsi qu'à un accompagnement de sa famille.
- **L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) du Centre Hospitalier de Saint-Céré :**
  - ✦ Une équipe composée d'un praticien hygiéniste et d'un cadre hygiéniste intervient dans l'établissement
  - ✦ Tous les professionnels, patients visiteurs sont acteurs de la prévention du risque infectieux en respectant les recommandations définies par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).
- **La diététicienne du CH de St Céré** intervient au sein de l'établissement afin d'accompagner les équipes dans la mise en place de prises en charge nutritive adaptées.
- Des conventions avec des Etablissements de Santé permettent aux patients hospitalisés l'accès aux plateaux techniques de ces structures (scanner, radiologie, ...) ainsi que des consultations de spécialistes (psychiatrie, gériopsychiatrie, ...).
- Participent également à votre prise en charge : les personnels des services administratifs et logistiques (service technique, lingerie, restauration).

# VOTRE ADMISSION

## Les formalités administratives



Dès votre arrivée, vous-même ou un proche, êtes invité(e) à vous présenter au bureau des admissions situé dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier Louis Conte pour constituer votre dossier administratif.

**Horaires d'ouverture du bureau des admissions :**

**du lundi au vendredi de 09H à 12H et de 14H à 17H**

Cette démarche permet de vous enregistrer administrativement et d'obtenir la prise en charge de vos frais de séjour auprès des organismes dont vous dépendez. Votre dossier comporte les informations relatives à votre identité, à votre couverture sociale dont vous bénéficiez et certaines données vous concernant.

*Vous devrez présenter :*

### ■ Votre identité soit :

- La carte nationale d'identité,
- Le passeport,
- La carte de séjour,
- A défaut, un extrait de naissance  
Ou le livret de famille



*Vos : NOM (de NAISSANCE et MARITAL)  
PRENOM  
DATE DE NAISSANCE*

*doivent être IDENTIQUES à vos documents officiels d'Identité.*

Les documents de votre assurance maladie ne sont pas des pièces d'identité officielles.

### ■ Votre couverture sociale :

- La carte vitale et l'attestation de droits de votre régime obligatoire.
- La carte mutuelle, attestation de CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) ou votre attestation d'assurance privée en cours de validité.



- Cas particuliers :
  - ✦ Si vous êtes pensionné de guerre (Article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre), votre carnet de soins gratuits,
  - ✦ Si vous êtes accidenté du travail : volet n°2 de la feuille d'accident du travail,
  - ✦ Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne (UE) : votre carte européenne d'Assurance Maladie,
  - ✦ Si vous venez d'un autre pays, en dehors de l'Union Européenne, la prise en charge délivrée par votre organisme habilité.
  - ✦ Sans l'accord de prise en charge, une avance financière de vos soins vous sera demandée dès l'admission.

*Une Borne «mise à jour» de votre Carte Vitale est disponible au bureau des admissions.*

■ **Personnes à prévenir** : Le ou les noms des personnes à prévenir et leurs coordonnées (téléphone et adresse) en précisant les liens qui vous unissent à ces personnes.

■ **Personne de confiance** : Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Un formulaire spécifique est disponible avec ce livret et doit être remis à l'infirmière.

■ **Directives anticipées** : N'hésitez pas à nous signaler vos directives anticipées si vous les avez écrites.

■ **Recueil de votre satisfaction** :

- **Recueil externe** : Une adresse mail où nous pourrions vous joindre vous sera demandée à votre admission car l'établissement participe à une enquête nationale de satisfaction copilotée par l'HAS et le Ministère chargé de la Santé (e-satis) qui vous sera adressée après votre sortie par mail.
- **Recueil interne** : un questionnaire interne vous est également remis avec ce livret d'accueil (Cf. Page 19 et Annexe)

■ **Demandes particulières** :

● **Chambre individuelle ou particulière** : Vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à l'infirmier(e) une chambre individuelle qui vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service. Dans ce cas, vous ou un proche devra signer une demande écrite auprès du bureau des admissions.

Cette prestation supplémentaire vous sera facturée. Certaines mutuelles la prennent en charge. Renseignez-vous auprès de votre organisme complémentaire.

● **La Non-Divulgence de votre Présence**

**Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler dès votre admission à l'infirmier(e) ou au bureau des admissions.**

## Vos frais d'hospitalisation

### ■ Les frais d'hospitalisation se composent :

- **Les frais de séjour** calculés d'après la durée de votre séjour, sur la base d'un tarif journalier de prestations. Ce tarif comprend l'ensemble des charges liées à votre hospitalisation : honoraires médicaux, examens de laboratoire et de radiologie, médicaments, soins médicaux et paramédicaux, frais d'hôtellerie (à l'exclusion du téléphone et du téléviseur, ...).
- **Le forfait journalier hospitalier** correspond aux contributions hôtelières. Le Tarif est fixé par arrêté ministériel. Il est facturable pour tout séjour supérieur à 24 heures y compris le jour de sortie.
- **La participation forfaitaire** (ou Ticket Modérateur Forfaitaire) : Cette participation est facturable dans certaines conditions, (voir avec le bureau des admissions).
- **Les prestations non couvertes par l'assurance maladie** (supplément forfait chambre particulière, téléphone, frais d'accompagnement, ...).

**Les tarifs de prestations, révisables annuellement, sont affichés sur la porte de votre chambre, dans le service et consultable au Bureau des Admissions.**

### ■ Ce que vous aurez à régler :

- *Vous êtes assuré social* : Le tarif journalier de prestations appliqué est pris en charge en général à 80 % par votre Assurance Maladie. Les 20 % restants ou Ticket Modérateur sont à votre charge ou à la charge de votre mutuelle.

*Informez-vous auprès de votre mutuelle des conditions de prise en charge des frais de séjour et du Forfait Journalier (nombre de jours).*

- Toutefois selon votre situation, votre prise en charge peut être portée à 100 % par votre caisse d'Assurance Maladie si vous appartenez à l'un des cas suivants :
  - Vous êtes hospitalisé(e) plus de trente jours consécutifs, votre prise en charge à 100 % débute alors le trente et unième jour ;
  - Vous êtes hospitalisé(e) en raison d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle ;
  - Vous êtes hospitalisé(e) en raison d'une Affection de Longue Durée ;
  - vous êtes titulaire d'une pension d'invalidé ;
  - Vous êtes bénéficiaire de l'article 115 ;
  - Vous bénéficiez de la Couverture Maladie Universelle ou de l'Aide Médicale de l'Etat ;
  - Vous avez été admis suite à un transfert depuis un autre établissement de santé au cours duquel vous avez eu un acte médical ou chirurgical supérieur ou égal à 120 €.

## ■ Le règlement de vos frais d'hospitalisation

Le règlement peut être effectué au bureau des admissions dès votre sortie.

Dans le cas contraire, vous recevrez une facture (ou Avis des Sommes à Payer) quelques semaines après votre hospitalisation payable à réception.

**Le règlement est à adresser à :**

Trésorerie Hospitalière du Lot  
83 Rue Victor Hugo  
46000 CAHORS  
Téléphone : 05 65 35 81 12  
Mail : [th.lot@dgfip.finances.gouv.fr](mailto:th.lot@dgfip.finances.gouv.fr)

**Lundi- jeudi-vendredi : de 8h30 à 12h**

## La sécurité de vos biens (dépôt de valeurs et bijoux)



**Il est recommandé de ne pas conserver d'objets de valeur dans votre chambre tels que bijoux, cartes bancaires, chéquiers, espèces, clés ...**



Il est préférable, dans la mesure du possible, de les confier à l'un de vos proches.

Vous avez la possibilité, sous certaines conditions, de déposer des biens contre récépissé auprès du Centre des Finances Publiques.



Il est dressé l'inventaire en votre présence ou, à défaut, par deux agents hospitaliers. Un double vous sera remis.

Le dépôt et la restitution de vos biens ne peuvent être effectués qu'aux heures d'ouverture du Centre des Finances Publiques.

Vous devrez vous munir d'une pièce d'identité et du reçu délivré lors du dépôt.

## Votre accueil dans le service

Un membre de l'équipe soignante vous accompagne dans votre chambre pour vous aider à vous installer.

Il vous explique notamment le fonctionnement du service.

# VOTRE SÉJOUR

## Recommandation



### Traitement personnel



Pour votre sécurité, **il est important de ne pas consommer vos médicaments personnels sans en avertir le personnel soignant.**

## Votre quotidien

### ■ Votre chambre :

Le service dispose de chambre, à 1 lit ou 2 lits, avec lavabo, toilettes et sont équipées d'un système d'appel du personnel soignant. Un rideau dans les chambres à deux lits permet le respect de l'intimité.

Il est possible de vous allouer une chambre individuelle sous réserve de disponibilité. Dans ce cas, un supplément au tarif journalier sera exigé.

Le linge hôtelier (draps, taies d'oreillers, couvertures) est fourni, entretenu et changé régulièrement. L'entretien est assuré par un prestataire externe à la charge de l'établissement.

### ■ Vos effets personnels

Pour votre séjour, vous devrez apporter :



- Votre nécessaire de toilette : serviettes et gants de toilette, savon, brosse à dents, dentifrice, peigne, rasoir, ...
- Votre linge personnel : pyjama ou chemise de nuit, robe de chambre, chaussons, ...

Votre linge personnel devra être entretenu par vos proches.

*Signaler à l'infirmier que vous portez des prothèses dentaires ou auditives.*

*Ne les rangez pas dans un mouchoir en papier posé sur la table de nuit ou sous l'oreiller.*

### ■ Vos repas

Les repas sont servis dans votre chambre.

- Les horaires :
- Petit déjeuner, est servi à partir de 8h00
  - Déjeuner, à partir de 12h00
  - Collations, à partir de 16h00
  - Dîner, à partir de 18h00



Les repas sont préparés en liaison chaude par le service de restauration du Centre Hospitalier Louis Conte.

Les menus sont établis par le service de restauration à partir d'une trame élaborée avec un diététicien.

## Recommandation



Lors de votre entrée dans le service, signalez au personnel tout régime, toute allergie alimentaire ou aliments incompatibles avec votre état de santé ou vos goûts/culture.

Votre choix est pris en compte dans la limite des prescriptions médicales et des possibilités du service de restauration.

### ■ L'hygiène



L'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux. Le lavage des mains constitue la mesure la plus efficace.

L'hygiène des mains doit être appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous-même et par vos visiteurs. Pour ce

faire, une solution hydro alcoolique (SHA) est à votre disposition à l'entrée de votre chambre.

### ■ Les visites

Les visites sont autorisées de 11h00 à 20h00 sauf cas particulier.



### ■ Les accompagnants

Un accompagnant peut rester exceptionnellement auprès de vous, parlez-en à l'infirmier(e). Vos proches ont également la possibilité de prendre un repas en votre compagnie sous réserve de prévenir le service la veille.

Le «forfait nuit» avec petit déjeuner et les «tickets repas» accompagnants sont en vente à l'accueil (horaires d'ouverture identiques au bureau des admissions). Le tarif de cette prestation est affiché à la porte de chaque chambre.

### ■ Le courrier



Vous recevrez votre courrier directement et quotidiennement dans votre chambre. Les lettres recommandées, mandats, colis vous seront remis en main propre par le vaguemestre de l'établissement.

- Pour une bonne réception du courrier, veuillez indiquer :  
Centre Hospitalier Louis Conte Service de médecine  
Vos nom et prénom Numéro de la chambre  
150 Avenue François Souladié 46500 GRAMAT
- Pour expédier du courrier, vous devez le confier dûment affranchi au personnel du service ou le déposer à l'accueil.

## ■ Le Téléphone

Chaque lit est équipé d'un téléphone.



- Pour recevoir des appels :  
Vous pouvez recevoir gratuitement des communications en donnant le numéro de téléphone qui vous est attribué (Il est indiqué sur la porte de votre chambre).
- Pour téléphoner à l'extérieur :  
Vous pouvez demander une ouverture de ligne à l'accueil en achetant un forfait ouvrant droit à un crédit de communications.  
Les unités non consommées ne seront pas remboursées.  
Les tarifs d'ouverture et d'ajout de crédit sont affichés à la porte de chaque chambre.
- Téléphone mobile : Afin de respecter le confort de tous, il vous est demandé de mettre votre téléphone en mode silencieux.

### Recommandation

Il vous est demandé d'être discret lors de vos différents appels, d'autant plus si vous êtes dans une chambre double.

## ■ Vos moments de détente

### ● La télévision

Un téléviseur, installé dans le salon, est à votre disposition gratuitement.



Chaque chambre dispose d'un téléviseur. Il est vous est demandé de régler le volume à un niveau raisonnable, afin de respecter le calme du service.

### Recommandation

Veillez à respecter la tranquillité et le repos des autres hospitalisés.

### ● Bibliothèque



La bibliothèque est située en EHPAD. L'équipe soignante vous donnera les indications nécessaires pour vous y rendre.

### ● Promenade

Toute sortie du service se fera après avis du personnel et ce, en restant dans l'enceinte de l'établissement.

## ■ Autres services à votre disposition :

### ● Coiffeur – Pédicure – Esthéticienne



Des professionnels extérieurs peuvent répondre à vos besoins. Vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante. Le libre choix sera respecté. Le coût de ces prestations est à votre charge.

### ● Journaux ou magazines



Vous pouvez vous faire livrer des journaux ou des magazines. Si vous êtes intéressé parlez-en à l'équipe soignante. Le coût de cette prestation est à votre charge.

### ● Culte

La liberté du culte de chacun est respectée. **Si votre croyance implique des habitudes alimentaires particulières, n'hésitez pas à en informer le personnel soignant.**

### ● Association

- Des bénévoles interviennent dans l'établissement sur demande. La liste des associations ayant une convention avec l'établissement est affichée dans le service. N'hésitez pas à demander des renseignements auprès du personnel du service concernant les modalités d'accès.

# VOTRE SORTIE



## ■ Sortie

La sortie est prononcée par le médecin qui vous prend en charge. Veillez à ne rien oublier dans votre chambre.

Avant votre départ, l'infirmier(e) vous remettra, si nécessaire, une prescription médicale de transport et les ordonnances nécessaires à la continuité de vos soins et de votre traitement.

N'oubliez pas également de passer au bureau des admissions pour :

- Obtenir des bulletins de situation (ou hospitalisation) nécessaires à certains organismes,
- Régler les frais restant à votre charge.

Si vous avez effectué un dépôt de valeurs, pensez à les retirer auprès du Bureau des admissions.

## ■ Sortie contre avis médical

Vous pouvez sortir contre avis médical. Vous serez informé des risques que vous encourez et vous devrez signer une décharge.

## ■ Sortie temporaire (permission)

Durant votre séjour, vous pouvez bénéficier, à titre exceptionnel, de permissions de sortie d'une durée maxima de quarante-huit heures.

Ces permissions sont accordées par le Directeur après avis favorable du médecin qui vous prend en charge.

## ■ Sortie par transfert

Si votre état de santé le nécessite, votre transfert sera organisé vers un autre établissement de santé après vous en avoir informé.

## ■ Moyens de Transport lors de la sortie

Selon votre état de santé, votre transport peut être effectué sur prescription médicale : en ambulance, en Transport Assis Professionnalisé (TAP), en taxi ou en véhicule personnel.

Vous avez le libre choix du transporteur. Si vous n'avez pas de préférence, il sera fait appel, prioritairement, à tour de rôle aux entreprises de Gramat.

Le transport pourra être pris en charge par votre organisme d'assurance maladie, soit à 65% ou si exonération particulière à 100%

Si vous avez opté pour un véhicule personnel, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions habituelles de prise en charge du transport des hospitalisés.

## ■ Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous a été remis à votre arrivée avec ce livret d'accueil. Afin de connaître votre avis sur l'ensemble de votre séjour, nous vous invitons à le compléter. Vous pouvez alors le remettre à un membre de l'équipe soignante, au bureau des admissions ou bien le déposer dans la boîte à lettre de couleur noire située à gauche de l'entrée de l'établissement.

**Vos remarques et suggestions sont précieuses et seront prises en compte. Elles contribuent à l'amélioration du fonctionnement du service et à l'amélioration continue de la prise en charge des patients.**

## ■ L'expérience patient, de quoi parle-t-on ?

C'est l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé. Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée.

Par la considération apportée à la perspective du patient, les professionnels peuvent saisir une réelle opportunité de faire évoluer leurs propres pratiques. L'expérience patient ne se limite pas à la relation entre le patient et l'équipe médicale mais concerne aussi les interactions en amont d'une consultation ou d'une hospitalisation tout comme l'organisation du retour au domicile.

Ainsi, en partageant son expérience avec les professionnels, le patient peut ainsi contribuer activement à l'amélioration continue de la qualité des soins.

Un questionnaire intitulé « Avis du patient » est disponible en annexe de ce livret d'accueil, notre établissement souhaite réellement tenir compte de votre retour.

# VOS DROITS & DEVOIRS

## La charte de la Personne hospitalisée

GHT-DOC-0029



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

### Charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). 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. Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé.



MINISTÈRE  
DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

## Les représentants des usagers :

L'ARS (Agence Régionale de Santé) a désigné pour chaque établissement de santé, des représentants des usagers, adhérents d'association œuvrant pour les droits des patients. Ils sont donc totalement indépendants vis-vis de l'hôpital et en tant que tel ne sont tenus par aucune relation hiérarchique avec ce dernier.

Ils ont pour rôle :

- Porter la parole des usagers et de leurs proches
- Veiller au respect des droits des usagers
- Participer à l'amélioration de la qualité en intégrant certaines instances de l'établissement

Vous pouvez les contacter si vous le souhaitez. Leurs coordonnées sont disponibles au tableau d'affichage à l'entrée du service.

Avec la Certification des établissements de santé pour la qualité des soins V2020, le rôle des représentants des usagers en établissement de santé évolue :

En plus des missions énoncées dans ce qui précède, leur engagement dans la démarche qualité de l'établissement se traduit de plusieurs façons depuis 2020 :

- Ils aident à analyser les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les événements indésirables,
- Ils font régulièrement partie de groupes de travail dédiés à la qualité au service de médecine
- Parmi les représentants des usagers, certains sont d'anciens soignants, aussi peuvent-ils être intégrés aux évaluations de pratiques professionnelles (audits, patients traceurs...).

# À l'hôpital....

J'interviens **POUR TOUS !**

- Vous vous sentez perdu dans un environnement que vous connaissez mal ?
- Démuni face à un langage parfois hermétique ?
- Vous avez l'impression d'être ballotté entre les services du système de santé ?

Je suis

représentant(e)

des usagers

J'interviens

**POUR QUOI ?**

Pour porter votre parole et parler en votre nom.

Pour veiller au respect des droits des usagers au sein du système de santé.

Pour contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Indépendant de l'hôpital, je suis issu d'une association agréée.  
J'ai été nommé sur décision de l'Agence Régionale de Santé.

## *POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS*

→ Monsieur MERCADIER Michel      📞 06.73.63.49.38

→ Monsieur DESPEYROUX SERGE      📞 06.74.56.11.58



[rugramat@gmail.com](mailto:rugramat@gmail.com)



## Désignation de la personne de confiance



La loi du 4 mars 2002 vous donne la possibilité de désigner une personne de confiance.

Son rôle est différent de celui de la personne à prévenir que vous désignerez lors de votre admission.

La personne de confiance est librement choisie et peut être un parent, un proche, ou votre médecin traitant.

La personne de confiance vous accompagnera, si vous en faites la demande, lors des entretiens avec le médecin afin de vous aider à prendre vos décisions.

Si votre état de santé ne vous permettait pas d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin, cette personne sera consultée par le médecin ou l'équipe soignante afin qu'elle donne des indications sur les choix que vous avez préconisés.

Cette désignation (ou l'absence de désignation) se fait par écrit à l'aide d'un formulaire que vous remettra l'infirmier(e) au moment de votre hospitalisation.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous n'en décidiez autrement.

Sachez que cette personne de confiance n'aura pas pour autant accès à votre dossier médical qui reste confidentiel.

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge. Si la personne de confiance a été désignée avant la mise en place de la mesure de tutelle, le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou l'annuler. Le silence du juge vaut révocation.

## Les directives anticipées

Les directives anticipées permettent à toute personne majeure de faire connaître, à l'avance, ses souhaits relatifs à sa fin de vie et à la limitation ou à l'arrêt des traitements pour le cas où elle se trouverait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté.

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Elles sont modifiables et révocables à tout moment.

Leur durée de validité est de trois ans renouvelables.

Toutefois, les directives anticipées peuvent être conservées par vous-même ou confiées à la personne de confiance ou à défaut par un membre de votre famille, ou votre médecin traitant ou tout autre personne de votre choix.

Si vous avez déjà écrit de telles directives, n'hésitez pas à nous le signaler ; cette mention ainsi que les coordonnées de la personne détentrice seront portées dans votre dossier médical de l'Etablissement. Le médecin qui vous prendra en charge au sein du service pourra les consigner au sein du dossier afin qu'elles puissent être prises en considération si nécessaire.

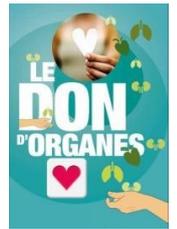
Un formulaire est mis à votre disposition afin de les rédiger si vous le souhaitez. Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, l'autorisation préalable du juge est nécessaire.

## Le don d'organe :

Que vous soyez pour ou contre le don d'organes et de tissus, il est important de le dire à vos proches - conjoints, parents... C'est vers eux que l'hôpital se tournera pour s'assurer que votre décision est respectée.

Si vous êtes pour et que cela vous aide ou vous rassure dans votre démarche, vous pouvez aussi vous munir d'une carte de donneur. Cette carte n'est pas suffisante mais elle est utile pour témoigner de votre volonté.

Si vous êtes contre, vous pouvez aussi vous inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine.



## Le droit de vote



Le droit de vote est respecté pendant votre hospitalisation. Vous pouvez vous adresser au bureau des admissions.

## L'accès à vos données informatisées



### Informatique & libertés

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

Pour les traitements spécifiques de vos données (durées, communication des données à des destinataires extérieurs,), les services concernés sont chargés de vous informer formellement au moment de votre arrivée.

Dans le respect de l'article 38 de la loi du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous avez 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 mél :

« [dpo@ch-cahors.fr](mailto:dpo@ch-cahors.fr) » ou à l'adresse postale « Centre Hospitalier Gramat : 150 avenue François Souladié 46300 Gramat », en précisant que le courrier est adressé au DPD. Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique & libertés » n'ont pas été respectés, pour pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## Votre droit à l'information



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé afin que vous puissiez prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et préconisations qu'il vous fournit, les décisions concernant votre santé.

## Votre droit d'accès au dossier médical



L'ensemble des informations relatives aux traitements, aux soins, aux résultats des examens radiologiques et de laboratoires, ... sont consignés dans votre dossier médical.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande écrite auprès du directeur, accompagnée d'une pièce d'identité.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un

médecin, selon votre choix.

Si vous consultez votre dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie de votre dossier, les frais de photocopies (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à votre domicile) sont à votre charge.

L'accès à votre dossier médical est autorisé, sous certaines conditions, aux titulaires de l'autorité parentale, aux tuteurs, aux ayants droits, ainsi qu'à un mandataire.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier séjour au sein de l'Etablissement.

Toutefois, si la personne titulaire du dossier médical décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'Etablissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter du décès. Ce délai est suspendu en cas de contentieux.

A l'issue du délai de conservation, le dossier médical peut être éliminé.

La décision d'élimination est prise par le Directeur de l'Etablissement après avis du Médecin responsable de l'information médicale et visa de l'administration des archives départementales du département.

## Confidentialité

Toutes les données recueillies sont strictement confidentielles, l'ensemble des professionnels étant tenu au secret professionnel pour « tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction ».

## Secret Professionnel



Le secret professionnel est institué dans l'intérêt des malades. Il s'impose à toutes les personnes, dépositaires par état ou par profession, par fonctions temporaires ou permanentes, d'informations apprises dans le cadre de l'activité professionnelle. Tous les professionnels du Centre Hospitalier sont assujettis à cette règle stricte.

Le secret professionnel s'applique à la maladie du patient mais aussi à tout ce qui a trait à sa vie privée (situation financière, habitudes, relations...)

## Protection juridique des majeurs

L'altération de l'état de santé d'un patient peut rendre nécessaire l'instauration d'une mesure de protection plus ou moins étendue. Cette situation doit être attestée par un certificat médical.

Il appartient au juge des tutelles de prendre les mesures appropriées.

En l'absence de possibilité de faire assurer la tutelle dans l'environnement familial, le juge des tutelles peut décider de confier une partie de la protection des intérêts du patient à protéger, à un service de tutelles.

## La Commission de Usagers (CDU)

Présidée par le Directeur de l'établissement, elle comprend également un médiateur médecin et un médiateur non-médecin, des représentants des usagers, et d'autres professionnels de l'Etablissement.

En annexe : la composition des membres de la CDU ainsi qu'un formulaire à renseigner afin d'adresser une réclamation au sein de l'établissement.

## La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux

La loi du 4 mars 2002 a prévu l'intervention d'une Commission Régionale de Conciliation et

d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI), des affections iatrogènes (c'est-à-dire occasionnées par le traitement médical) et des infections nosocomiales (c'est-à-dire contractées dans un établissement de santé). La CRCI est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges. Après instruction du dossier, elle émettra un avis sur la demande d'indemnisation.

### ■ Défenseur des droits

Il a pour objectif de donner des renseignements sur l'institution mais aussi sur l'organisation des citoyens souhaitant engager des démarches. En cas de saisie du défenseur des droits, cette démarche qui est gratuite s'effectue soit par voie électronique, soit par courrier postal, soit par le biais d'un délégué du défenseur des droits.

### ■ La Médiation et Votre droit à porter réclamation

Le Médiateur de la consommation a pour finalité de résoudre un litige de consommation, c'est-à-dire un litige né d'un service conclu entre un consommateur et un professionnel, à l'amiable.

Ne sont pas considérés comme des litiges de consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux (article L611-4 du code la consommation). Vous avez cependant la possibilité de demander à rencontrer un médiateur médical et/ou un médiateur non-médical :

« 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. 1112-91. du Code de Santé Publique (CSP).

L'établissement se tient particulièrement à l'écoute de vos éventuels griefs, un formulaire annexé au livret d'accueil est mis à votre disposition, le cas échéant. N'hésitez pas à consigner par écrit votre grief et à le remettre à notre personnel qui vous remettra une copie du document, qu'il soit rédigé sur papier libre ou sur formulaire.

« 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 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. 1112-92.- du Code de santé publique

« 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, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. » Art. R. 1112-93.- CSP

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. Art. R. 1112-94.- CSP

**Une question concernant l'exercice de vos droits en santé ? Pour obtenir plus de renseignements, n'hésitez pas à contacter l'un des Représentants des Usagers à l'adresse suivante :**

[rugramat@gmail.com](mailto:rugramat@gmail.com)

## ■ Votre droit à signaler des événements sanitaires indésirables

WWW.SIGNALEMENT-SANTE.GOUV.FR

### ■ 1- QU'EST-CE QU'UN ÉVÉNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE ?



- un événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé
- un événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins

### ■ 2- QUELS SONT LES PRODUITS OU LES ACTES DE SOINS CONCERNÉS ?

#### PRODUITS À USAGE MÉDICAL



#### PRODUITS DE LA VIE COURANTE



#### ACTES DE SOIN RÉALISÉS PAR UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ (À L'HÔPITAL, EN VILLE OU DANS UNE STRUCTURE MÉDICO-SOCIALE)



### ■ 3- QUI SIGNE ?

#### PARTICULIERS



Vous pouvez signaler un événement sanitaire indésirable, pour vous-même ou l'un de vos proches. Un professionnel de santé, une association de patients ou d'usagers, peuvent vous accompagner.

#### PROFESSIONNELS DE SANTÉ



Vous devez signaler les événements sanitaires indésirables définis par la réglementation. Vous pouvez signaler tout autre événement sanitaire indésirable que vous constatez.

#### AUTRES PROFESSIONNELS\*



Vous devez signaler les événements sanitaires indésirables définis par la réglementation. Vous pouvez signaler tout autre événement sanitaire indésirable porté à votre connaissance.

\*dont industriels

## MON SIGNALEMENT EN BREF



### ■ 1- ÉVÉNEMENT SANITAIRE INDÉSIRABLE



Produit à usage médical



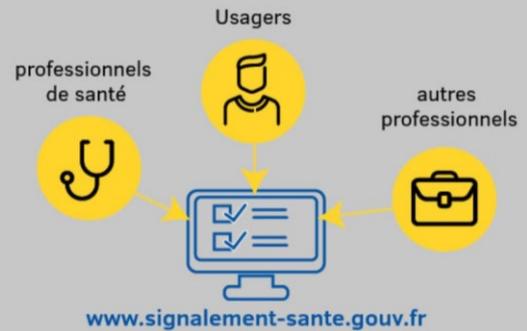
Acte de soins



Produit de la vie courante



### ■ 2- SIGNALEMENT

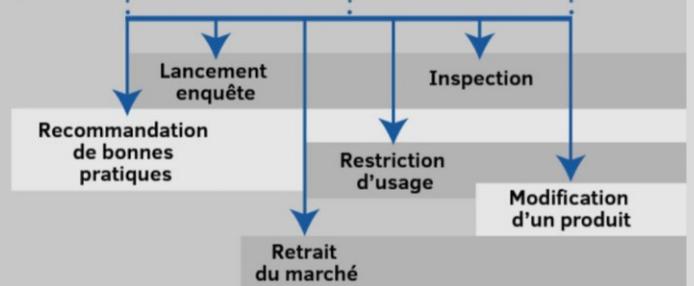


### ■ 3- ENREGISTREMENT ET ANALYSE\*

\*Analyse par des experts



### ■ 4- LES ACTIONS POSSIBLES



Information du public et des professionnels

## DEVOIRS DE L'USAGER

Tout patient accueilli dans l'établissement a des droits mais aussi des devoirs.  
Le Centre Hospitalier Louis Conte a pour mission de vous offrir des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie.  
Cela nécessite aussi, de votre part, le respect des consignes

### Il est formellement interdit :

- De fumer et de vapoter dans les locaux de l'établissement.
- D'apporter ou de vous faire apporter des boissons alcoolisées et des produits illicites.
- D'introduire des animaux domestiques, à l'exception des chiens guides sous certaines conditions.
- De remettre des pourboires aux personnels.



### ■ Les journalistes, photographes, ...

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès aux patients, sauf accord de ceux-ci et autorisation du directeur.

### ■ Nous vous remercions de respecter :

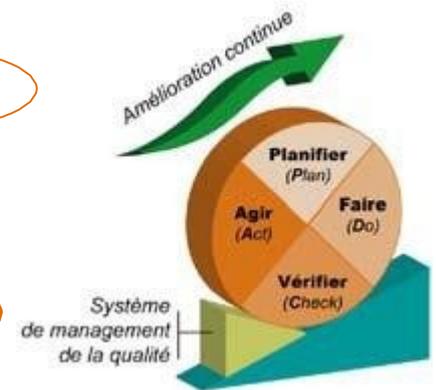
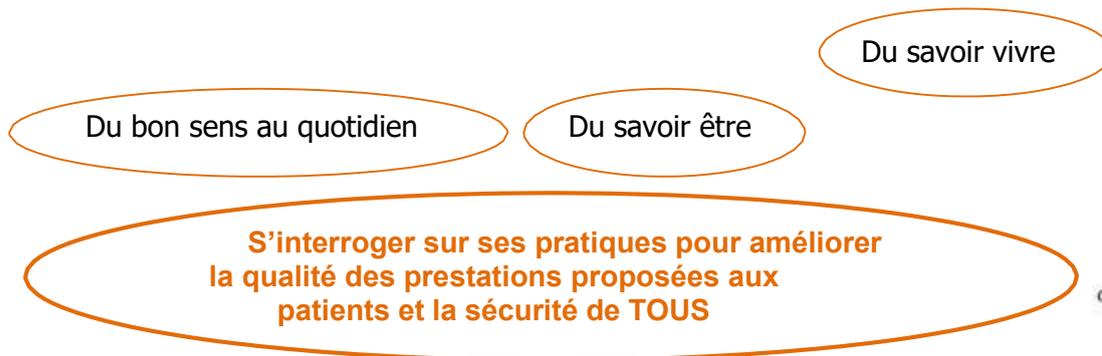
- **Le personnel** ; nous attirons votre attention sur le fait que **tout acte de violence physique ou verbale** (insultes, injures, provocations, menaces, ton autoritaire...) **à son encontre est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires.**
  - **Les locaux, le mobilier et le matériel** mis à votre disposition,
  - **La tranquillité des autres patients** (éviter les conversations trop bruyantes, modérer le volume sonore du téléviseur, de la radio, du téléphone portable, ...),
  - **Les consignes relatives à l'hygiène** (lavage des mains, port de masque ...)
  - **Les consignes de sécurité incendie** : Des règles de conduites à tenir en cas d'incendie et d'évacuation sont affichées dans le couloir du service.
- Dans tous les cas, veuillez vous référer aux consignes du personnel.

# DEMARCHE QUALITÉ & ORGANISATION DES INSTANCES

## La démarche qualité et la certification

Soucieux de toujours mieux prendre en charge les patients dans des conditions optimales, l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et gestion des risques depuis plusieurs années et répond aux différentes obligations de la démarche de certification depuis 2002.

### ■ La démarche qualité et gestion des risques, c'est quoi ?



Afin de mener à bien la démarche qualité au sein de l'établissement, plusieurs instances et groupes de travail sont organisés.

Cette démarche a été ponctuée par plusieurs cycles de certification.

### ■ La certification, c'est quoi ?

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé publics et privés effectuée par des professionnels mandatés par la HAS (Haute Autorité de Santé) qui porte sur :

- Le niveau des prestations et soins délivrés aux patients,
- La dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

L'objectif d'amélioration de la qualité porté par l'établissement repose sur des principes et des valeurs partagés par des professionnels de l'établissement :

- **Sur des principes** : mettre la qualité au cœur des pratiques, obtenir la satisfaction du patient en répondant à ses attentes et à ses besoins.
- **Sur des valeurs** : placer le patient au centre de nos préoccupations, impliquer tous les professionnels autour de la qualité, garantir la sécurité de prise en charge.

Le CH Louis Conte et les différentes réitérations de la certification :

- Satisfaction à la procédure de certification v1 en 2005
- Satisfaction à la procédure de certification v2 en 2009
- Satisfaction à la procédure de certification V 2010 en 2014
- Satisfaction à la procédure de certification V 2014
- Satisfaction à la procédure de certification V2020 sous conditions,
- En cours de préparation à la certification V2023 dont la visite aura lieu en septembre 2023.

Les résultats détaillés de ces procédures sont disponibles sur le site HAS :

<http://www.has-sante.fr>



**Le Centre Hospitalier Louis Conte de Gramat conduit ainsi une politique pour laquelle la qualité que nous proposons correspond à la qualité que vous recherchez.**

Afin de nous assurer de l'efficacité de notre politique qualité et gestion des risques, l'établissement suit différents indicateurs qualité dont certains sont affichés au tableau d'affichage du service notamment ceux en lien avec les infections nosocomiales, la consommation de SHA (solution hydro alcoolique).

Dans le cadre de sa démarche qualité, avec votre consentement, le service qualité peut vous proposer de participer à l'évaluation des pratiques professionnelles lors d'entretiens appelés « patients traceurs ». Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez d'y participer en vous faisant accompagner par la personne de votre choix.

## La bientraitance

**Bien traiter c'est porter un regard positif vers l'autre.**

L'établissement s'est engagé dans une démarche de bientraitance collective visant à identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager.

La bientraitance réunit les éléments suivants :



### **Que faire si vous êtes victime ou si vous constatez un acte malveillant ?**

- Signaler-le au responsable du service
- Vous pouvez également contacter l'ALMA (Allo Maltraitance Personnes Agées et/ou Handicapées) au **3977**

### **Un groupe éthique-bientraitance se réunit régulièrement avec pour missions :**

- Identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement et au domicile des usagers
- Favoriser la réflexion sur le sens du soin
- Emettre des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, des questions particulières ou des thèmes généraux
- Diffuser en interne des réflexions et recommandations. Vous trouverez en annexe notre charte bientraitance.

## Le développement durable



### Le développement durable, c'est quoi ?

« Un développement durable répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». C'est une citation de Gro Harlem Brundtland, 1er ministre norvégien (N.D.L.R. en 1987). »



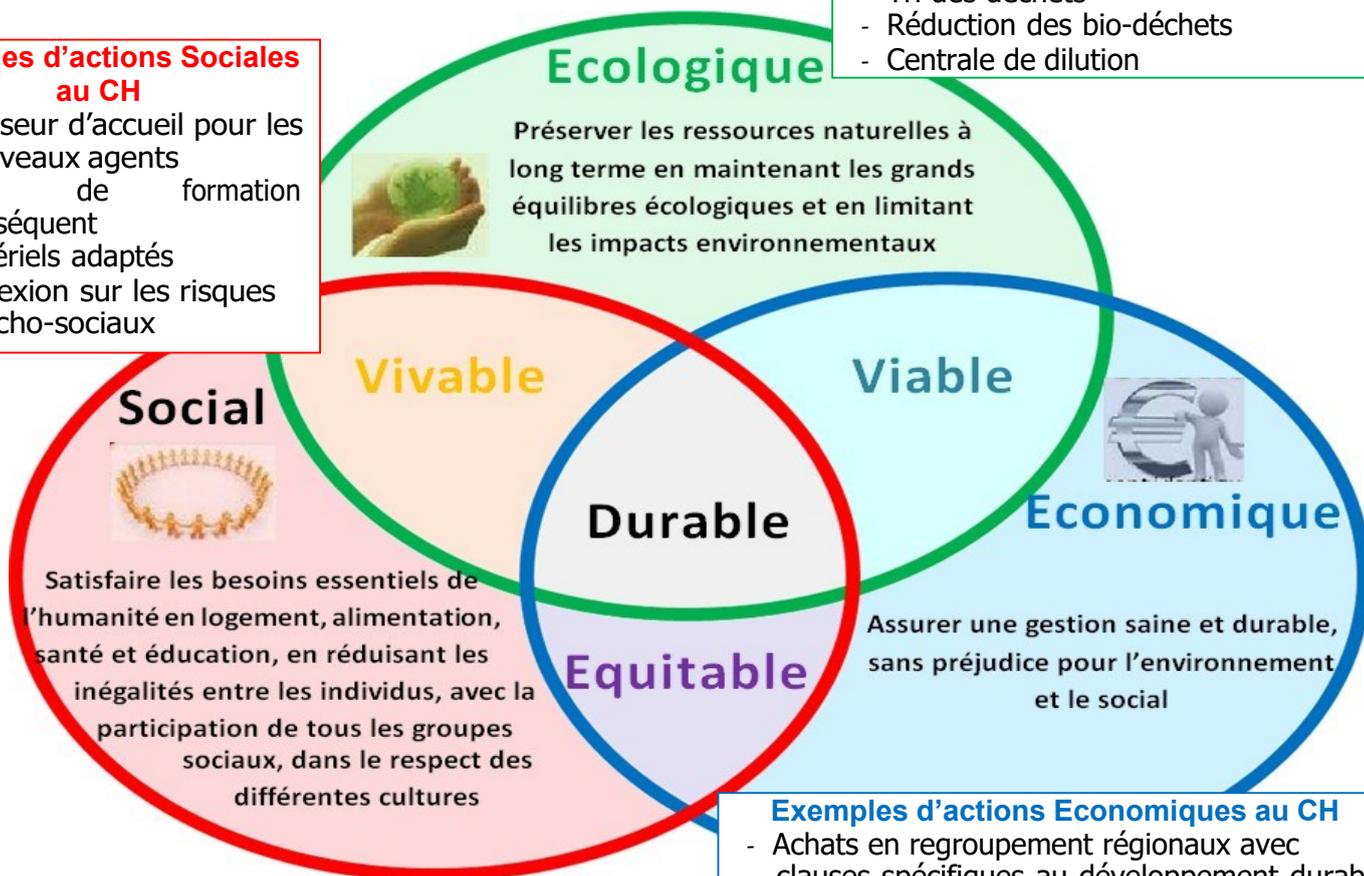
### Les 3 piliers du développement durable :

#### Exemples d'actions Sociales au CH

- Classeur d'accueil pour les nouveaux agents
- Plan de formation conséquent
- Matériels adaptés
- Réflexion sur les risques psycho-sociaux

#### Exemples d'actions Ecologiques au CH

- Eau chaude sanitaire chauffée au solaire
- Détecteurs de présence
- Ampoules basses consommations
- Tri des déchets
- Réduction des bio-déchets
- Centrale de dilution



#### Exemples d'actions Economiques au CH

- Achats en regroupement régionaux avec clauses spécifiques au développement durable
- Achats de produits éco-labélisés
- Recyclage des cartouches d'imprimante
- Utilisation de l'informatique pour diffuser l'information
- Sensibilisation sur l'impression des documents de manière raisonnée

### Un groupe développement durable se réunit régulièrement avec pour missions :

- des actions d'amélioration au niveau des 3 axes du développement durable
- Sensibiliser régulièrement les professionnels et les usagers sur ce thème

Cette ambition ne peut se concevoir qu'avec l'aide de tous ce qui implique que chacun doit se responsabiliser dans son comportement.

## Les différentes instances de l'établissement

■ **Le Conseil de Surveillance**, présidé par le maire de Gramat, est chargé des orientations et du contrôle de l'établissement. Il est composé du maire de la commune, de la direction de l'établissement ainsi que de représentants de la communauté de commune du pays de Gramat, du Conseil Départementale, de l'ARS, de la MSA, de la CME, de la CSRIMT, du personnel et des représentants des usagers

■ **Le Directoire**, présidé par le directeur de l'établissement, est chargé de préparer les principales décisions relatives au fonctionnement général de l'établissement. Il est composé de membres issus du corps administratif et du corps médical siégeant tous avec voix délibérative.

■ **La Commission Médicale d'Etablissement (CME)** est chargée de coordonner la politique et l'organisation médicale de l'établissement, en élaborant notamment le projet médical et le programme d'actions **en matière de qualité et de sécurité des soins**.

Elle est composée principalement de médecins autorisés à exercer au sein du service de Médecine et d'autres représentants du personnel (para-médical et autres catégories).

■ **D'autres instances et groupes de travail** interviennent également dans le fonctionnement de l'Etablissement, à savoir :

- **Le Comité Social d'Etablissement (CSE)**, présidé par le directeur de l'établissement, est consulté sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

- **La Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico Technique (CSIRMT)** donne son avis sur l'organisation générale des soins infirmiers, le programme d'amélioration continu de la qualité et de la sécurité des soins, l'élaboration d'une politique de formation, le projet d'établissement...

- **La CDU (Commission des Usagers)**

Sa mission est de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle peut être amenée, dans certains cas, à examiner les réclamations.

Elle recommande également à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Elle s'appuie donc particulièrement sur les réclamations, propositions, remarques ou remerciements.

- **Le Comité de Pilotage de la Qualité et Gestion des risques (COPIL Qualité)** dont les objectifs sont :

- Piloter et Promouvoir la démarche qualité et gestion des risques au sein de l'établissement afin d'améliorer les pratiques et ainsi mieux maîtriser les processus et mieux prendre en charge les usagers
- Coordonner les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles
- S'assurer que nos pratiques répondent bien aux exigences internes et externes.

- **Le CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition)** a pour missions :

- Participer, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge des malades, ainsi qu'à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition,
- Veiller à l'équilibre alimentaire des repas qui vous sont proposés
- Organiser des temps forts autour de l'alimentation

- **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** a pour mission :



- La prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) avec la mise en place des bonnes pratiques des soins et leur évaluation,
- La formation du personnel sur la prévention du risque infectieux, formation des Correspondants en Hygiène Hospitalière (CHH) professionnels de santé venant renforcer les actions de l'EOH,
- La surveillance épidémiologique, la résistance bactérienne, la réalisation d'enquête de prévalence, d'incidence des IAS, la surveillance environnementale (qualité de l'eau),
- La gestion d'éventuelles épidémies, L'organisation du bon usage des antibiotiques.

- **La COMEDIMS (Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles)**

- Elle participe à la définition de l'organisation du circuit du médicament et analyse tous les événements en lien avec les médicaments.
- Elle organise tous les ans des actions de sensibilisation sur les médicaments.

- **Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur)** dont les objectifs sont :

- Affirmer à l'attention des usagers et des familles l'engagement du Centre Hospitalier dans la lutte contre la douleur
- Développer une véritable culture de la prise en compte de la douleur au sein de l'établissement
- Susciter et conduire les réflexions collectives, impulser des mesures nouvelles, potentialiser les actions déjà entreprises en les faisant connaître et en les promouvant partout où elles sont nécessaires





## LES ADRESSES ET NUMÉROS UTILES

### ***Besoin d'informations concernant les indemnités auxquelles vous pouvez prétendre ?***

**Centre des Finances Publiques**  
Place François Mitterrand  
46500 – GRAMAT  
Tél. : 05.65.38.73.48

Horaires d'ouverture des bureaux  
Lundi et Mercredi de 9h à 12h et de 13h à 15h  
Mardi et Jeudi de 9h à 12h

### ***Si vous avez besoin de consulter un médecin généraliste :***

**Maison de Santé du Pays de GRAMAT**  
2 rue Clément Brouqui  
46500 – GRAMAT  
Tél. : 05.65.40.67.27

***Vous souhaitez consulter un Médecin gratuitement, intégrer un projet d'aide à l'insertion ou à la réinsertion ou obtenir des conseils spécifiques pour l'aide aux personnes âgées et handicapées afin de prévoir et d'aider face à la dépendance:***

**Centre Médicosocial du Conseil Général du Lot (C.M.S.)**  
18 Faubourg St Pierre  
46500 – GRAMAT  
Tél. : 05.65.53.47.50

### ***Vous avez besoin d'être accompagnés dans vos démarches en vue de l'attribution de l'aide sociale :***

**Centre Communal d'Actions Sociales (C.C.A.S.)**  
Mairie de Gramat  
46500 – GRAMAT  
Tél. : 05.65.38.86.62

### ***Comment faire face à la dépendance ? A qui s'adresser pour une aide à domicile ?***

**Espace Personnes Agées de Gramat Causse Central (E.P.A.)**  
4 Avenue du 11 novembre  
46500 – GRAMAT  
Tél. : 05.65.53.47.45

## LISTE DES ABRÉVIATIONS

- **ALMA** : **AL**lô **MA**ltraitance personnes âgées et/ou handicapées
- **ARS** : Agence **R**égionale de **S**anté
- **CCAS** : Centre **C**ommunal d'**A**ctions **S**ociales
- **CDU** : Commission **D**es **U**sagers
- **CH** : Centre **H**ospitalier
- **CHH** : Correspondant en **H**ygiène **H**ospitalière
- **CHSCT** : **C**omité d'**H**ygiène, de **S**écurité et des **C**onditions de **T**ravail
- **CLAN** : **C**omité **L**iaison **A**limentation **N**utrition
- **CLIN** : **C**omité de **L**utte contre les **I**nfections **N**osocomiales
- **CLUD** : **C**omité de **L**utte contre la **D**ouleur
- **CME** : Commission **M**édicale d'**E**tablishement
- **CMS** : Centre **M**édico-**S**ocial
- **CMUC** : Couverture **M**aladie **U**niverselle **C**omplémentaire
- **COMEDIMS** : **C**ommission du **M**édicament et des **D**ispositifs **M**édicaux **S**tériles
- **COFIL** : Comité de **P**ilotage
- **CRCI** : Commission **R**égionale de **C**onciliation et d'**I**ndemnisation des accidents médicaux
- **CSIRMT** : Commission de **S**oins **I**nfirmiers, de **R**ééducation et **M**édico-**T**echnique
- **CSE** : Comité **S**ocial d'**E**tablishement
- **DPD** : Délégué à la **P**rotection des **D**onnées
- **EHPAD** : **E**tablishement d'**H**ébergement pour **P**ersonnes **A**gées **D**épendantes
- **EOH** : **E**quipe **O**pérationnelle d'**H**ygiène
- **ESA** : **E**quipe **M**obile **S**pécialisée **A**lzheimer
- **HAS** : Haute **A**utorité de **S**anté
- **HPST** : **H**ôpital **P**atient **S**anté et **T**erritoire
- **IAS** : **I**nfections **A**ssociées aux **S**oins
- **LC** : Louis **C**onte
- **MSA** : **M**utuelle **S**anté **A**gricole
- **SHA** : **S**avon **H**ydro-**A**lcoolique
- **SSIAD** : **S**ervice de **S**oins **I**nfirmiers **A** **D**omicile
- **TAP** : **T**ransport **A**ssis **P**rofessionnalisé
- **UE** : **U**nion **E**uropéenne