



CENTRE HOSPITALIER DE CONDOM



livret d'accueil

Sommaire

Présentation

- Situation géographique du Centre Hospitalier de Condom
- Pour vous repérer dans les bâtiments

03

Votre Admission / Vos frais

- Les formalités d'admission
- Vos frais d'hospitalisation et prise en charge

06

Votre Séjour

- Les compétences à votre service
- Les services proposés
- Contact avec l'extérieur
- Rétrocession des médicaments
- Sécurité incendie
- Tabac, alcool et autres produits illicites

10

Santé Publique

- La douleur n'est pas une fatalité
- Les soins palliatifs
- Les associations de Bénévoles

16

Votre Sortie

- Formalités administratives
- Régularisation de votre situation administrative
- Aide au retour à domicile
- Questionnaire de sortie

20

Vos Droits

- Information et consentement éclairé aux soins
- Sortie contre avis médical
- Séjour confidentiel et séjour anonyme
- Personne de confiance et directives anticipées
- Informatique et liberté
- Communication du dossier médical
- Recours, plaintes, réclamations et Commission des Usagers
- Don et prélèvement d'organes et de tissus
- Chartes

23

Vos Devoirs

- Bienséance et respect de la vie en collectivité

29

Qualité et Sécurité des soins

- Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques (CPQGR)
- Comité chargé de la Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)
- Vigilances réglementaires

30

Editorial

Bienvenue au Centre Hospitalier de Condom

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

La direction du Centre Hospitalier de CONDOM vous souhaite la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

Créé en 1212 par Marie BARBE, le Centre Hospitalier de CONDOM n'a cessé de se restructurer et de se moderniser. Afin d'optimiser la qualité des soins et le confort, l'établissement s'inscrit dans une dynamique interne et de partenariats.



Les équipes médicales, soignantes et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et mettent à votre disposition toutes leurs compétences, leur disponibilité et leur esprit d'équipe pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

Afin de nous aider à poursuivre notre démarche d'amélioration continue de la qualité, nous souhaitons recueillir votre avis sur votre séjour et vos suggestions. Ces informations nous aideront à optimiser les conditions d'accueil et de prise en charge des patients et des résidents.

C'est pourquoi nous vous proposons de remplir le questionnaire de sortie joint et de le mettre dans l'urne prévue à cet effet dans les services de médecine et de soins de suite et réadaptation.

Pour les unités d'hébergement de personnes âgées, il vous sera distribué une fois par an par le personnel.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un agréable séjour parmi nous.

La Direction

Situation géographique

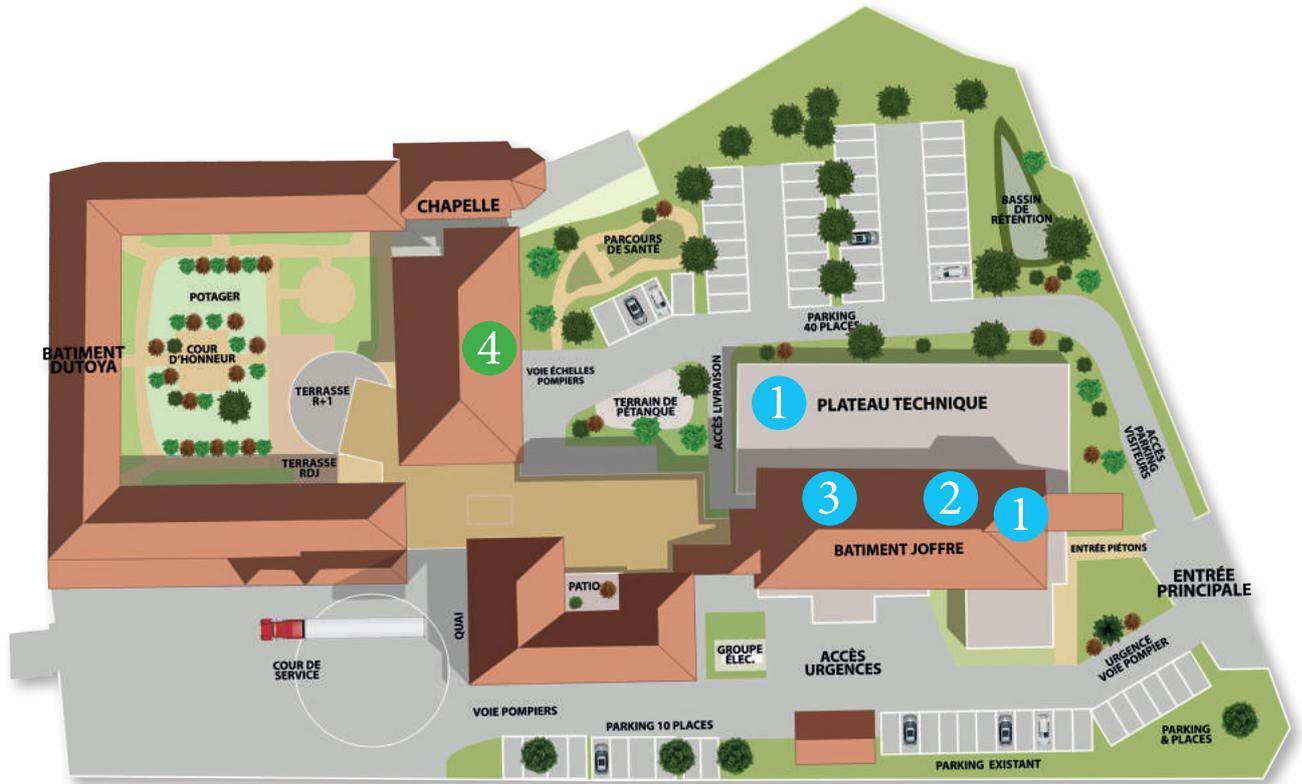
21 avenue Maréchal Joffre – 32100 CONDOM

Situé au Nord du Département du Gers à 45 kms d'Auch et à 38 kms d'Agen, le Centre Hospitalier de Condom est un établissement public de santé disposant d'un service de Médecine de 20 lits, dont 3 lits identifiés soins palliatifs, d'un Service de Soins de Suite et de Réadaptation de 20 lits, dont 1 lit identifié soins palliatifs, d'une Unité de Soins de Longue Durée de 35 lits et d'un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées de 60 lits.

Parallèlement, l'établissement propose un service d'accueil des Urgences, une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée de 2 lits, un SMUR, un secteur imagerie médicale et consultations externes.



Pour vous repérer dans les bâtiments Accès Avenue Maréchal Joffre



ENTRÉE ACCUEIL
1

Rez-de-chaussée (Bâtiment Joffre)

- Urgences/SMUR/Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
- Service social
- Admission/facturation
- Consultations externes
- Secrétariat médical
- Bureau Psychologues
- Auto Dialyse
- Plateau technique de kinésithérapie
- Imagerie médicale (radiographie / échographie / scanner)

SSR
2

1er étage (Bâtiment Joffre)

- Soins de Suite et de Rééducation (20 lits)

MÉDECINE
3

2ème étage (Bâtiment Joffre)

- Médecine court séjour (20 lits)

ENTRÉE ACCUEIL EHPAD "Le Cèdre"
4

1er étage - 30 chambres

- Salle d'activités
- Salon télévision
- Salle réunion
- Studio des familles

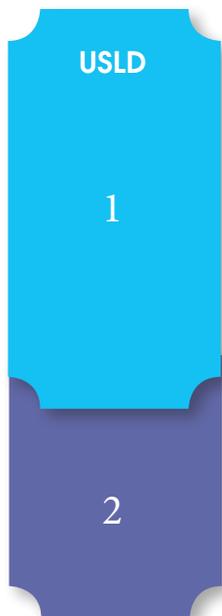
Rez-de-chaussée - 30 chambres

- Salle restauration résidents
- Cuisine thérapeutique
- Salle restauration Familles

Rez-de-Jardin

- Pharmacie
- Lingerie
- Restauration
- Service technique
- Sécurité incendie
- Biomédical

Pour vous repérer dans les bâtiments Accès Rue Dutoya



1er étage – 35 lits -

- Unité de Soins de Longue Durée



Rez-de-jardin

- Livraisons – Enlèvements
- Locaux déchets
- Magasin
- Chambre mortuaire



ADMINISTRATION

3

Rez-de-chaussée

- Direction
- Administration
- Contrôle de Gestion
- Économat
- Finances
- Formation
- Juridique
- Qualité Gestion des Risques
- Ressources Humaines
- Informatique
- DIM (Département d'Information médicale)
- Archives Médicales
- Salle Restauration du personnel

Votre admission/vos frais

Les formalités d'admission

Nous avons besoin de connaître votre identité lors de votre entrée à l'hôpital, afin d'établir votre dossier. Vous ou un membre de votre famille devez vous présenter au point d'admission de l'établissement dès l'instant de votre entrée.

En cas d'hospitalisation

L'accueil administratif

Le personnel des admissions est à votre disposition pour vous informer sur vos différentes prises en charge. Le service positionné au rez-de-chaussée du bâtiment situé côté avenue Maréchal Joffre peut vous recevoir

du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Les agents du bureau des admissions/facturations gèrent le dossier administratif des patients et en assurent le suivi.

Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et limiter le risque médical, une identification à jour, précise et complète est indispensable.

Les pièces à présenter

Pour votre admission, ce qui vous sera demandé :

- Votre carte d'identité, votre passeport ou livret de famille, permis de conduire, carte de séjour
- vous êtes assuré social : votre carte vitale actualisée ou l'attestation d'assuré social. Une borne d'actualisation de votre carte vitale est disponible au service des Urgences.
- Si vous avez une mutuelle ou une assurance privée : votre carte de mutuelle ou d'assurance privée en cours de validité, et si possible la prise en charge délivrée par cet organisme.
- Si vous êtes bénéficiaire de la CMU (Couvertures Maladie Universelle) ou de l'AME (Aide Médicale d'Etat) : votre attestation d'affiliation en cours de validité.

Si vous passez par les urgences

Il vous sera demandé de présenter vos papiers d'identité (carte d'identité, passeport, carte de séjour ou permis de conduire), votre carte mutuelle complémentaire ainsi que votre carte vitale.

Si toutefois vous ne les avez pas sur vous, les formalités devront être faites ultérieurement par votre famille au bureau des admissions dans le hall d'entrée, les soins restent prioritaires.

Cas particulier pour toute admission

Les représentants légaux d'un mineur ou assurant la responsabilité d'un incapable majeur doivent autoriser son admission en service d'hospitalisation. En cas d'urgence, l'autorisation du représentant légal est systématiquement requise.



Une identité vérifiée = un risque médical évité

Pour votre sécurité, différents dispositifs ont été mis en place au Centre Hospitalier de Condom.

Ils permettent la vérification de votre identité tout au long de votre hospitalisation.

**L'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale précise :*

« Dans un établissement de santé, il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion de soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie ».



**Dès votre arrivée à l'hôpital, présentez votre pièce d'identité* :
carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour**

Merci de nous aider à assurer votre sécurité

Votre identité est la clé de vôtre de votre dossier

Une identité erronée ou redondante peut être la cause d'une erreur médicale par dispersion des informations dans plusieurs dossiers ou par la mise à disposition d'informations recueillies dans un dossier non approprié.

Pour votre sécurité, vous porterez un bracelet tout au long de votre séjour.



Une erreur d'identité vous fera courir un risque médical

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée à tous les professionnels de santé au cours de votre prise en charge. Pour votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation. Dès votre arrivée sur le Centre Hospitalier de Condom, l'équipe soignante vous proposera un bracelet d'identité. Vous avez cependant la possibilité de refuser de le porter.

Sanctions encourues en cas d'usurpation d'identité : Article 226-4-1 du Code Pénal : « Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. »

Vos frais d'hospitalisation et prise en charge

Ils sont calculés en fonction de la durée de votre séjour sur la base :

- D'un tarif journalier de prestation : il varie selon la spécialité médicale.
Il correspond aux coûts des soins, notamment les médicaments, le personnel, les examens...
- Du forfait journalier : il correspond à votre participation aux dépenses hôtelières, notamment l'hébergement, la restauration, l'entretien de la chambre...
La facturation est faite du jour d'entrée, quelle que soit l'heure d'arrivée, au jour de sortie inclus.
- Des prestations non couvertes par l'Assurance Maladie et/ou la couverture complémentaire.

Ce que vous aurez à payer

La totalité (100 %) de ces frais

si :

- vous n'êtes pas affilié à un régime de sécurité sociale ou à une assurance frontalière française

20 % du tarif journalier de prestation (ticket modérateur) et la totalité du forfait journalier,

si :

- vous êtes affilié à un régime de sécurité sociale et n'avez pas de mutuelle.

Vous serez exonéré du ticket modérateur dans les cas suivants :

- à partir du 31^e jour d'hospitalisation (attention pour les 30 premiers jours vous avez 20 % du tarif de prestation à payer)
- en cas de longue maladie sous réserve de l'avis médical.
- en cas de maladie grave ou d'invalidité prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie
- en cas d'accident du travail

La chambre particulière pour convenance personnelle

Celle-ci fait l'objet d'un forfait journalier dont le montant est à disposition au bureau des admissions. Ce tarif est à la charge du patient; renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour une prise en charge éventuelle de leur part pour tout ou partie du montant.

Les frais d'hospitalisation sont à régler dès réception du titre de paiement.

La Couverture Maladie Universelle (CMU)

Depuis le 1^{er} janvier 2000, la CMU vous permet de bénéficier, sous certaines conditions, de la prise en charge de vos frais de santé. Pour l'obtenir, adressez-vous à la caisse du régime social dont vous dépendez ou en cas d'urgence, au service social de l'établissement.

La prise en charge médicamenteuse

Tous les médicaments qui vous seront prescrits pendant votre séjour seront délivrés par la pharmacie hospitalière. Un livret thérapeutique comprenant la liste de tous les médicaments disponibles en interne est à la disposition des médecins prescripteurs. C'est pourquoi certains de vos médicaments personnels pourront être remplacés par un médicament équivalent contenu dans cette liste.

Dans le cas où vous auriez apporté vos médicaments personnels, ceux-ci ne pourront être utilisés que durant 48h00 dans le cas où l'un de vos médicaments ne serait pas compris dans le livret thérapeutique. Dans tous les cas, vos médicaments personnels seront stockés par l'établissement jusqu'à votre sortie, date à laquelle ils vous seront restitués.

Les médicaments non remboursés par la Sécurité Sociale ne seront pas délivrés par l'établissement.



Votre Séjour

Dès votre arrivée dans l'établissement, nous sommes à vos côtés pour organiser la suite de votre séjour.

Les compétences à votre service

Le personnel est réparti en plusieurs catégories qui concourent à vous offrir des prestations de qualité. La catégorie professionnelle et le nom des agents figurent sur leur tenue.

L'équipe de soins

1. L'équipe médicale

Elle est sous la responsabilité d'un médecin, responsable d'unité. A ses côtés travaillent d'autres praticiens hospitaliers.

Le pharmacien

Il collabore à la pertinence des traitements médicamenteux, complémentarité des soins qui vous sont prodigués.

2. L'équipe soignante

Elle est composée des cadres de santé, des infirmier(e)s, des aides-soignants(e)s.

Le cadre de santé

Le cadre de santé est responsable de l'organisation des soins dans l'unité et de la qualité de votre séjour. N'hésitez pas à le ou la contacter pour tout renseignement concernant votre séjour.

L'infirmier(e)

L'infirmier(e) pratique des soins sur prescription médicale ou en application du rôle propre qui lui est dévolu. Il ou Elle participe à différentes actions, notamment en matière de prévention, d'éducation de la santé, de formation et d'encadrement.

L'aide-soignant(e)

L'aide-soignant(e) dispense des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation notamment des soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec l'infirmier(e).

L'agent de service hospitalier

Il a en charge le nettoyage des chambres des malades, des accès intérieurs. Il peut être amené à faire les lits et changer les draps. Il participe également à la distribution des repas aux malades et effectue le débarrasage de la vaisselle en fin de repas.

Les secrétaires médicales

Elles assurent l'accueil des consultants, la gestion des rendez-vous et la tenue du dossier médical.



3. Les autres professionnels de soins

Les préparatrices en pharmacie

Elles préparent les prescriptions médicales, gèrent les stocks de médicaments, les délivrent aux différents services et non directement aux malades et assurent une rétrocession des médicaments hospitaliers aux patients externes (médicaments anti-cancéreux et d'importations).

Les psychologues

Ils font reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique.

Les masseurs kinésithérapeutes

Ils assurent les prescriptions de rééducation.

L'ergothérapeute

Elle vise à prévenir, réduire ou supprimer les situations de handicap en tenant compte des habitudes de vie de la personne et de son environnement.

La diététicienne

Elle veille à la qualité et à l'équilibre de l'alimentation. Elle suit la réalisation des régimes prescrits par les médecins et vous donne des conseils, si besoin, à votre sortie.

Les manipulateurs en électroradiologie

Ils participent directement à l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale, sous la responsabilité d'un médecin.



4. Les autres personnels

L'assistante de service social

Elle vous aide à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratif. Elle vous informe de vos droits et vous aide éventuellement à les faire valoir. Elle peut se rendre à votre chevet ou vous recevoir au bureau si vous en faites la demande auprès du personnel soignant ou à la demande du médecin. Elle évalue avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile ou dans une structure adaptée. Pour la rencontrer, contactez les infirmières ou le cadre du service.

La socio-esthéticienne

Elle est tournée vers l'aide à la personne dans sa diversité bio-psycho-sociale grâce au médiateur corporel. Cette médiation est initiée à la fois par le toucher dans la relation, les soins esthétiques adaptés et adaptables, et les soins apportés à l'apparence. Cet accompagnement vise à revaloriser la personne.

Les étudiants et stagiaires

Le Centre Hospitalier participe à la formation des futurs professionnels. Ils proviennent des différents centres de formation et sont soumis aux mêmes règles que l'ensemble des hospitaliers. N'hésitez pas à vous adresser à eux. Vous avez toutefois la possibilité de refuser la participation des stagiaires aux visites et à certains examens.

Les personnels Administratifs

Chargés de l'accueil, de la gestion des dossiers, des suivis administratifs, mais aussi de la gestion des personnels, de la gestion financière, de la qualité.

Le service informatique et téléphonique

L'informaticien a pour mission d'assurer la mise en œuvre, la gestion et l'optimisation des réseaux de communication internes et externes. Il administre, exploite et fait évoluer les moyens informatiques réseaux et télécoms en garantissant le niveau et les engagements de service ainsi que la qualité des traitements.

Les personnels Techniques et Logistiques

Ils assurent l'organisation, l'entretien, la maintenance des locaux, du matériel, des bâtiments, de la logistique hôtelière (restauration, blanchisserie), le transport, l'entretien des jardins, la sécurité.

Les Représentants du culte

Un représentant laïc du culte catholique est présent sur l'établissement. Les représentants des différents cultes peuvent être contactés.

Faites-en la demande au Cadre de santé.

Les services proposés

• Votre chambre

Suivant les disponibilités du service ou les nécessités de votre état de santé, vous disposerez d'une chambre à 1 ou 2 lits.

L'établissement vous propose, sous réserve des disponibilités, de bénéficier d'une chambre particulière qui vous garantit le maintien d'une chambre à un lit pendant votre séjour. La mise à disposition de la chambre particulière peut être interrompue en cours de séjour si le service de soins est dans l'obligation d'attribuer cette chambre à un autre patient pour raison médicale.

Si votre état de santé le justifie et, dans la mesure de nos possibilités, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits auprès de vous : faites-en la demande auprès du Cadre du service.

Cette prestation (nuit et petit déjeuner) est payante et à acquitter au bureau des admissions.

• Votre linge

Pour votre séjour, prévoyez uniquement ce qui est nécessaire à votre hospitalisation : linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles, mouchoirs jetables, linge de toilette).

Il sera entretenu par vos proches.

Le linge de lit est fourni par l'hôpital.

Pour votre toilette, prévoyez : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage...

En cas de difficulté, demandez que l'on vous aide pour votre toilette quotidienne.

Si vous possédez des prothèses dentaires, verres de contact, rangez-les soigneusement dans votre trousse de toilette, pour éviter toute perte accidentelle (une boîte peut vous être remise par le service pour vos prothèses dentaires).

• Argent et Objets précieux

Pour votre sécurité, sachez que l'hôpital est un lieu public et que, malgré notre et votre vigilance, les vols sont toujours possibles. Évitez d'apporter de grosses sommes d'argent et les objets de valeur ou bijoux, ainsi que carte bleue et autres titres de paiement lors de votre hospitalisation.

Si vous souhaitez les conserver ou si vous n'avez pas la possibilité de les confier à votre entourage, ils seront sous votre seule responsabilité.

A votre arrivée un inventaire sera réalisé et vous pourrez effectuer leur dépôt auprès du cadre de santé du service. Vos biens seront déposés au Trésor Public de Condom.

• Vos repas

Les menus de l'hôpital tiennent compte de vos aversions, allergies, intolérances si vous le signalez dès votre arrivée. La diététicienne veille à l'équilibre nutritionnel des repas et assure la prise en charge, l'éducation et le respect des régimes prescrits par les médecins.

Les plats cuisinés sont préparés sur place et à base de produits frais.

VOS REPAS SONT SERVIS AUX HEURES SUIVANTES :

Petit déjeuner à partir de 8h00

Déjeuner à partir de 12h00

Dîner à partir de 18h30

Un de vos proches pourra occasionnellement commander un repas à prendre en votre compagnie. Un ticket repas est à acheter au bureau des admissions. En cas de besoin, adressez-vous au Cadre de santé de votre service.



ALIMENTS APPORTES DE L'EXTERIEUR (familles) :

Ne vous faites pas remettre de boissons ou d'aliments sans avoir demandé s'ils vous sont autorisés.

Certains produits secs (biscuits...) ou boisson pouvant être conservés à température ambiante sont tolérés après avis du médecin du service.

La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors du repas entraîne un risque pour votre sécurité.

• Culte

Vous pouvez demander à rencontrer un représentant de votre religion. Veuillez en faire la demande auprès de l'équipe soignante, qui détient la liste des différents représentants des cultes religieux.

• Salon des familles

Nous mettons à votre disposition cet espace, fruit de notre collaboration avec la Fondation de France qui a soutenu notre projet de mise en place d'un « salon des familles ». Ceci rentre dans le cadre de l'accompagnement d'un proche au cours d'une prise en charge palliative ou bien de fin de vie.

• La Socio-esthéticienne

Deux fois par semaine le Centre Hospitalier met à votre disposition une socio esthéticienne qui vous permettra d'oublier un instant la maladie en vous prodiguant des soins esthétiques, du bien-être, du réconfort et une écoute non médicale.

L'intervention de la socio esthéticienne s'effectue sur proposition de l'équipe soignante et médicale ou à la demande du patient/résident.

• Coiffeur et podologue

Vous pouvez faire appel, par l'intermédiaire du personnel soignant, à un coiffeur qui se déplace à l'hôpital et à des prestations de podologie. Les frais sont à votre charge.

Contact avec l'extérieur

• Les services de téléphonie et télévision

Les mises en service du téléphone et de la télévision sont immédiates, une caution vous sera demandée.

Il vous suffit :

- soit de vous rendre au bureau des admissions situé dans le hall d'entrée bâtiment Joffre qui est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.
- soit, si vous ne pouvez pas vous déplacer, d'en faire la demande auprès du personnel

Pour l'accès à la télévision, une télécommande vous sera remise.

Il convient d'user avec discrétion de tout appareil audiovisuel afin de préserver le repos de vos voisins.

NB : La mise en service de la télévision et des communications téléphoniques vers l'extérieur est payante. Les paiements devront être effectués le jour de votre sortie, auprès du bureau des admissions.

• Votre courrier

Vous recevrez votre courrier directement et quotidiennement dans le service.

Demandez à vos correspondants d'indiquer le nom du service ainsi que la chambre où vous êtes hospitalisé pour faciliter son acheminement. Invitez-les aussi à mentionner votre prénom afin d'éviter toute confusion avec des homonymes.

Si des mandats vous sont adressés, le vaguemestre viendra vous en verser le montant dans votre chambre (néanmoins nous vous invitons à ne pas conserver ces valeurs près de vous).

Pour expédier votre courrier, adressez-vous au personnel soignant.

• Wi-Fi gratuit au chevet des patients

Le Centre Hospitalier de Condom met à la disposition des patients un accès Wi-Fi libre et gratuit, depuis les chambres et les salles d'attente...

Pour surfer depuis votre ordinateur ou votre mobile personnel, rien de plus simple : il vous suffit de demander, auprès du bureau des admissions, le code d'accès.

• Vos visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort.

Les visites sont possibles tous les jours de 12h00 à 20h00.

Le cadre du service peut limiter les visites pour assurer la tranquillité des autres patients ou pour des motifs d'ordre médical.

Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du malade pendant le temps de la visite du médecin, des soins infirmiers et de l'entretien des locaux.

Vos visiteurs sont priés de ne pas introduire d'animaux domestiques.

• Photos

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients ou des soignants à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type. Toutefois une dérogation peut être faite selon des modalités définies dans une procédure, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre du service.

Rétrocession des médicaments

La pharmacie de l'établissement peut vous délivrer après votre sortie tout médicament prescrit par votre médecin et dont la délivrance ne peut se faire en pharmacie de ville. Certains médicaments sont à dispensation hospitalière exclusivement, la pharmacie du Centre Hospitalier de Condom peut vous les délivrer.

Elle est ouverte en présence du pharmacien, les horaires sont inscrits sur la porte du guichet patient (Cf. Plan d'accès).

Sécurité incendie

Tous les professionnels sont formés régulièrement à la Sécurité Incendie sous la responsabilité du chargé de la sécurité de l'établissement. Chaque unité est équipée d'un système de détection incendie.

En cas de départ de feu près de vous, alertez immédiatement le personnel présent, ne prenez jamais l'ascenseur ni l'escalier, porte fermée restez dans votre chambre et attendez les secours.

Conformez-vous strictement aux consignes d'évacuation qui sont affichées dans tous les lieux communs et respectez strictement les consignes qui vous seront données.

Gardez votre calme et suivez les indications du personnel.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">INCENDIE</div> <div style="padding: 5px;"> <p> Gardez votre calme. Déclenchez l'alarme et téléphonez au :</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; font-size: 1.2em; font-weight: bold; color: red;">18 ou 112</div> OU <div style="border: 1px solid red; width: 100px; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> </div> <div style="padding: 5px;"> <p> Attaquez le foyer à la base au moyen d'extincteurs sans prendre de risques.</p> <p> Dans la chaleur et la fumée, baissez-vous, l'air frais est près du sol</p> </div>	<div style="background-color: #ffff00; color: #0056b3; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">! ACCIDENT</div> <div style="padding: 5px;"> <p>En cas d'Accident, prévenir :</p> <p>SAMU : <input style="width: 100%; border: 1px solid red;" type="text"/></p> <p>INFIRMERIE : <input style="width: 100%; border: 1px solid red;" type="text"/></p> <p>HÔPITAL : <input style="width: 100%; border: 1px solid red;" type="text"/></p> </div>	<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">→ ÉVACUATION</div> <div style="padding: 5px;"> <p> A l'audition du signal d'évacuation ou sur ordre d'un responsable.</p> <p> Suivez les indications du guide d'évacuation.</p> <p> Dirigez-vous vers les sorties les plus proches jusqu'au point de rassemblement.</p> <p> Ne revenez pas en arrière sans y avoir été invité.</p> <p> N'utilisez pas les ascenseurs ou monte-charges.</p> </div>																											
<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">ESPACE D'ATTENTE SÉCURISÉ</div> <div style="padding: 5px;"> <p> Les personnes à mobilité réduite peuvent rejoindre les espaces d'attente sécurisés. Informez de votre présence en vous signalant à la fenêtre ou grâce au moyen d'appel mis à votre disposition.</p> <div style="border: 1px solid green; width: 100%; height: 40px; margin-top: 5px;"></div> </div>	<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">POINT DE RASSEMBLEMENT</div> <div style="padding: 5px;"> <p></p> <div style="border: 1px solid green; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div> </div>																												
<div style="background-color: #c00000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">RESPONSABLES SÉCURITÉ</div> <div style="padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10px;">1</td><td style="width: 80%; border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="width: 10%; text-align: center;">☎</td></tr> <tr><td>2</td><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="text-align: center;">☎</td></tr> <tr><td>3</td><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="text-align: center;">☎</td></tr> </table> </div>	1		☎	2		☎	3		☎	<div style="background-color: #ffff00; color: #0056b3; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">ACCIDENT PRÉVENEZ</div> <div style="padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10px;">1</td><td style="width: 80%; border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="width: 10%; text-align: center;">☎</td></tr> <tr><td>2</td><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="text-align: center;">☎</td></tr> <tr><td>3</td><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="text-align: center;">☎</td></tr> </table> </div>	1		☎	2		☎	3		☎	<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">RESPONSABLES ÉVACUATION</div> <div style="padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10px;">1</td><td style="width: 80%; border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="width: 10%; text-align: center;">☎</td></tr> <tr><td>2</td><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="text-align: center;">☎</td></tr> <tr><td>3</td><td style="border-bottom: 1px solid black;"></td><td style="text-align: center;">☎</td></tr> </table> </div>	1		☎	2		☎	3		☎
1		☎																											
2		☎																											
3		☎																											
1		☎																											
2		☎																											
3		☎																											
1		☎																											
2		☎																											
3		☎																											

Tabac, alcool et autres produits illicites

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi Evin) renforcée par le décret du 15/11/2006, il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé (y compris dans les chambres individuelles pour des raisons de sécurité incendie). Cette interdiction s'applique à tous : hospitalisés, résidents, visiteurs et soignants.

L'introduction de boissons alcoolisées ou produits illicites à l'intérieur de l'hôpital est strictement interdite.

Santé publique

La douleur n'est pas une fatalité !

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.



On peut la prévenir

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

On peut la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une, mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

Alors, parlons en ensemble

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur. Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Pour un enfant ou un membre de votre famille, l'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur.

Traiter la douleur

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.



Les médicaments

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine...). La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux.

Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît, et vous ne courez aucun risque de devenir dépendant vis-à-vis de la morphine. D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires...) peuvent aussi vous aider. Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement.

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

Les autres moyens

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

Évaluer la douleur

Être soulagé c'est possible, mais comment faire ?

Votre participation est essentielle

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger !

Évaluer votre douleur

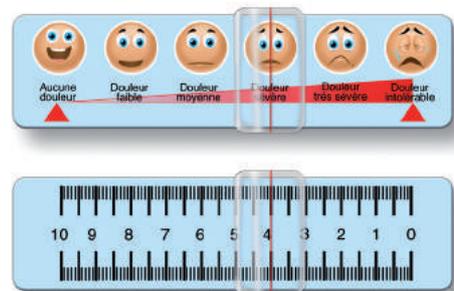
Plusieurs outils d'évaluation de votre douleur sont utilisables. Le personnel soignant choisira, avec vous, celui qui sera le plus adapté (réglette, échelle numérique, etc...). Il servira à « noter » votre douleur et ainsi, à suivre les effets des traitements administrés. L'évaluation est systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.



Les soins palliatifs

L'existence de « lits identifiés » au sein du Centre Hospitalier de Condom ne fait que conforter la démarche entreprise depuis plusieurs années et précisée dans la loi Léonetti du 22 avril 2005.

Le service a pour mission de préserver la meilleure qualité de vie possible aux personnes atteintes d'une maladie grave, lorsque les traitements curatifs ne sont plus adaptés.

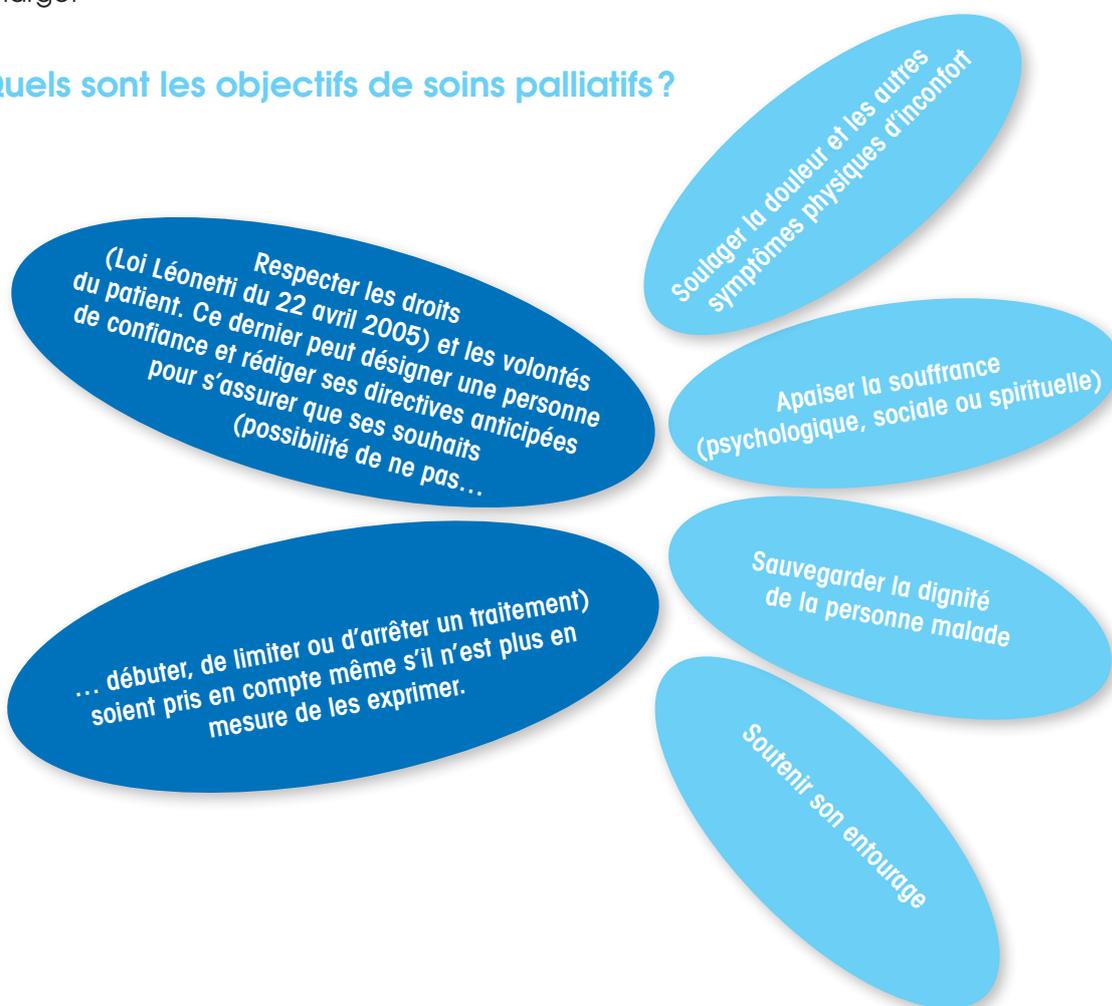
La prise en charge privilégie le soulagement des douleurs et des symptômes physiques et se caractérise par une attention particulière portée par les soignants aux souffrances psychologiques.

Les équipes chercheront à maintenir l'autonomie des personnes en fin de vie le plus longtemps possible. Elles assureront également une écoute et un soutien auprès des familles et de l'entourage, accueilleront les préoccupations spirituelles et aideront à la résolution des difficultés sociales.

Un salon des familles est mis à disposition (dans le bâtiment "le Cèdre"). Celui-ci a été réalisé en 2016 avec le concours de la Fondation de France.

N'hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé pour toutes questions relatives à cette prise en charge.

Quels sont les objectifs de soins palliatifs ?



Les associations de Bénévoles

En dehors du personnel hospitalier, des membres d'associations, des bénévoles :

- vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien,
- vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

Visiteurs de Malades en Établissements Hospitaliers (VMEH)

Les membres de l'Association des Visiteurs des Malades des Établissements Hospitaliers (VMEH) peuvent vous rendre visite lors de votre hospitalisation.

VMEH est une association de visiteurs qui intervient dans les établissements hospitaliers et les EHPAD. Ses bénévoles offrent une présence amicale auprès de ceux qui sont privés de leur cadre de vie habituel. Leur écoute atténue le sentiment de solitude et d'ennui. Ils peuvent aussi, sur demande de la famille ou des proches, transmettre des messages personnels aux malades ou résidents.

Cette association est strictement apolitique et non confessionnelle, elle est reconnue d'utilité publique.

De plus, à la demande d'un parent ou d'un ami, le service « SOS VMEH » permet de réaliser des visites personnalisées auprès des malades.

Contact : 05 62 05 57 38/email : vmeh32@aol.com



Accompagnement en Soins Palliatifs (ASP 32)

Ce sont des bénévoles à l'écoute du malade et des familles. Ils agissent en équipe et reçoivent une formation sérieuse, dispensée par des professionnels. Ils n'ont aucune implication d'ordre thérapeutique. Le Bénévole est là pour accompagner le Patient, prendre du temps pour lui et avec lui. Par l'écoute, il peut lui permettre d'exprimer ses souffrances physiques et morales, ses peurs, ses angoisses, ses difficultés. Il peut lui permettre de souffler un peu... Renseignements auprès du Cadre de santé du service ou accès direct :

Contact : 05 62 60 19 56/email : asp32@free.fr

Votre sortie

Voici le moment tant attendu de votre sortie.

Si vous souhaitez remercier le personnel qui vous a soigné, faites-le de vive voix et dans le **questionnaire de sortie**, disponible dans ce livret. Ne lui remettez pas de pourboires ou gratifications, interdits par la loi, vous l'exposeriez dans ce cas à des sanctions.

Dans une volonté d'amélioration, nous souhaitons d'une part connaître votre degré de satisfaction concernant votre prise en charge et d'autre part recueillir toute suggestion de nature à améliorer votre séjour.

N'oubliez donc pas de remplir le questionnaire de sortie joint à ce livret ou disponible auprès du personnel et de le remettre dans la boîte aux lettres située dans le service. La cellule qualité de l'établissement organise un suivi régulier de ces questionnaires, pour mettre en œuvre des actions d'amélioration sur les thématiques de non-satisfaction.

Pour la sortie, le mineur ne peut être confié qu'à ses parents ou à la personne qui en a la garde juridique.

Formalités administratives

Le médecin responsable du service autorisera votre sortie.

Si vous souhaitez quitter le Centre Hospitalier sans son accord, vous devez signer une déclaration dégageant la responsabilité de l'hôpital et du médecin.

Avant de quitter, et afin de vous éviter des déplacements inutiles, n'oubliez pas de passer par le service des admissions :

- pour enregistrer votre départ,
- pour obtenir les bulletins de situation qui vous sont nécessaires,
- pour régulariser et clore votre dossier et régler les frais éventuels (téléphone, télévision...)

En cas de décès, la famille où l'entourage du défunt doit présenter le livret de famille au bureau des admissions et prendre attache auprès du cadre de santé du service pour tous renseignements d'ordre pratique.

Régularisation de votre situation administrative

Avant votre sortie, nous vous conseillons de vérifier que vous ne laissez pas d'objets personnels dans le service.

Après votre sortie et lorsque les différents organismes auront pris leur décision, vous recevrez le décompte des frais restant à votre charge :

- forfait journalier
- ticket modérateur
- prestation chambre particulière, le cas échéant

Pour regagner votre domicile, vous pouvez :

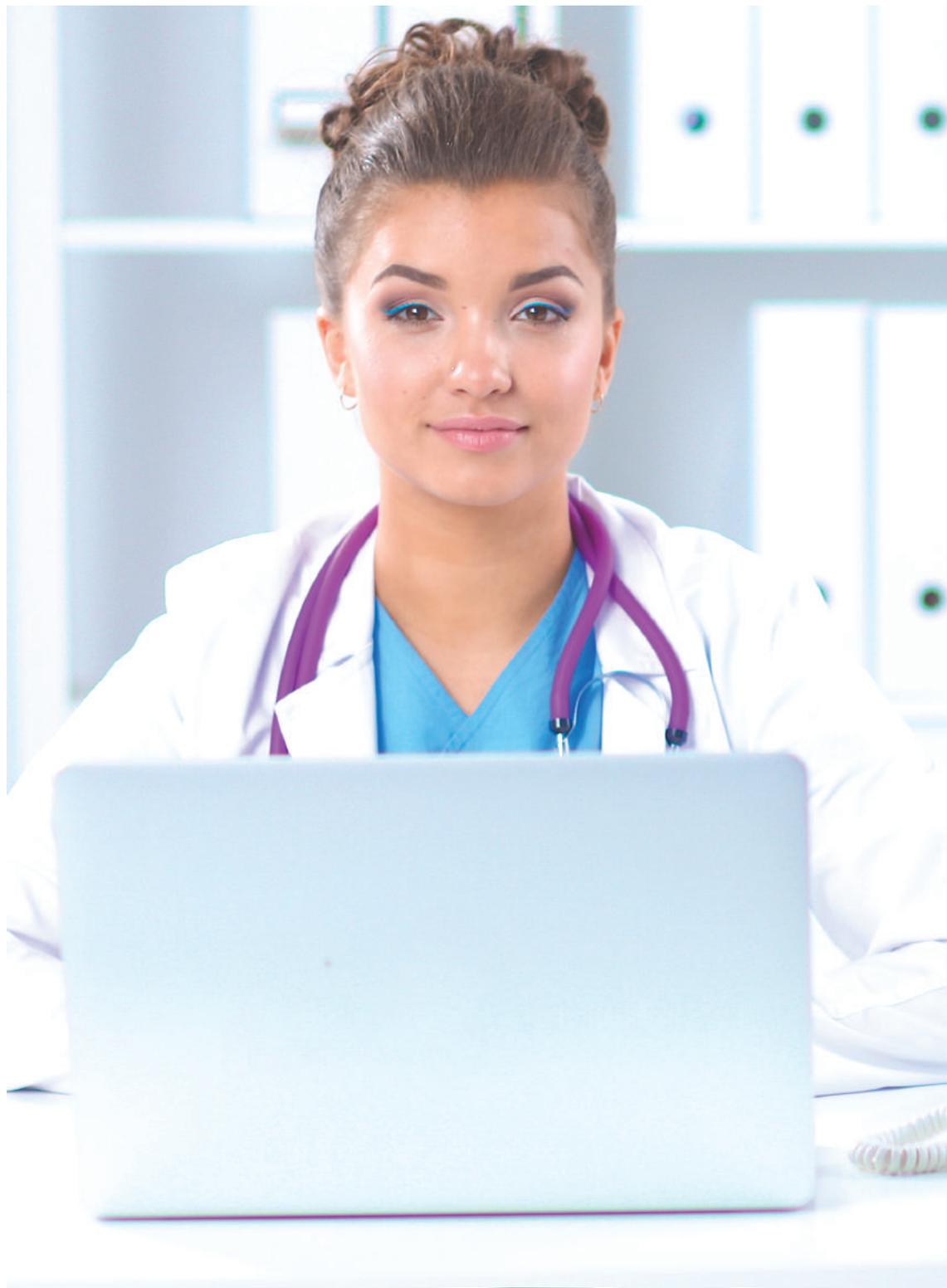
- soit partir par un moyen de transport de votre choix : véhicule personnel, taxi...
- soit, si votre état de santé l'exige, bénéficier d'un transport en Véhicule Sanitaire Léger ou en ambulance et utiliser l'entreprise de votre choix. Un bon de transport signé par le Médecin vous sera remis pour vous permettre d'obtenir le remboursement éventuel des frais engagés.

Questionnaire de sortie pour les services de Médecine et SSR

Avant votre départ, nous vous invitons à nous faire part de vos observations en complétant le questionnaire de sortie annexé à ce livret.

Ce questionnaire est important pour améliorer la qualité de nos prestations. Vous pouvez le remettre au sein de votre service au personnel ou le déposer dans la boîte aux lettres dévolue à cet effet.

Les renseignements ainsi recueillis font l'objet d'un suivi régulier par les services concernés dans un but d'amélioration continue du service rendu au patient.





Vos droits

Le Centre Hospitalier de Condom souhaite qu'une relation de confiance et un respect mutuel s'instaurent entre l'équipe soignante, le patient pris en charge et son entourage.

Vos Droits

Informations et consentement éclairé aux soins

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour.

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels liés aux soins proposés.

Cas particuliers :

- 1) lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance* ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.
- 2) le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

A la sortie vous seront remis tous les éléments utiles à la continuité des soins. Une information sera transmise par écrit au médecin que vous désignerez.

Sortie contre avis médical

L'article 7 de la charte de la personne hospitalisée précise que « la personne hospitalisée peut, sauf exception prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose ».

En conséquence, si vous choisissez de ne pas consentir aux soins et aux traitements proposés, vous devez en informer le personnel. Vous pourrez, après que le médecin vous ait informé des risques liés à votre sortie prématurée, signer une attestation de sortie contre avis médical.

Séjour confidentiel et Séjour anonyme

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

- Vous pouvez demander à l'accueil administratif ou au service d'hospitalisation la non-divulgateion de votre présence au sein de l'établissement ainsi que la non-réception d'appels téléphoniques (séjour confidentiel).
- Vous pouvez également à ce que votre séjour et votre dossier médical soient totalement anonymisés.

Personne de confiance et directives anticipées*

Conformément à l'article R.1111-17 du Code de la Santé publique (C. S.P), il est rappelé au patient la possibilité de rédiger des directives anticipées ainsi que, lors de toute hospitalisation, de désigner par écrit une personne de confiance en application de l'article L.111-6 du C.S.P.

1) La différence entre personne de confiance et personne à prévenir :

La personne de confiance peut-être toute personne que vous connaissez suffisamment pour placer votre confiance en elle : parent, ami, médecin traitant ou médecin extérieur au CH de Condom. Cette personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux.

En aucun cas elle ne peut se substituer à vous ou vous imposer son point de vue, ni formuler un consentement aux soins à votre place, pas même dans l'hypothèse d'une aggravation de votre état de santé telle que vous seriez hors d'état de vous exprimer.

Son avis ne s'impose pas au corps médical et soignant, mais en revanche son avis prévaut sur tout avis non médical. Elle est soumise à l'obligation de respecter le secret pour les informations de santé vous concernant.

La personne à prévenir a un rôle différent : elle est surtout la personne qui sera informée de votre présence au Centre Hospitalier de Condom. Les données non confidentielles et ponctuelles vous concernant lui seront communiquées sur votre indication et à votre connaissance : c'est vous qui décidez des messages qui lui seront délivrés, essentiellement liés à votre hébergement.

La personne de confiance et/ou la personne à prévenir peuvent être la même personne.

Il est à noter qu'il n'y a aucune obligation pour vous à désigner une personne à prévenir et/ou une personne de confiance. Toutefois, l'expérience montre que la désignation d'une personne à prévenir est indispensable.

2) Les directives anticipées : selon le Code de Santé publique (C.S.P) « toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elles sont sans limitation de durée et peuvent, à tout moment, être modifiées, partiellement ou totalement, soit révoquées (loi n° 2016-87 du 02 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie).

Le personnel soignant se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées ou bien si vous l'avez déjà fait, merci de nous en informer.

Informatique et liberté

Le Centre Hospitalier de Condom dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement et plus efficacement les données administratives et médicales vous concernant, dans le strict respect du secret professionnel.

Sauf opposition de votre part, des renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation feront l'objet d'une saisie informatique.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez exercer votre droit d'opposition ou de rectification :

- pour la partie médicale en vous adressant au médecin du Département d'Information Médicale (DIM) : secrétariat médical : 05.62.28.48.90 / 05.62.28.48.87
- pour la partie administrative, en vous adressant au Directeur (secrétariat de direction : 05.62.28.48.80)

Après votre séjour, le Médecin DIM assure le respect de la confidentialité de votre dossier : la partie papier est archivée dans des locaux sécurisés, la partie informatisée est conservée selon les recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Des informations médicales rendues anonymes peuvent faire l'objet d'études épidémiologiques ou statistiques.

Communication du dossier médical

Vous pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical. Les modalités suivantes vous sont offertes :

- durant l'hospitalisation, vous pouvez solliciter un entretien avec votre médecin. Il vous fournira toutes les informations nécessaires et pourra vous délivrer une copie des documents utiles à votre information.

- après votre séjour, vous pouvez consulter votre dossier, accompagné du médecin DIM ou en demander une copie (prix fixé en fonction du nombre de photocopies). Votre demande de consultation ou de copie est à adresser au directeur du Centre Hospitalier de Condom. Le demandeur peut être le patient, éventuellement son représentant légal ou en cas de décès, les ayants droits.

Votre dossier médical sera conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier passage dans l'établissement. Dans le cas d'une personne décédée, le délai de conservation est de 10 ans, après le décès.

Recours, plaintes, réclamations et Commission des Usagers (CDU) anciennement Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPEC)

Cette commission créée par la loi du 4 mars 2002 sur les droits des patients, veille au respect de vos droits à l'hôpital et facilite vos démarches dans le cadre de vos réclamations éventuelles.

Elle contribue aussi, par ses avis, à améliorer votre accueil et votre prise en charge dans le cadre de la politique qualité.

Si vous souhaitez exprimer un mécontentement, vous pouvez en premier lieu, le faire auprès des responsables de votre service. Si leur réponse vous semble insuffisante, et si vous ou vos ayants droit estimez avoir subi un préjudice, lors du séjour dans l'établissement, vous pouvez :

- saisir le directeur d'une réclamation écrite
- et/ou en appelant, au 05.62.28.48.80 prendre rendez-vous :
 - auprès du directeur ;
 - auprès du médecin médiateur de la Commission des Usagers (CDU) ;
 - auprès des représentants des usagers siégeant à la CDU ;

Une écoute, un dialogue et une réponse vous seront alors assurés.

Le cas échéant des informations concernant des voies de recours vous seront apportées. La Commission des Usagers pourra vous assister et suivre votre demande.

La composition nominative de cette commission est affichée dans tous les services de l'établissement.

Don et prélèvement d'organes et de tissus

“Donneur ou pas, je sais pour mes proches, ils savent pour moi.”

La grande majorité d'entre nous est favorable au don d'organes et de tissus.

Chacun d'entre nous peut être amené à recevoir un jour une greffe d'organe ou de tissus. Chacun d'entre nous peut, également, donner ses organes ou ses tissus. Chacun d'entre nous peut être amené à apprendre brutalement la mort d'un proche et être sollicité pour témoigner en urgence de sa position sur le don d'organes et de tissus.

Vous êtes pour le don de vos organes et de tissus ?

Informez-en vos proches, ce sera l'occasion de connaître aussi leur position sur la question.

Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le fichier national :

Agence de la biomédecine - Registre National des Refus - TSA 90001 - 93572 St-Denis-La-Plaine Cedex

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter :

Agence de la biomédecine - 1, avenue du Stade de France - 93212 Saint-Denis-La-Plaine Cedex

ou vous adressez au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Plus d'information sur le don d'organes et la greffe : www.dondorganes.fr



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Usagers, vos droits

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

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14. L'information

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



Usagers, vos droits

La charte du patient aux urgences

1. Notre unité d'accueil des Urgences garantit la qualité des traitements, des soins et de l'accueil elle est attentive au soulagement de la douleur.
2. L'information donnée au patient y est accessible et loyale et ce dernier participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
3. Un acte médical ne peut y être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.
4. Le patient y est traité avec égards. Ses croyances y sont respectées. Son intimité y est préservée.
5. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
6. Le patient a accès aux informations contenues dans le dossier médical établi aux urgences le concernant.
7. Le patient exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de faire part de sa satisfaction comme de son mécontentement.
8. Le personnel médical et paramédical fait preuve de bienveillance à l'égard du patient. A ce titre, celui-ci est tenu de porter le plus grand respect aux soignants qui assurent cette prise en charge.

La charte de bientraitance

Tous les professionnels du Centre Hospitalier de Condom s'engagent à :

1. Avoir une attitude professionnelle envers l'utilisateur tout au long de son parcours
2. Communiquer de manière adaptée en faisant preuve d'une écoute respectueuse et bienveillante
3. Donner à la personne une information individuelle, accessible et compréhensible
4. Recueillir le consentement de la personne et respecter ses choix
5. Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de la personne
6. Préserver la confidentialité des informations
7. Rechercher constamment l'amélioration des pratiques et des connaissances pour garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux recommandations
8. Vivre l'équipe comme une ressource pour respecter les engagements de la charte.

Vos devoirs

Bienséance et respect de la vie en collectivité

Le Centre Hospitalier de Condom vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits et attend de votre part et de celle de votre entourage un comportement et une tenue adaptés, conciliables avec la vie du service de soins.

Ces règles de vie ont été établies afin de préserver le repos des patients et permettre aux équipes soignantes d'assurer leur mission dans un respect mutuel.

Règles de vie

• Respect de la tranquillité

Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il vous est demandé ainsi qu'à vos visiteurs de le respecter. Éviter les communications téléphoniques après 22h et limiter les visites de groupes importants.

• Respect d'autrui

Vous, et votre entourage êtes tenus de respecter le personnel de l'hôpital. Les menaces, violences, injures, diffamations ou outrages envers un agent sont passibles de poursuites par la loi.

• Règlement anti-tabac et drogue

Il est strictement interdit de fumer et de consommer de l'alcool ou des drogues dans les locaux de l'hôpital. Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique. Toute personne hospitalisée peut demander à bénéficier d'une prise en charge de sevrage tabagique temporaire.

• Respect de l'environnement

Les locaux et matériels : ils doivent être respectés. Les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation et pourront être poursuivis en justice.

• Respect des zones de stationnement

Circulation et stationnement : des parkings gratuits sont à votre disposition dans l'enceinte de l'hôpital. En aucun cas vous ne devez occuper les emplacements réservés ou vous garer en dehors des emplacements matérialisés.

• Sécurité incendie

Il est interdit, pour des raisons de sécurité incendie, d'introduire dans l'Établissement des téléviseurs ou tout autre appareil électrique sans le signaler au personnel du service.

Les consignes données par le personnel de l'hôpital. Le Centre Hospitalier est équipé d'un système de détection incendie et de désenfumage.

• Neutralité et Laïcité

L'établissement respecte les croyances et les convictions de chacun. Toutefois, leurs expressions ne doivent pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, au fonctionnement régulier du service et à la tranquillité d'autrui. De même, toute discrimination à l'égard d'un médecin ou d'un agent en raison de sa religion, effective ou supposée, ou de son sexe, ne saurait être acceptée.

• Demandez à vos visiteurs

- D'éviter de s'asseoir sur les lits
- D'éviter de venir vous voir s'ils sont malades
- De ne pas apporter de fleurs/plantes si cela vous a été indiqué

Le non-respect de ces règles de vie peut amener le Directeur ou son représentant à prendre, si nécessaire avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'Établissement.

Vous avez le droit de ne pas faire connaître votre séjour dans l'établissement ou ne pas recevoir la visite de certaines personnes.

Contactez le cadre de santé.

Qualité et sécurité des soins

Des équipes engagées dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

Depuis de nombreuses années, le Centre Hospitalier de Condom est attentif à ses pratiques dans le but d'améliorer votre prise en charge ainsi que la sécurité des personnes.

L'amélioration continue de la qualité et la gestion des risques associés aux soins constituent le cœur de nos préoccupations; aussi notre engagement porte sur la dispensation de soins de qualité pertinents et la prise en charge personnalisée du patient.

L'ensemble des services de l'Établissement est soumis à la démarche obligatoire de certification diligentée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Celle-ci est obligatoire et concerne tous les établissements de santé publics et privés.

Le Centre Hospitalier de Condom a été certifié en juillet 2014.

Le rapport de certification peut être consulté sur le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) www.has-sante.fr

La procédure de certification des établissements de santé permet :

- de s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient ;
- d'apprécier la dynamique des démarches d'évaluation et d'amélioration mises en œuvre ;
- d'impliquer les professionnels dans ces démarches ;
- de valoriser les actions d'évaluation et d'amélioration ;
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats ;
- de formuler des recommandations explicites aux établissements.

Le Centre Hospitalier de Condom se félicite de cette certification qui vient attester de la qualité de prise en charge des patients au sein de l'établissement et témoigner de la préoccupation constante que l'institution porte en la matière.

Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques (CPQGR)

Toutes les démarches sont pilotées et coordonnées dans le cadre d'un programme d'action institutionnel défini par le Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques (CPQGR) qui intègre également la coordination des Vigilances Sanitaires.

Cet instance, missionnée par la direction de l'hôpital, est composée de professionnels médicaux, paramédicaux, et médico techniques, elle se réunit plusieurs fois par an pour travailler sur les thèmes en lien avec la prise en charge des patients, mais aussi pour suivre les fiches de signalements d'évènements indésirables, permettant de prévenir les risques potentiels inhérents aux établissements de santé.

Par-delà, le cadre réglementaire, nous évaluons la qualité et la sécurité des soins dispensés. Des indicateurs sont mis à disposition du public, des enquêtes et audits sont réalisés notamment dans le domaine de la prise en charge (prévention des infections associées aux soins, prise en charge de la douleur, satisfaction des patients, délais de prise en charge, etc.). Ceux-ci ne sont en rien exhaustifs et permettent aux équipes de revisiter leurs pratiques afin de les parfaire de façon continue au profit des patients.

Le Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques (CPQGR) s'appuie sur une organisation transversale (comités et commissions spécialisées) et notamment :

Le Comité chargé de la Lutte contre les Infections nosocomiales (CLIN) et l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

Élaborent et mettent en œuvre une politique de prévention contre les infections nosocomiales (infections acquises à l'hôpital) en collaboration avec les différents professionnels de l'hôpital :

- Ils surveillent l'écologie bactérienne de l'établissement (surveillance des infections et des Bactéries Multi Résistantes).
- Ils réalisent des évaluations permanentes des bonnes pratiques d'hygiène ;
- Ils assurent la formation des professionnels
- Ils veillent aussi à la protection du patient contre une contamination à partir de l'environnement, à la réalisation des mesures d'isolement permettant d'éviter la propagation des infections

L'hygiène, tous concernés!

Dans le cadre de la prévention, nous vous demandons votre implication dans le respect des règles d'hygiène personnelles et collectives :

- Un flacon de Solution Hydro-Alcoolique est installé dans chaque chambre à l'attention des visiteurs et des patients pour assurer la désinfection des mains.

Mains lavées ou désinfectées = infections évitées

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Présent dans l'établissement et réunissant des soignants de tous les services, le CLUD travaille à apporter une réflexion pluridisciplinaire, des réponses ciblées, la diffusion et la coordination des dernières pratiques en matière de prise en charge de toutes les douleurs en collaboration avec une psychologue et une infirmière de l'Équipe Mobile Départementale Douleur et Soins Palliatif. Ce comité a élaboré des documents spécifiques à la prise en charge de la douleur qui sont à votre disposition dans tous les services.



Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)

s'inscrit dans une démarche de prévention et de prise en charge de la dénutrition des patients hospitalisés. Il s'attache à uniformiser et systématiser le dépistage, la surveillance et le traitement des sujets dénutris. Cette démarche pluridisciplinaire veille également à améliorer l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition dans le choix et la qualité de l'offre alimentaire.

Les vigilances réglementaires

Un référent pour chaque vigilance est désigné dans l'établissement. Un affichage est proposé dans chaque service de l'établissement.

dentitovigilance

Elle a pour objet l'identification fiable et unique à toutes les étapes de sa prise en charge et à chaque venue ; cela permet de relier toutes les données relatives au patient et de délivrer l'acte prescrit à la bonne personne. Ceci est supervisé par l'Autorité de Gestion des Identités (AGI).

Pharmacovigilance

Surveillance et déclaration des effets indésirables et/ou inattendus susceptibles d'être dus à un médicament.

Matérovigilance

Surveillance et déclaration des incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical stérile ou non (matériel, appareils, instruments, prothèse, etc.).

Hémovigilance

Surveillance des incidents et effet indésirables liés à la transfusion. À chaque étape de la transfusion, des règles strictes sont appliquées par le personnel soignant ; elles garantissent la sécurité des patients transfusés.

La Coordination Régionale d'Hémovigilance, par ses travaux, veille au respect de ces bonnes pratiques transfusionnelles et participe à leur promotion ainsi qu'à leur évaluation.

Réactovigilance

Surveillance des incidents ou risques d'incidents mettant en cause un dispositif médical de diagnostic in vitro (ex : appareil de vérification de la glycémie).

Cosmétovigilance

Surveillance du risque d'effet indésirable à l'utilisation d'un produit cosmétique (shampooing, crèmes hydratantes, etc.).