



Le Centre Hospitalier Saint-Jacques de Saint-Céré

vous accueille...



Madame, Monsieur,

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

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

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

Le Directeur,

Table des matières

Votre Séjour	4
Les formalités administratives	6
Les frais d'hospitalisation.....	7
Modalités pratiques	7
Prise en charge de la Douleur et des soins palliatifs.....	9
Lutte contre les infections associées aux soins	11
Votre sortie	11
Service Social	12

Les Services du Centre Hospitalier.....	13
Les Urgences/L'UHCD / Le SMUR.....	14
Le Service de Médecine	16
Le SMR.....	17
L'USLD.....	18
Le SSIAD	19
EHPAD du Pré d'Aubié	20
Le Centre de Périnatalité de Proximité	21
Les Consultations externes.....	21
L'Imagerie médicale	22
La pharmacie	22

Vos droits	23
Protection juridique des majeurs protégés	23
Droit à l'information et consentement	23
Les Evenements Indésirables graves.....	23
Personne de confiance	24
Les directives anticipées	24
Droit d'accès au dossier médical	24
Informatique et libertés.....	25
Bientraitance.....	25
Chartes des droits et libertés... ..	26

Plan	28
Les indicateurs Qualité et Sécurité des soins	29
Contacts	31
Votre avis sur l'hôpital.....	32

Votre Séjour

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

Respect des personnels

Vous vous devez de respecter le personnel qui vous prend en charge. Pour toute violence verbale ou physique, des sanctions sont prévues par la loi et font l'objet de poursuites par l'établissement.

Respect des locaux

Vous vous devez aussi de respecter l'intégrité et la propreté des locaux et du matériel : toute dégradation pourra vous être facturée et faire l'objet de poursuites.

Les visites

Sont autorisées de 12 h à 20 h en Médecine et SMR.

Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du patient pendant la visite du médecin, les soins et l'entretien des locaux.

Si vous souhaitez garder l'anonymat et ne recevoir aucune visite, faites-le savoir auprès de l'équipe soignante.

Evitez d'amener des enfants en bas âge et soyez vigilants quant à leur présence en visite, ils doivent rester sous votre surveillance.

Respecter la tranquillité

Etre discret, parler doucement

Modérer le son des appareils (téléphone, radio, télévision)

Eviter les visites en groupe

Avant d'apporter des objets particuliers (alimentation, fleurs, plantes, appareils électriques...) et pour toute demande particulière, nous vous remercions d'informer le cadre de santé du service. Nous rappelons qu'il est strictement interdit d'introduire des boissons alcoolisées.

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

Médicaments :

Merci d'apporter vos ordonnances en cours (traitement habituel) et d'indiquer au médecin vos allergies ; Ne pas conserver vos médicaments personnels. Confiez-les à l'équipe, ils vous seront restitués à votre sortie.

Règles d'hygiène

Respecter les gestes barrières et les consignes indiquées par le service. Les visiteurs entrant dans une chambre doivent se désinfecter les mains avec une solution hydro-alcoolique et il leur est déconseillé de venir s'ils sont contagieux (COVID, grippe, gastro-entérite...).

Les accompagnants

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

Respect du droit à l'image

Un agent ou Usager ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés. La publication de ces éléments sur n'importe quel support n'est possible qu'avec le consentement de la personne.

Toute publication portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels et/ou de l'établissement, est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

Sécurité incendie

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

Plan Vigipirate et sécurité

Chacun (personnel, patients, visiteurs, etc.) est acteur de sa sécurité et contribue par son comportement à la prévention et à la protection de tous contre les menaces d'atteintes aux biens et aux personnes.

- Ne vous séparez pas de vos affaires personnelles ;
- Signalez au personnel tout bagage/colis abandonné ;
- N'acceptez pas de colis/bagage confié par un inconnu ;
- Signalez toute personne au comportement suspect ;
- Facilitez les opérations de contrôle ;
- Respectez les éventuelles restrictions d'accès.

Les formalités administratives

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

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

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

- **Votre carte d'identité/Passeport ou titre de séjour**
- Votre carte vitale ou Attestation de Sécurité sociale
- L'attestation d'accident de travail (si besoin)
- Votre attestation Mutuelle ou CMU
- Votre adresse mail (ou celle d'un proche)



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



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

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

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

Les frais d'hospitalisation

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

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

- Le ticket modérateur en cas de prise en charge à 80%,
- Le forfait journalier,
- La chambre particulière

Le forfait journalier :

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

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

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

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

Les chambres particulières :

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

Modalités pratiques

Les repas

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

Le téléphone

Vous pouvez recevoir des appels dans votre chambre. Si vous souhaitez passer des appels extérieurs, la demande se fait au Bureau des Entrées.

Internet

Le Wifi peut être mis à votre disposition. La demande se fait au Bureau des Entrées aux heures d'ouverture.

La télévision

Vous pouvez obtenir la télévision dans votre chambre (demander la télécommande au service) Le représentant d'une société passera dans votre chambre pour encaisser le montant de la location.

Argent et objets de valeur

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

Le tabac

Il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans votre chambre ainsi que dans tous les locaux de l'hôpital.

Le linge

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

Les effets personnels

N'oubliez pas d'apporter votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, shampooing, rasoir, mousse à raser, serviettes et gants...), des vêtements de nuit et des pantoufles fermées.

Si vous utilisez des produits d'incontinence, il est nécessaire d'en apporter en quantité suffisante car ils ne sont pas fournis par l'établissement pour les hospitalisations en Médecine et SMR.

Le courrier

Il vous sera distribué par le personnel du service. Si des mandats vous sont adressés, le vaguemestre viendra vous en verser le montant dans votre chambre.

Les cultes

Vous avez la possibilité de demander à être mis en relation avec le ministre du culte de votre religion. La liste des contacts les plus proches est affichée dans le service. Une messe est célébrée tous les 15 jours à la chapelle.

Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne accueillie dans l'établissement, d'une personne bénévole, d'un visiteur ou d'un membre du personnel.

Des équipes vous accompagnent

Votre prise en charge est assurée par des équipes pluridisciplinaires qui mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

Le médecin chef de service, interne ou faisant fonction assurent votre prise en charge médicale, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens.

Le cadre de santé gère le fonctionnement du service en lien avec le médecin et se tient à votre disposition pour toute information.

L'équipe des infirmiers est responsable des soins infirmiers (médicaments, pansements...)

L'équipe des aides-soignants assure les soins d'hygiène et de confort.

Les agents de service hospitalier sont chargés de l'entretien de votre chambre et du service.

Le diététicien délivre des conseils nutritionnels et dispense des soins diététiques individualisés.

Le psychologue est à votre écoute et à celle de votre famille, il vous permet de vous exprimer librement.

Le service social a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. L'assistante sociale travaille avec les équipes soignantes concernant le projet de soins afin de préparer au mieux votre sortie.

N'hésitez pas à prendre un rendez-vous

Les rééducateurs (Kinésithérapeutes, Professeurs en Activité Physique Adaptée, Ergothérapeute) contribuent à la récupération de vos capacités fonctionnelles.

Prise en charge de la Douleur et des soins palliatifs

L'établissement dispose de professionnels formés à la prise en charge de la douleur et à la souffrance psychologique. La douleur, l'anxiété, n'hésitez pas à en parler, nous sommes là pour vous aider ! Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie et à proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non).

L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs se déplace à la demande du médecin du service et propose conseils et soutien. Le psychologue de l'équipe peut rencontrer tout patient à sa demande ou à celle de l'équipe mais aussi les familles. Si vous ou bien votre proche bénéficiez d'une prise en charge Soins palliatifs, il existe des modalités personnalisées d'accueil et de prise en charge.

Lutte contre les infections associées aux soins

Les infections associées aux soins sont des infections qui se déclarent durant (ou immédiatement après) le séjour des patients dans un établissement de santé. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. Les agents mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections :

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

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

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

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

Votre sortie

Vous sortez avec un courrier de fin d'hospitalisation ainsi que les prescriptions nécessaires. Un exemplaire est versé à votre Dossier Médical Partagé (Ameli) et également adressé par messagerie sécurisée à votre médecin traitant et au médecin qui assurera votre prise en charge. Ce compte-rendu d'hospitalisation comporte toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

En vous connectant sur « monespacesanté.fr », il vous est possible d'accéder à votre **Dossier Médical Partagé (DMP)**



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

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

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

Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin avec la société d'ambulance de votre choix.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus et dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

Les Services du Centre Hospitalier

Quelques chiffres de 2024

2 460 hospitalisations

13 614 passages aux urgences

12 263 consultations externes

191 lits et places

260 agents

L'établissement comprend :

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

Vous trouverez d'autres informations pratiques et actualités sur le site internet de l'établissement : www.ghl-lot.fr/hopital-saint-cere

Les Urgences, L'UHCD, Le SMUR

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

L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) comprend 4 lits et peut prendre en charge pour une durée de 24h maximum les patients qui nécessitent une surveillance particulière ou qui sont en attente d'un diagnostic ou d'exams complémentaires.



Le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) intervient en collaboration avec le SAMU 46 basé à Cahors.

Cette intervention sur place permet de prendre en charge rapidement une situation urgente et d'orienter le patient, dans les meilleurs délais, vers la structure appropriée.



Vous avez besoin d'un avis médical et le cabinet de votre médecin est fermé ?



EN CAS D'URGENCE VITALE, APPELEZ LE 15

Gratuit, le 116117 est le numéro pour joindre un médecin généraliste de garde qui pourra :

- Vous donner un conseil médical, vous rassurer.
- Vous orienter vers une consultation par un médecin libéral, en cabinet, au sein d'une Maison Médicale de Garde.
- Assurer votre prise en charge sans délai par les services de l'aide médicale urgente (SAMU) si nécessaire.

En cas d'urgence vitale ou de doute sur la gravité de la situation, le 15 reste le numéro à composer !

Le Service de Médecine

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



Les patients peuvent bénéficier :

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

Le service réalise régulièrement des **explorations des troubles du sommeil** (les Polysomnographies).



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

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

Le SMR : Soins de suite et de Réadaptation

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

Il s'agit d'une prise en charge globale pluridisciplinaire organisée avec le patient autour **d'un projet thérapeutique** dont l'objectif est le retour au domicile ou l'orientation vers une structure d'hébergement selon le souhait du patient.

Le SMR vous proposera :

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



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

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

L'USLD : Unité de Soins de Longue Durée

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

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

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

Des animations sont prévues plusieurs jours par semaine :

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

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

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

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

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

SSIAD : Service de Soins Infirmiers A Domicile

Le SSIAD, assure **à domicile** :

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



Ses missions :

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

Le SSIAD compte 32 places pour personnes âgées de plus de soixante ans, malades ou dépendantes et intervient sur plusieurs communes du canton, 7 jours sur 7, toute l'année. Ainsi que des places ESA (Equipes Spécialisées Alzheimer).



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

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

Un guichet Unique est mis en place avec les Services d'Aide à Domicile (SAD Nord Lot).

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

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

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



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

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

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

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

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

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

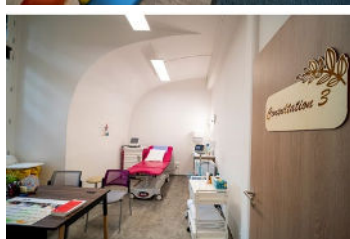
Le Centre de Périnatalité de Proximité

Les sages-femmes assurent les consultations de **Gynécologie**, de **Suivi de grossesse** et d'aide à la **parentalité** sur rendez-vous :

- ✓ **Contraception**
- ✓ **Suivi gynécologique, dépistage**
- ✓ **Suivi de Grossesse**
- ✓ Consultation pré-conceptionnelle
- ✓ Echographie de datation, contrôle position stérilet
- ✓ Préparation à la naissance
- ✓ Suivi à domicile des grossesses pathologiques
- ✓ Visites post-natales dans les 12 jours après l'accouchement
- ✓ Consultation post-natale
- ✓ Soutien à l'allaitement, pesée bébé
- ✓ **Soutien à la parentalité**
- ✓ Rééducation périnéo-abdominale et périnéale
- ✓ Aide à l'élaboration d'un projet de naissance
- ✓ Écoute, Information, Soutien et Orientation
- ✓ Hypnose prénatale, Acupuncture
- ✓ Massage bébé/Portage
- ✓ IVG médicamenteuse

Le Centre de santé sexuelle :

- ✓ Information, Consultation gynécologique, Contraception, dépistage MST
- ✓ Consultation IVG
- ✓ Consultation conseillère familiale et Conjugale



Des conseils et un suivi personnalisé pour TOUTES les femmes, à tout âge

Les Consultations externes

Des consultations sont proposées sur rendez-vous dans de nombreuses disciplines médicales et chirurgicales (liste exhaustive à l'accueil), telles que :

- ◆ Cardiologie
- ◆ Chirurgies générale, vasculaire, viscérale, pré-anesthésique
- ◆ Chirurgie orthopédique traumatologique
- ◆ Dermatologie
- ◆ Pneumologie
- ◆ Urologie
- ◆ Hématologie
- ◆ Gynécologie
- ◆ Pédiatrie
- ◆ ...

L'Imagerie médicale

Elle est équipée :

- ◆ D'un scanner,
- ◆ De 2 salles de radiologie conventionnelle,
- ◆ D'un échographe
- ◆ D'un mammographe
- ◆ D'un ostéodensitomètre.



La pharmacie

Ses missions :

- L'approvisionnement de tous les services de soins et d'hébergement en médicaments et dispositifs médicaux stériles,
- La vente au public de médicaments rétrocédables sur prescription médicale.

Dans le cadre de la pharmacie clinique, un pharmacien ou un préparateur en pharmacie est susceptible de venir s'entretenir avec vous pour faire le point sur vos traitements.

Dans le cadre de ses missions, la pharmacie peut être amenée à effectuer des équivalentes thérapeutiques, en accord avec le médecin.

Quelques conseils :

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

Vos droits

Protection juridique des majeurs protégés

Quand l'altération des facultés mentales/corporelles d'une personne présente un caractère durable risquant de compromettre ses intérêts civils, cette situation peut être attestée par un certificat médical. Une mesure de protection peut éventuellement être sollicitée :

- La sauvegarde de justice (Tribunal Judiciaire)
- Un régime de protection prononcé par le juge des tutelles (tutelle/curatelle).

Droit à l'information et consentement

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



Vous êtes également libre de choisir tel ou tel établissement en fonction de ce qui vous sera proposé. Le site internet Qualiscope vous permettra de

connaître les principales données concernant l'ensemble des établissements de France.

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

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

Un EIAS associé à des critères de gravité (décès, mise en jeu des fonctions vitales, risques de séquelles chez la personne ou l'enfant qu'elle porte) et dont la survenance est inattendue au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne est qualifié **d'Événement Indésirable Grave associé aux Soins (EIGS)**.

Ces événements sont déclarés par l'établissement sur le portail national de signalement. En tant que particulier, vous avez également la possibilité de les déclarer.



Personne de confiance

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

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

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

Les directives anticipées

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

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

Droit d'accès au dossier médical

Le dossier médical comporte toutes les informations de santé vous concernant. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin. Les informations ne peuvent être mises à votre disposition avant **un délai minimum de 48 heures** après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours (délai porté à deux mois pour des dossiers datant de plus de cinq ans). Pour effectuer la demande, un formulaire est téléchargeable sur le site internet de l'établissement, sinon, appelez le secrétariat de direction qui vous indiquera les formalités. Avant toute communication, l'établissement de santé s'assure de l'identité du demandeur, des justificatifs sont exigés. La consultation sur place est gratuite. Si des photocopies sont réalisées, une participation aux frais est demandée.

Informatique et libertés

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

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

Bientraitance

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

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 - 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 D6042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé.

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.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

Non-discrimination : ... nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses...

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté : La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Droit à l'information : La personne bénéficiaire ... a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement ... ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement... Elle doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ... s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes ... ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation ..., à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti... Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. ... La personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. Elle peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Droit à la renonciation : La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Droit au respect des liens familiaux :

La prise en charge ... doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries ... ; dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation ... et des décisions de justice. En particulier, les établissements ... assurant l'accueil et la prise en charge ... des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Droit à la protection : Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille..., le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Droit à l'autonomie : Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Principe de prévention et de soutien :

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants

Droit à l'exercice des droits civiques :

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

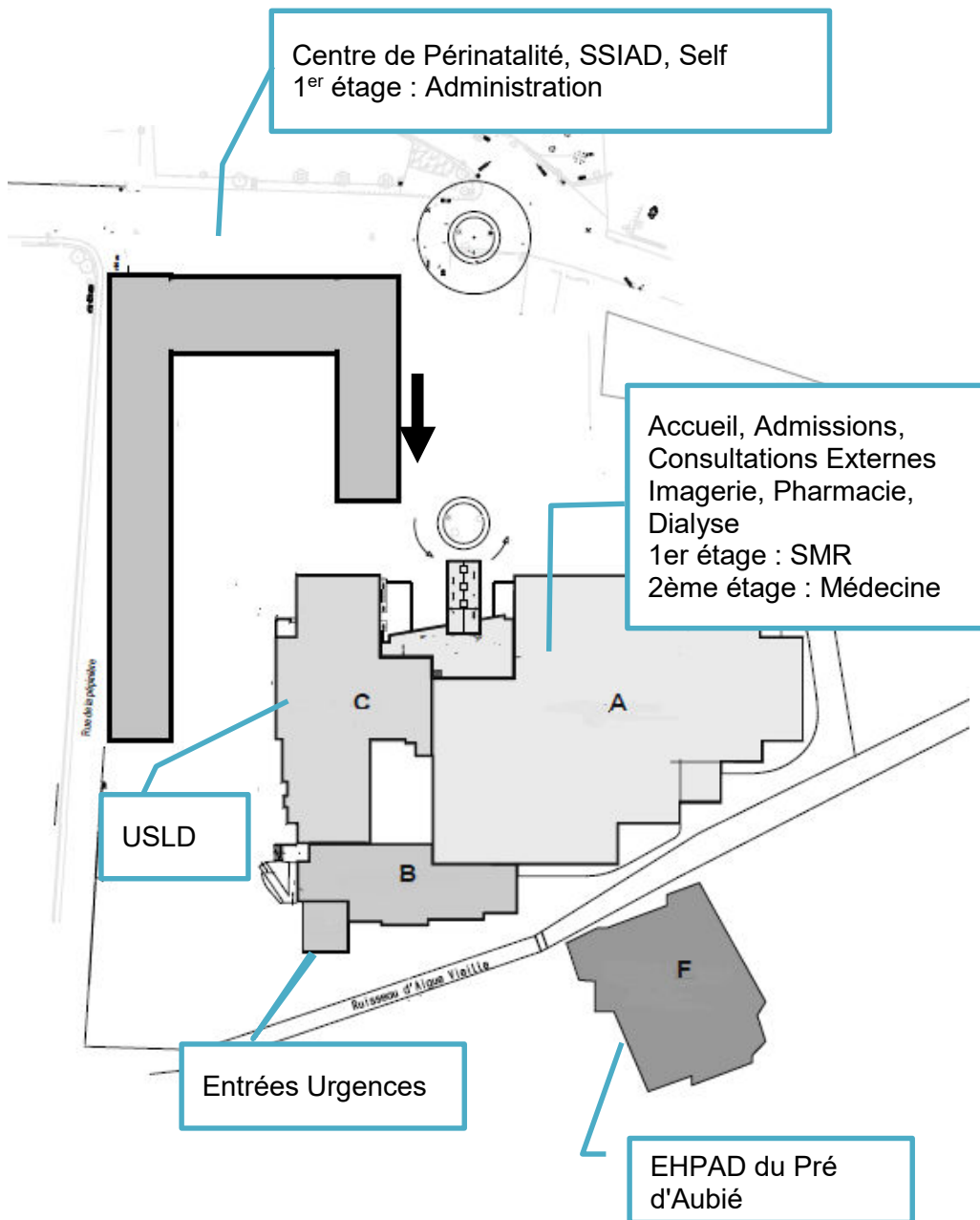
Droit à la pratique religieuse :

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ... Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements ...

Respect de la dignité de la personne et de son intimité :

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Plan



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

Les résultats de l'enquête de satisfaction nationale, des indicateurs qualité et sécurité des soins et de la certification HAS sont disponibles sur le site national QUALISCOPE.



Certification



L'ÉTABLISSEMENT

87/100

LE PATIENT

97/100

LES ÉQUIPES DE SOINS

90/100

Etablissement certifié.

La qualité des soins est confirmée.

Version de la certification : référentiel 2021

Date de certification : 14 Avril 2022

Nouvelle visite prévue en Février 2026

Qualité des prises en charge cliniques

	Description	Secteur	2023*
	Evaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	MCO	90% (B) →
		SMR	98% (A) →
Projet de soins/vie	Existence dans le dossier du patient d'un projet de soins comportant les éléments nécessaires à une rééducation coordonnée avec participation du patient	SMR	95% (A) ↗
	Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse	MCO	70% (B) →

Qualité de la coordination des prises en charge

Intitulé	Description	Secteur	2023*
	Cet indicateur évalue la qualité de la lettre de liaison médicale à la sortie	MCO	74% (C) ↗
		SMR	75% (B) ↗

Prévention des infections associées aux soins

	Description	Secteur	2024*
	Consommation de produits hydro alcooliques : marqueur indirect de l' hygiène des mains par frictions hydro alcoolique	MCO	41% (C) →
		SMR	

Contacts

SERVICES DE SOINS

Médecine

05 65 10 39 55

SMR

05 65 10 40 92

USLD

05 65 10 40 29

Urgences / UHCD / SMUR

05 65 10 40 83

SSIAD

05 65 10 39 50

HEBERGEMENT

EHPAD du Pré d'Aubié

05 65 10 39 87

CONSULTATIONS

Centre de Périnatalité

05 65 10 40 23

Consultations de Spécialistes

05 65 10 40 59

AUTRES

Accueil / Standard

05 65 10 40 00

Service Clientèle

05 65 10 40 80

Service Social

05 65 10 40 08

Secrétariat de Direction

05 65 10 39 57

Equipe Mobile Soins Palliatifs

05 65 10 40 96

Psychologue

05 65 10 40 84

Hygiène

05 65 10 39 90

MEDICO-TECHNIQUE

Imagerie Médicale

05 65 10 40 57

Pharmacie

05 65 10 39 85



Votre avis sur l'hôpital

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

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

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

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

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

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

- ➡ Adresser un courrier au Directeur de l'hôpital. Une médiation vous sera alors proposée et votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.
- ➡ Vous pouvez également contacter les représentants des usagers (nommés par l'ARS) à l'adresse mail suivante :

ru-hopitalsaintcere@googlegroups.com

Les représentants des Usagers examinent toutes les réclamations et y apportent une réponse individualisée. Ils peuvent vous assister, orienter, informer dans toutes vos démarches.

- ❖ **Mme SAUVANET Evelyne**
- ❖ **M LECOMTE Christian**
- ❖ **M PERRIGAULT Jean-Luc** (suppléant)
- ❖ **M CAPEL Jacques** (suppléant)