CENTRE HOSPITALIER JEAN COULON

GUIDE D'ACCUEIL DU PATIENT

Avenue Pasteur 46300 GOURDON
Tél : 05.65.27.65.27

MOT D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Vous qui venez d'entrer, peut être pour la première fois, dans notre établissement, sachez que les équipes médicales, soignantes, administratives et logistiques travaillent toutes ensemble pour répondre à vos besoins et faire en sorte que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions. Vous pouvez compter sur leurs dévouements et leurs compétences.

La mission de l'établissement est la prise en charge de toute personne nécessitant des soins. Les services de soins (médecine, chirurgie ambulatoire et SSR) ainsi que l'EHPAD s'appuient sur un plateau technique complet (laboratoire, radiologie et kinésithérapie). Les urgences vous accueillent 24h/24.
Nos valeurs s'articulent autour de l'efficience des soins qui vous sont prodigués dans le cadre de la pertinence des actes et de la bientraitance dans la prise en charge qui constitue un objectif prioritaire.
Nous sommes également très impliqués dans la démarche qualité. Ainsi, ce guide d'accueil a été conçu à votre intention afin de vous permettre de mieux connaître le Centre Hospitalier, et pour vous apporter les informations et les conseils utiles qui vous faciliteront votre vie quotidienne. Des représentants des usagers sont à votre écoute si vous en manifestez le besoin.

Un questionnaire de sortie annexé au présent livret vous permettra de faire connaître vos critiques et suggestions auxquelles nous apporterons la plus grande attention afin d'améliorer la qualité et la diversité de nos prestations.

D'ores et déjà, je vous présente mes vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur

SOMMAIRE

L'HOPITAL

Situation Géographique et plans d'accès
Un peu d'histoire
Organisation administrative

VOTRE SEJOUR

Votre admission
Votre séjour de A à Z
Les règles de vie commune et de sécurité
Votre sortie

VOS DROITS ET VOTRE SANTE

Le droit du patient à l'information médicale
Le droit de désigner une personne de confiance
Directives anticipées (Volonté)
Le droit d'accès au dossier médical et aux informations de santé
Le droit du patient à la confidentialité
Le respect du culte
Informatique et libertés
Les plaintes et réclamations
Don d'organes
Don de sang
Charte de la personne hospitalisée

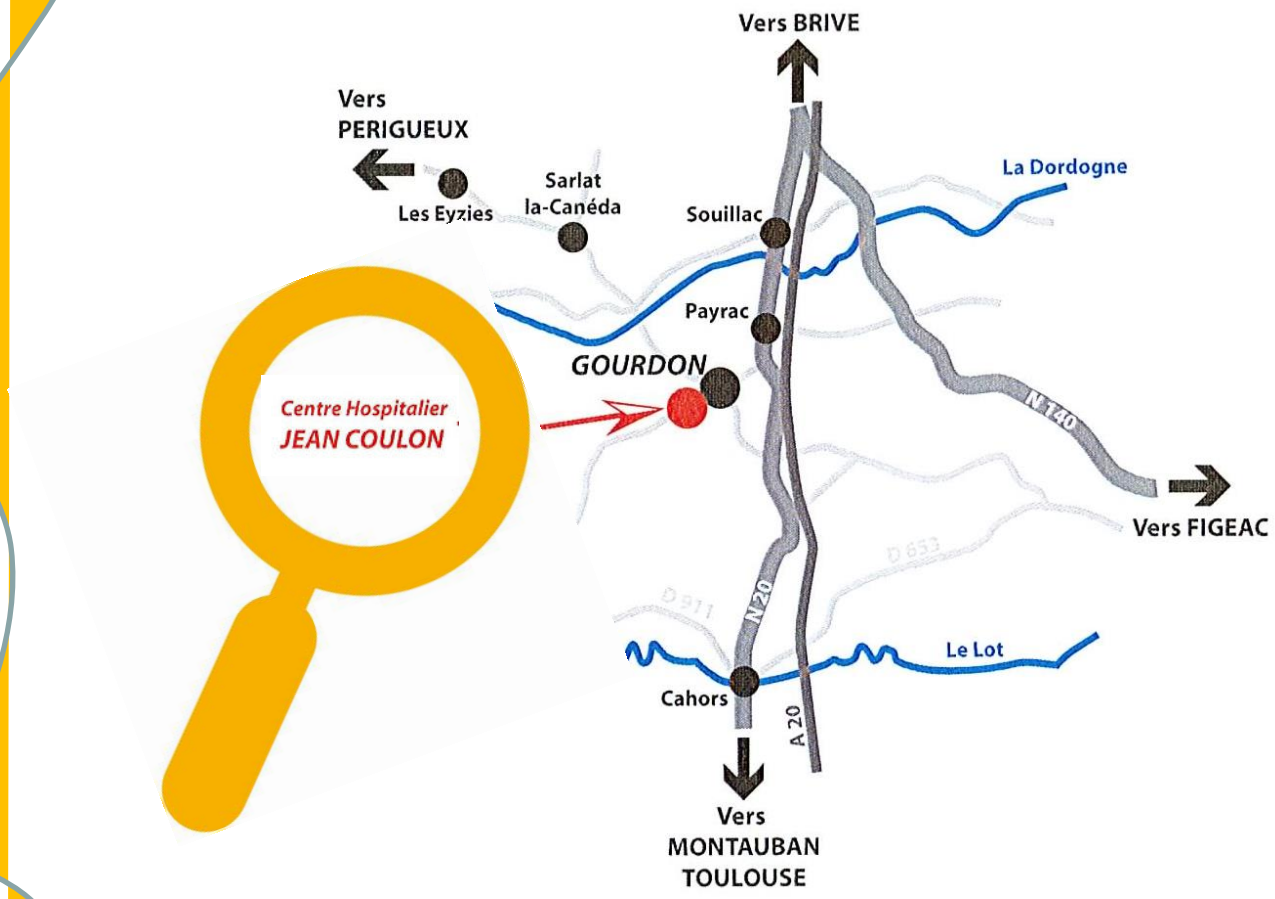
QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Démarche d'amélioration continue
Hygiène de lutte contre les infections nosocomiales
Lutte contre la douleur

LES POLES D'ACTIVITES

L'HOPITAL

Situation géographique et plan d'accès



Un Peu d'histoire

Dès le XIV ème siècle, on trouve trace dans les archives municipales de Gourdon, importante bourgade médiévale en Quercy, d'un hôpital sous le nom « d'Hospice Saint-Siméon ».
Au XVIIIème siècle, l'hôpital Dieu doit faire face à des besoins d'autant plus pressants que Gourdon devient un lieu de passage et d'étape pour les troupes royales. Par lettres patentes enregistrées au Parlement de Toulouse, le roi LOUIS XV accorde des franchises et privilèges, pour que l'hôpital de Gourdon fonctionne comme les autres établissements du royaume, et l'autorise à créer une manufacture de draps.
Il fonctionne alors dans le bâtiment de la rue Cavaignac appelé «Vieil Hospice ». Ultérieurement, viennent se rattacher l'Ouvroir et au début du Xème siècle, un immeuble qui prend le nom de «Maison Neuve ».
On y reçoit toujours malades, infirmes et vieillards soignés gratuitement au moyen de ressources propres de l'hôpital, dotations, immeubles, terres, dons et taxes diverses.
L'évolution de la médecine conduit Jean COULON, Maire de Gourdon (Président de la Commission Administrative de l'hôpital), à construire à proximité de ces trois structures, un bâtiment sur 4 niveaux. Commencé en 1937, il se termine en 1940.
Au lendemain de la Deuxième Guerre Mondiale, les normes hospitalières évoluant, l'hôpital de Gourdon fait l'objet d'aménagements successifs : médecine, chirurgie, maternité et obstétrique, hébergement et soins des vieillards et infirmes y sont assurés.
Devant la montée de nouveaux besoins, Monsieur Marc BAUDRU, Maire de Gourdon (Président de la commission administrative de l'hôpital) obtient des crédits pour la réalisation d'un ensemble de 250 lits reliés au bâtiment principal recevant des personnes âgées, convalescents malades chroniques.
De 1966 à 1968, deux bâtiments en forme de barre sont construits et reliés au bâtiment principal.
En 1979, est lancée une opération d'humanisation de la maison de retraite de l'Ouvroir.
Parallèlement, les services de soins et médico-techniques se modernisent : radiologie (1981), pharmacie (1983), cuisines (1987), bloc (1998), réanimation (1984), urgences (1984).
2002, Modernisation du service de Médecine 1 (orientation cardiologie).
2003, Ouverture du Mas, Maison d'Accueil pour Personnes Agées Dépendantes (MAPAD) nouvel ensemble architectural de 81 lits. La restructuration d'une des deux barres de bâtiments, suivie en 2006 de l'ouverture de la « Clède », 62 lits d'accueil pour personnes âgées, faisant suite à la restructuration du bâtiment B.
2005, Transformation du service de la Maternité en Centre Périnatal de Proximité (CPP).
2006, Installation de la Médecine à orientation gastroentérologie au premier étage du bâtiment principal, suivi de l'ouverture du service hôpital de Jour Médico-Chirurgical.
2007, Transformation du service de chirurgie complète en SSR Polyvalent (orientation post-chirurgicale) et ouverture d'un service Hôpital de Jour Gérontologique.
2008, Développement de l'activité de la chirurgie ambulatoire avec la création d'un Groupement de Coopération Sanitaire Gourdon Bouriane. Fermeture de la Surveillance Continue et création d'une Unité d'Hospitalisation à Courte Durée (UHCD).
2009 : Regroupement des services de médecine (cardio et gastro) et ouverture de 7 lits de court séjour gériatrique. Transfert des services de SSR polyvalent et gériatrique. Autorisation de 10 lits supplémentaires en HAD.
2011 : Restructuration complète de l'ambulatoire et création d'un nouveau service et bloc opératoire
2013: Reconnaissance de la consultation mémoire, Agrandissement des locaux de l'hôpital de jour gérontologique, études relatives aux opérations de l'UHR et du plateau technique (Accueil Gestion Patient et Urgences/UHCD).
2014/2015 : Construction d'une Unité d'Hébergement Renforcée de 14 lits.
2015 : Restructuration de l'Imagerie Médicale.
2015/2016 : Restructuration du plateau technique Urgences/UHCD, Accueil Gestion Patients.

Organisation administrative

Instances décisionnelles

- Le Directeur
- Le Directoire
- Le conseil de surveillance

Instances consultatives

- La Commission Médicale d'établissement (CME)
- Le Comité Technique d'Etablissement (CTE)
- Les Commissions Administratives Paritaires (CAP)
- La Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)
- Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge (CRUCPEC)

Instances qualité et sécurité des soins

- Comité de direction qualité et gestion des risques
- Comité de pilotage processus
- Comité des vigilances
- Comité de Retour d'EXpérience (CREX)
- Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)
- Comité du Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (CoMéDiMS)
- Comité de Liaison Alimentaire-Nutrition (CLAN)
- Comité d'éthique

Votre Admission

Le service Accueil Gestion Patient (AGP) est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30 sans interruption
- Téléphone : 05.65.27.65.27

1. Les formalités en vue de votre hospitalisation

Avant d'être admis dans le service, vous devez vous présenter au bureau des Admissions muni des pièces nécessaires à la constitution de votre dossier.
Si vous avez été admis en urgence, votre famille ou l'un de vos proches aura l'obligeance de remplir les formalités à votre place dans les meilleurs délais.
Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des Admissions ou au cadre de santé la non-divulgation de votre présence dans l'établissement.

1.1. Dans tous les cas :

Vous devez présenter :

- Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour)
- La carte vitale
- La carte d'assurance complémentaire si vous êtes adhérent à une mutuelle, ou l'attestation CMU.

1.2. Cas Particuliers :

- Le volet d'accident de travail délivré par votre employeur,
- La carte européenne de santé, si vous êtes ressortissant de l'U.E ou la prise en charge de votre assurance pour les autres pays.

1.3. Vous n'êtes pas assuré social :

Si vous ne possédez pas de carte et/ou de couverture sociale, parlez-en dès votre arrivée à la personne qui vous recevra au bureau des admissions.

1.4. Admission d'un mineur ou majeur protégé :

Sauf en cas d'urgence ou cas particuliers, l'admission d'un mineur ne peut être prononcée qu'avec l'autorisation du ou des titulaires de l'autorité parentale, celle du représentant légal pour un majeur protégé.

Votre admission (suite)

2. Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour comprennent :

- Le prix de journée, pour les soins, fixé par arrêté préfectoral, diffère selon les spécialités ;
- Le forfait journalier institué par la loi du 19 janvier 1983, il correspond aux prestations hôtelières ;
- Eventuellement les frais de transport par le SMUR ;
- Le montant des frais de séjour est affiché dans le service, en salle d'attente et aux consultations externes.

QU'AUREZ-VOUS A PAYER ?

- Vous êtes couvert par l'assurance maladie :
  Vous êtes pris en charge à 80 % pour les soins, et vous devez payer les 20 % du ticket modérateur ainsi que le forfait journalier. Si vous avez une mutuelle ou bénéficiez de la CMU complémentaire, ces frais pourront être pris en charge et réglés directement à l'hôpital.

- Vous êtes pris en charge à 100 % mais redevable du forfait journalier :
  * Si votre séjour est en rapport avec l'affection de longue durée qui vous a été reconnue par votre caisse (100 % ALD) ;
  * En cas d'intervention avec un acte supérieur ou égal à 91 € au cours du séjour ;
  * à compter du 31ème jour d'hospitalisation.

- Vous n'avez rien à régler :
  * Si vous êtes accidenté du travail ou pensionné de l'article 115 ;
  * Femme enceinte à partir du 1er jour du 6ème mois de grossesse ;
  * enfant reconnu handicapé et titulaire de l'AES.

- Vous n'êtes pas assuré social :
  Vous êtes redevable de la totalité des frais.
  Une demande de CMU (base, complémentaire) ou d'AME est possible.
  Signalez-le au bureau des admissions qui vous orientera vers le service social hospitalier afin d'évaluer votre situation.

VOTRE PARTICIPATION RESTE DONC ENTIERE POUR :

- L'utilisation de la télévision ;
- Les communications téléphoniques ;
- Vos frais d'accompagnants (voir si votre mutuelle les prend en charge).
- La chambre individuelle si votre mutuelle ne le prend pas en compte.

Votre séjour de A à Z

1. Informations concernant vos soins :

Vous êtes pris en charge par :

* Une équipe médicale
* Une équipe paramédicale composée :
  - ❑ D'un cadre de santé qui organise et assure le fonctionnement du service. Il se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.
  - ❑ D'infirmier(e)s qui assurent les soins jour et nuit.
  - ❑ D'aides-soignant(e)s qui travaillent en collaboration avec les infirmier(e)s et assurent les soins d'hygiène et de confort.
  - ❑ D'agents des services hospitaliers qui effectuent l'entretien des locaux.
  - ❑ De masseurs kinesithérapeutes qui si votre état le justifie, vous prendront en charge pour vous aider à récupérer une autonomie fonctionnelle optimale.
  - ❑ De manipulateurs en électroradiologie.
  - ❑ D'une diététicienne.
  - ❑ De techniciennes de l'antenne de laboratoire d'analyses
  - ❑ De deux assistantes sociales
* Pour toute visite auprès du médecin de service, vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

Les Prestations de Services

1. Le Repas

Le repas de midi est servi entre 11h30 et 12h, celui du soir vers 18h30.
Des menus adaptés à votre état de santé ou à votre pratique religieuse sont élaborés par une diététicienne.

2. La télévision

La télécommande vous sera remise moyennant un chèque de caution par la personne de l'accueil qui vous informera également du fonctionnement et du tarif journalier de la location.

3. Le téléphone

Il vous permet de recevoir des appels dans votre chambre.
Pour téléphoner à l'extérieur, vous devez au préalable acheter des tickets forfaitaires à l'accueil. Cela vous permettra d'avoir accès à une ligne directe et d'obtenir un numéro personnel. Les tickets ne peuvent être ni cédés, ni échangés, ni remboursés.

L'usage des téléphones portables, susceptibles de perturber nos équipements de surveillance médicale, est strictement INTERDIT dans l'enceinte de l'établissement (circulaire DH n°40 du 9 octobre 1995).

4. Le courrier

Vous avez la possibilité de vous faire envoyer du courrier à l'hôpital :
pensez à bien préciser l'adresse et le nom du service.

5. Les visiteurs et accompagnants

En général, les visites sont autorisées entre 11h et 20h, sauf cas particulier (renseignements à prendre dans le service).
Il est recommandé d'éviter les visites en groupe, d'observer un minimum de discrétion et silence, de n'apporter ni boissons alcoolisées, ni nourriture, ni médicaments.

6. Le culte

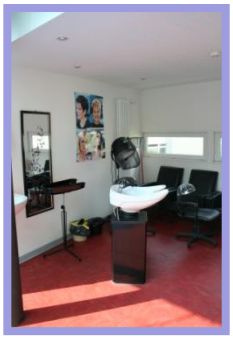
Un service d'aumônerie rend visite aux malades à leur demande.
Une messe est célébrée à la chapelle de l'hôpital tous les jeudis à 16h45 (au MAS).
Les ministres du culte des autres confessions peuvent être contactés si vous en exprimez le désir, se renseigner auprès du cadre de santé.
Les pratiques religieuses sont respectées au sein de l'établissement (dans la limite des contraintes du service public hospitalier et dans le respect des droits des autres personnes).

7. Le linge hôtelier et les effets personnels

Lors de votre hospitalisation, draps, couvertures, dessus de lits, chemises ouvertes sont fournis par l'établissement.
Il vous ai demandé de vous munir de vos effets personnels et de votre nécessaire de toilette : peigne, brosse à dents, dentifrice, serviettes de toilettes, serviettes de table et pyjama…

8. La Coiffure

Les coiffeurs peuvent intervenir si vous le désirez (se renseigner auprès du cadre de santé).



9. Autres prestations

Dans le hall d'entrée, vous trouverez le journal local, des distributeurs de boissons et encas.

Recommandations Particulières

Pour des raisons d'hygiène, vos animaux domestiques ne sont pas admis à l'hôpital. Dans l'intérêt général, il est important d'observer les règles de bienséance suivantes :

- Interdiction de fumer dans l'hôpital (Loi du 1er février 2007)
- Eviter de faire du bruit afin de préserver le repos de vos voisins, en baissant le son de vos appareils de télévision ou de radio, en évitant les conversations bruyantes.
- Respecter les différents équipements hospitaliers et la propreté des locaux.
- Interdiction d'apporter vos médicaments personnels, sauf avis médical.

En cas d'incendie, respectez les consignes d'évacuation affichées dans le service

Les règles de vie commune et de sécurité

1. Dépôts d'argent et de biens de valeurs

Nous vous conseillons de n'apporter ni objet de valeur, ni somme d'argent importante ; la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.
Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez déposer vos biens de valeur auprès du cadre de santé. Il les transmettra au Régisseur pour dépôt sur un compte personnel au Trésor Public de Gourdon. Un reçu et/ou un récépissé vous sera alors remis.
A votre sortie, muni de vos récépissés et d'une pièce d'identité, vous pourrez retirer votre dépôt auprès du Trésor Public, selon les horaires d'ouvertures.

2. Permission de sortie

Pendant votre séjour, des autorisations de sortie d'une durée maximale de 48 heures peuvent être accordées par le Directeur de l'établissement sur proposition médicale.

3. Pourboires

Le règlement intérieur interdit au personnel de recevoir des pourboires.

4. Accompagnant

Possibilité d'hébergement et repas. (prendre les tickets auprès du standard de 9 h à 19 h).

Votre Sortie

- Votre sortie est prescrite par le médecin..
- Votre retour à domicile est organisé en priorité avec vos propres moyens de déplacements. Si votre état de santé ne le permet pas, vous pouvez solliciter la mise en place d'un transport sanitaire. Cette demande sera soumise à un avis et à une prescription médicale, et à l'accord de votre Caisse d'Assurance Maladie qui en décide la prise en charge financière, selon les modalités définies par le Code de la Sécurité Sociale. En tout état de cause, il sera fait appel au transporteur de votre choix.
- Un bulletin de situation justifiant votre hospitalisation peut vous être délivré sur simple demande par le bureau des admissions.
- Avant de partir penser à :
  - Passez au bureau des admissions pour la vérification de votre dossier administratif.
  - à vérifier que vous n'oubliez aucun effet personnel dans votre chambre.
  - à remplir le questionnaire anonyme de sortie annexé au livret d'accueil. Il est destiné à recueillir vos observations et suggestions.

1. Sortie contre avis médical / Refus de soin

En cas de sortie non autorisée par le médecin, vous devez signer une décharge de responsabilité précisant que vous avez reçu toutes les informations concernant les risques encourus par votre choix.
Si vous êtes mineur ou majeur protégé, votre sortie devra se faire en présence ou avec l'accord, des titulaires de l'autorité parentale ou de votre représentant légal.

Vos droits

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins a permis un renforcement des droits des patients.

**** Le droit du patient à l'information médicale***

Toute personne (y compris mineur, majeur protégé) a le droit d'être informée sur son état de santé à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

**** Le respect de la volonté du patient, le refus de soins et la recherche biomédicale***

Aucun acte médical, aucun traitement et aucune recherche biomédicale ne peuvent être pratiqués sans le consentement libre et éclairé de toute personne (y compris mineur ou majeur protégé).
Dans le cas où la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté (sauf urgence), l a personne de confiance si elle est désignée, doit être consultée en priorité ou défaut la famille, ou l'un de ses proches.

**** Le droit de désigner une personne de confiance***

Toute personne majeure hospitalisée, peut si elle est en capacité, désigner une personne de confiance (un parent, un proche ou le médecin traitant) qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation facultative est faite par écrit à l'aide d'un formulaire. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

**** Directives anticipées (Volonté)***

Vous avez la possibilité de préciser vos directives anticipées soit par oral auprès de l'équipe soignante soit par écrit par le biais du document mis à votre disposition. Dans le cas où vous voulez transmettre des directives anticipées, elles seront jointes au dossier pour une durée de 3 ans.

**** Information sur votre santé :***

Le patient, au cours de toute relation de soin, en hospitalisation ou en consultation, après un passage aux Urgences, reçoit oralement du médecin qui le soigne, des informations directes sur sa santé. Le patient peut demander toute explication nécessaire à sa compréhension ou à sa décision.

**** Le droit d'accès au dossier médical :*** Conformément à la loi du 4 mars 2002, chaque patient peut avoir accès à son dossier médical.
Vous êtes le patient : envoyez une demande au Directeur comportant une photocopie de votre carte d'identité, les parties du dossier dont vous souhaitez prendre connaissance (dates d'hospitalisation, consultation) et les modalités de la prise de connaissance :

- photocopies par courrier recommandé,
- photocopies par courrier au médecin de votre choix,
- consultation sur place avec ou sans l'accompagnement d'un médecin de l'hôpital.

Vous êtes un ayant droit : si vous souhaitez prendre connaissance d'une partie ou de la totalité du dossier médical d'un parent décédé (sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès) vous pouvez envoyer une demande au Directeur, spécifiant le motif de votre demande (seuls l'un des 3 motifs sont règlementaires : connaître les causes de sa mort, défendre la mémoire du défunt, faire valoir vos droits).
Outre l'un de ses trois motifs, ce courrier doit comporter votre photocopie d'identité, la photocopie d'identité du livret de famille du patient décédé, et le type de modalités de prise en connaissance.

Pour le mineur : le titulaire de l'autorité parentale peut demander selon les mêmes modalités que plus haut à avoir accès aux informations médicales sauf si le patient mineur s'y oppose.
Le majeur protégé peut avoir accès à son dossier médical par l'intermédiaire de son représentant légal.
Dans le cas d'une demande d'envoi, les frais de reproduction et d'envoi sont à la charge du demandeur.

Communication du dossier :

- Antérieur à 5 ans : 8 jours,
- Supérieur à 5 ans : 2 mois.

**** Le droit du patient à la confidentialité***

Le personnel veille au respect des règles de confidentialité concernant votre séjour.
Vous pouvez demander qu'aucune indication sur votre présence dans l'établissement ne soit donnée par téléphone ou tout autre moyen.

Vos droits (suite)

*** *Le respect du culte***

Le ministre du culte de votre religion peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès de l'équipe soignante.

*** *Informatique et libertés***

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, certains renseignements vous ont été demandés, sauf opposition motivée de votre part, ils sont traités par informatique, conformément aux lois et règlements en vigueur, afin de faciliter la gestion de votre dossier. La loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous confère à l'égard de ces traitements un certain nombre de droits. Vous disposez notamment d'un droit d'accès direct aux informations vous concernant, sur demande écrite exercée auprès de la Direction de l'établissement.
Les données figurant dans votre dossier médical informatisé, sont réservées à l'équipe médicale.

*** *Les plaintes et réclamations***

Vous rencontrez des difficultés pendant votre hospitalisation, vous pouvez :

- En informer le cadre de santé du service ;
- Formuler votre mécontentement sur le questionnaire de sortie ;
- Adresser un courrier spécifique à la direction de l'établissement ;
- Demander à rencontrer un représentant des usagers.

1 – La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge

Elle doit veiller au respect des droits des usagers, à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement. Vous pouvez solliciter si vous le souhaitez le médiateur médical ou le médiateur non médical, selon la nature de votre requête. La liste des représentants des usagers est disponible auprès de l'équipe soignante.

Une information relative à la satisfaction des usagers peut vous être communiquée si vous le souhaitez.

2 – La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affectations iatrogènes et des infections nosocomiales

Elle peut être saisie par les patients pour faciliter le règlement amiable d'un litige ou encore pour effectuer une demande d'indemnisation d'un dommage. Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante : ***50, rue Nicot – 33000 BORDEAUX – Tél. : 05.57.59.28.50***

*** *Dons d'organes et de tissus***

En tant qu'établissement de santé, nous avons pour mission de promouvoir le don d'organes et de tissus au niveau du grand public. La greffe d'organe consiste à remplacer un organe défaillant par un organe sain à des fins thérapeutiques ou scientifiques. Que nous soyons pour ou contre le don d'organe, notre choix doit être connu de nos proches afin de les guider dans les circonstances difficiles.
Le refus de don peut être exprimé par l'indication de sa volonté sur le Registre National des Refus aux Prélèvements, géré par l'Etablissement Français des Greffes. Il est révocable à tout moment. Pour exprimer votre accord, vous pouvez être porteur d'une carte de donneur spécifique.
Pour plus d'informations sur le sujet, n'hésitez pas à aller consulter le site de l'Agence de la Biomédecine : www.agence-biomedecine.fr

VOS DROITS ET VOTRE SANTE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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

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

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Démarche d'amélioration continue

L'exigence de la qualité du service rendu au patient est au cœur des préoccupations du Centre Hospitalier.
Chaque année, des programmes d'amélioration sont mis en œuvre afin d'optimiser la qualité de l'accueil et des soins dispensés.
Ces plans sont suivis et évalués régulièrement par un Comité de Pilotage spécifique composé des responsables des différents secteurs d'activités de l'établissement.
Le Centre Hospitalier soutient, tous les 4 ans, une procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS).
Les résultats des procédures de certification de l'établissement sont consultables sur le site de l'HAS : www.has-sante.fr
L'établissement participe également chaque année au recueil des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) dont les résultats sont mis à disposition du public sur le site «SCOPESANTE» du Ministère de la Santé (www.scopesante.fr).

Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections pré existantes, acquises avant l'hospitalisation, et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers.
Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) élabore chaque année un programme de prévention et de maitrise du risque infectieux comprenant notamment :

- des actions de surveillance : participation aux réseaux régionaux de surveillance, mesure de la qualité de l'environnement (eau, air, surfaces)…
- la formalisation des pratiques : élaboration de conduites à tenir..
- des actions de formation et de sensibilisation des professionnels : hygiène des mains, précautions standard…
- des démarches d'évaluation : audits de pratiques

Le programme est mis en œuvre par une Equipe opérationnelle d'hygiène. Ses actions sont relayées dans les unités de soins par les correspondants en hygiène hospitalière spécifiquement formés.

Les résultats des indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales sont consultables sur le site «SCOPESANTE » du Ministère de la Santé et sont affichés dans l'établissement.

Lutte contre la douleur

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe. Il définit la stratégie en la matière, élabore des protocoles de prévention et de traitement de la douleur et coordonne les démarches d'évaluation correspondantes.
Afin de maintenir les compétences des professionnels dans la prise en charge de la douleur, des actions de sensibilisation et de formation sont réalisées chaque année par les membres du CLUD ou via le plan de formation institutionnel.
Des outils de mesure de l'intensité de la douleur sont utilisés par les équipes soignantes, dès votre admission à l'hôpital et pendant toute la durée de votre séjour.

LES POLES D'ACTIVITES

POLE D'ACTIVITE	UNITE ET CAPACITE			
Pôle Médico-Chirurgical P 17 à 20	Urgences / UHCD *(3 lits)*	UCA *(8 places)* / Consultations Externes	Médecine Polyvalente *30 lits*	CPP
	HAD *20 places*			
Pôle Gériatrique P 21 à 23	Médecine Gériatrique *(7 lits)*	SSR Polyvalent *(26 lits)*	EHPAD *187 lits*	SSIDPA *38 places*
	HDJ Gérontologique *(2 places médecine et 5 places SSR)*	SSR Gériatrique *(15 lits)*	Accueil de Jour *(6 places)*	
Pôle Médico technique P 24 à 25	Pharmacie	Radiologie	Laboratoire	Diététique
Pôle Administratif P 26 à 27	Services Administratifs	Services Transversaux	Services logistiques	

URGENCES / SMUR / UHCD

7800 passages
en moyenne par an

Les urgences de l'hôpital de Gourdon accueillent les patients 24h/24. Le service met tout en œuvre pour offrir la meilleure qualité de prise en charge dans un minimum de délai.

Le Service Mobile d'Urgence (SMUR) :
Sous la responsabilité d'un médecin urgentiste, ce service, doté d'un véhicule spécialement équipé, assure 24 h sur 24 la prise en charge des malades et des blessés en coordination avec le centre 15, SAMU de Cahors, qui reçoit tous les appels et déclenche immédiatement les secours adaptés.

L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) fait partie intégrante du service des urgences. Elle a pour vocation d'accueillir des patients pour des séjours brefs avant un éventuel retour à domicile. Dans certains cas, elle sert de zone de surveillance initiale avant qu'une orientation vers une autre unité médicale soit décidée.

L'équipe médicale est composée :

- 1 Médecin Urgentiste, Chef de l'Unité Clinique des Urgences / UHCD
- 4 Médecins Urgentistes.

POUR CONTACTER L'ACCUEIL DES URGENCES
Composez le 05.65.27.65.47
En cas d'urgence vitale :
15 ou 112

UNITE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

1200 hospitalisations en moyenne par an

L'unité de chirurgie ambulatoire (U.C.A.) accueille les patients pour des interventions ou des traitements programmés réalisables sur une journée ou quelques heures.

8 spécialités sont représentées au Centre hospitalier de Gourdon :

- CHIRURGIE DIGESTIVE : chirurgie cutanée, chirurgie pariétale (hernie, éventrations), proctologie, chirurgie veineuse (varices), chirurgie digestive, coelioscopies (vésicule, appendicite), chirurgie endocrinienne.
- GASTRO-ENTEROLOGIE : Endoscopie digestive (fibroscopie et coloscopie), gastrotomies per cutanée, ligatures hémorroïdaires.
- GYNECOLOGIE : hystéroscopie, chirurgie du sein, conisation, curetage, chirurgie vulvaire, prolapsus, incontinence urinaire, ligature trompes, coelioscopie gynécologique.
- OPHTALMOLOGIE : chirurgie des paupières, chirurgie de la cataracte.
- ORTHOPEDIE : Chirurgie des articulations des doigts et des orteils, des tendons et des ligaments, des nerfs (canal carpien), arthroscopie du genou (ménisques, ligaments). Kystes articulaires.
- ORL : Pharyngo-laryngée, plastique et réparatrice de la face du cou, cervico-faciale, sinusienne et stomatologique de l'adulte et de l'enfant. L'exploration allergologique, respiratoire, cochléo-vestibulaire, pharyngo-laryngée et du sommeil.
- UROLOGIE : Chirurgie des calculs urinaires, des tumeurs de vessie, et de l'incontinence urinaire. Traitement ambulatoire de l'adenome de prostate, des pathologies du testicule et annexe. Ponction biopsie de prostate échoguidée.
- CHIRURGIE VASCULAIRE : Veineuse (varices-radiofréquence, syndrome cave supérieur, boîtier de chimiothérapie).

2 Anesthésistes

CONSULTATIONS EXTERNES

Spécialités prises en charge à l'hôpital :

* Urologie
* ORL
* Gynécologie
* Chirurgie digestive
* Chirurgie vasculaire
* Orthopédie
* Ophtalmologie
* Gastro entérologie
* Cardiologie : Test d'effort, échographie cardiaque échographie trans-oesophagienne, échographie de stress
* Infectiologie
* Diététique
* Pneumologie

POUR LES CONTACTER :

UCA : 05.65.27.65.09
Consultations chirurgicales : 05.65.27.65.20
Consultations médicales : 05.65.27.65.57

MEDECINE POLYVALENTE

1600 hospitalisations en moyenne par an

Le service de Médecine Polyvalente reçoit des patients en suite d'urgence ou en hospitalisation programmée pour surveillance, bilans et soins médicaux.

Il propose une prise en charge médicale globale permettant de gérer des pathologies relevant de la médecine générale et en particulier de la cardiologie ou la gastro-entérologie.

Au sein de ce service, il existe 3 lits dédiés au sevrage alcoolique. Deux lits sont également dédiés à la prise en charge de soins palliatifs.

L'équipe médicale est composée de

- 1 Médecin Cardiologue, Chef d'unité
- 1 Médecin gastroentérologue
- 1 Médecin généraliste
- 1 Médecin gériatre

POUR CONTACTER LE SERVICE DE MEDECINE
Composez le 05.65.27.65.69
Secrétariat Médicale : 05.65.27.65.43

CENTRE PERINATAL DE PROXIMITE

Le Centre périnatal de Proximité (CPP) du Centre Hospitalier de Gourdon assure des consultations pré et postnatales, des cours de préparation à la naissance, de l'enseignement des soins aux nouveau-nés et des consultations de planification familiale. Des séances de rééducation périnéales sont réalisées par les sages femmes. Des consultations de gynécologie et de pédiatrie sont aussi assurées.

Le CPP est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.

L'équipe médicale est composée de

- 1 Médecin Gynécologue-Obstétricien
- 1 Médecin Pédiatre
- 3 Sages femmes

HOSPITALISATION A DOMICILE

- *Hospitalisation à Domicile (HAD) :*

permet d'assurer au domicile du patient des soins médicaux et paramédicaux importants, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de son état de santé. Le but de l'HAD est d'éviter, voire de raccourcir une hospitalisation classique en établissement.

POUR LES CONTACTER :
CPP : 05.65.27.65.42
HAD : 05.65.27.65.37

SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION

Soins de suite et de réadaptation :

Le service de Soins de Suite et de Réadaptation accueille des patients au terme d'un séjour hospitalier lorsqu'un suivi médical spécifique et/ou une rééducation fonctionnelle s'avère nécessaire.

Ces patients bénéficient d'une prise en charge sanitaire et sociale en vue d'une ré autonomisation et d'une préparation du retour à domicile ou d'une éventuelle entrée en établissement d'hébergement.

Des lits dédiés en soins palliatifs permettent une prise en charge des patients en fin de vie et un accompagnement de leur entourage, adaptés et par un personnel formé.

Les patients sont suivis par une équipe pluridisciplinaire composée de médecins, infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeutes, diététicienne, assistante sociale et par un personnel formé.

L'équipe médicale est composée de deux médecins.

Le service est séparé en deux unités :

- **Le SSR Polyvalent** qui accueille, après évaluation du projet de réadaptation par la commission d'admission, les patients relevant de la prise en charge en SSR
- **Le SSR Gériatrique** qui accueille plus particulièrement et suivant les mêmes modalités, les personnes âgées fragiles ou présentant une perte d'autonomie physique récente ou psychique déstabilisée.

MEDECINE GERIATRIQUE

Le service de Médecine Gériatrique reçoit des patients âgés de plus de 65 ans en suite d'urgences ou en hospitalisation programmée pour surveillance, bilans et soins médicaux.
Les prises en charge globales permettent de personnaliser des soins en lien avec la polypathologie propre à la personne âgée.

POUR LES CONTACTER :

Médecine gériatrique /SSR Gériatrique : 05.65.27.65.86

SSR Polyvalent : 05.65.27.65.61

LES AUTRES ALTERNATIVES A L'HOSPITALISATION TRADITIONNELLE

- *Hospitalisation de Jour Gérontologie* permet de réaliser sur une journée un bilan complet de toute personne âgée souffrant d'un problème somatique, psychique et social ne nécessitant pas une hospitalisation traditionnelle.

- *Service de Soins Infirmiers à Domicile pour Personnes Agées (SSIDPA) :*

Il s'adresse aux personnes âgées qui ne peuvent pas accomplir seules les actes essentiels de la vie (toilette, lever, coucher, habillage). Les Soins d'hygiène et de confort sont assurés par les aides-soignants de l'hôpital, les soins infirmiers techniques par les infirmiers libéraux conventionnés sur prescription médicale.

POUR LES CONTACTER
Hôpital de Jour Gérontologique : 05.65.27.66.01
SSIDPA : 05.65.27.65.56

LE SECTEUR HEBERGEMENT

L'établissement d'Hospitalisation pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D) est rattaché au Centre Hospitalier Jean Coulon de Gourdon. Au cœur de la ville, il est situé à proximité de commerces et services. Il est agrémenté d'espaces verts ombragés, accessibles à tous. La structure est dirigée par le Directeur du Centre Hospitalier et administrée par le Conseil de Surveillance. Les résidents et les familles sont associés à l'organisation et au fonctionnement de l'EHPAD, par l'intermédiaire du Conseil de la Vie Sociale. Sa capacité d'accueil est de 187 lits répartis en trois sites :

- *LE MAS* a une capacité d'accueil de 81 résidents en chambres seules, réparties dans les trois maisons : les Mûriers, les Alisiers, les Sorbiers.

- *LA CLEDE* accueille 62 résidents ; elle comprend 50 chambres individuelles et 6 chambres doubles réparties sur 5 étages desservis par 2 ascenseurs.

- *L'OUVROIR* accueille les personnes les plus autonomes avec 44 chambres individuelles réparties sur quatre niveaux avec ascenseurs.

- *ACCUEIL DE JOUR :*

L'accueil de jour est un dispositif de prise en charge à la journée, des personnes âgées souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées.

POUR LES CONTACTER

Le Mas : 05.65.27.65.88
La Clède : 05.65.27.65.90
L'Ouvroir : 05.65.27.69.06
L'Accueil de jour : 05.65.27.65.80

POLE MEDICO-TECHNIQUE

- *La Pharmacie*. Elle est chargée de l'approvisionnement pharmaceutique de tous les services hospitaliers ; elle assure la fourniture du petit matériel médical.
  2 Pharmaciens

- *L'imagerie médicale*.
  Ils assurent les radiographies, mammographies, échographies et scanners nécessaires aux malades hospitalisés, mais également dans le cadre de consultations externes. Ils répondent aussi au besoin du service des urgences/UHCD.
  Médecins attachés : 5 Radiologues

- *Biologie médicale*. Il est chargé d'exécuter 24h/24, toutes les analyses nécessaires au diagnostic et au soin thérapeutique dans le cadre de l'urgence. Examens biologiques externes.
- *Service diététique :*

La diététicienne a un rôle spécifique. En collaboration avec le médecin et le responsable de la restauration, la diététicienne détermine plusieurs catégories de menus : menus normaux destinés aux patients dont la thérapie ne nécessite aucune précaution alimentaire particulière ; menus standards pour ceux qui suivent un régime spécifique (régime sans sel, hypocalorique...).

Pour ces derniers, il précise, pour chaque ration alimentaire, les quantités des différents types d'aliments, leur répartition dans la journée, les aliments à exclure, les modes de cuisson, leur présentation (haché, mixé...).

POUR CONTACTER
STANDARD : 05.65.27.65.27

AUTRES SERVICES

- *Le Service de Rééducation et Réadaptation fonctionnelle*. Une équipe de 4 masseurs kinésithérapeutes intervient dans les différents services de l'hôpital, sur prescription médicale, pour les affections relevant de l'hospitalisation.
  Les masseurs kinésithérapeutes sont amenés à réaliser des prises en charge dans tous les domaines (traumatologie, rhumatologie, neurologie, cardio-respiratoire,…) avec une compétence particulière gériatrique, notamment en soins de suite et rééducation.

- *Le Service Social :*

Deux assistantes sociales assurent leurs missions d'évaluation et d'accompagnement au sein du Centre Hospitalier en coordination avec les équipes soignantes et les médecins. Elles interviennent en faveur :

- des patients hospitalisés (préparation du devenir à la sortie, difficultés socio administratives…).
- des familles ou personnes âgées souhaitant des informations, conseils et accompagnement en vue d'un accueil en EHPAD.
- des résidents en EHPAD.
- des patients et de leur entourage du service d'hospitalisation de jour gérontologique.

POUR LES CONTACTER

STANDARD : 05.65.27.65.27

POLE ADMINISTRATIF ET LOGISTIQUE

LA DIRECTION GENERALE

Le Directeur est le représentant de l'établissement. Il est chargé de la gestion de l'hôpital et applique la politique générale arrêtée par le Conseil de Surveillance.

LA DIRECTION DES SERVICES LOGISTIQUES ET DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Adjoint au chef d'établissement, il participe à la gestion générale de l'établissement .

LA DIRECTION DES FINANCES

La Direction des Finances est en charge de l'élaboration et du suivi du budget de l'hôpital et de l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées (EHPAD).

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des Ressources Humaines est en charge de la gestion administrative du personnel médical et non médical de l'établissement en tenant compte des évolutions statutaires et réglementaires.

LA DIRECTION DES SERVICES DE SOINS INFIRMIERS, DE REEDUCATION ET MEDICO-TECHNIQUES

Le cadre supérieur de santé a la charge de l'organisation, de la coordination de l'ensemble des services de soins et de la qualité de la prise en charge du patient.

Les services transversaux

LE DEPARTEMENT D'INFORMATION MEDICALE (DIM)

Ce service, sous la responsabilité du médecin DIM, est chargé de la synthèse et de l'analyse de l'information médicale hospitalière.

LE SERVICE INFORMATIQUE

Ce service est chargé de toute l'architecture système et réseau (informatique et téléphonique) de l'établissement, de l'assistance, du suivi et du maintien de toutes les applications au sein de l'établissement.

LE SERVICE QUALITE

La qualité, la gestion des risques et l'environnement sont incontournables dans le cadre du management d'un établissement de santé tel que le Centre Hospitalier Jean Coulon.
Le service qualité prend en charge la certification du Centre Hospitalier, les évaluations interne et externe de l'EHPAD et traite les questionnaires de satisfaction que vous déposez à votre départ.

POUR LES CONTACTER
STANDARD : 05.65.27.65.27

POLE ADMINISTRATIF ET LOGISTIQUE

LE SERVICE DE RESTAURATION – APPROVISIONNEMENT

Ce service est chargé de la préparation de l'ensemble des repas distribués chaque jour aux patients, aux résidents, aux accompagnants et visiteurs, et aux personnels. Les menus sont préparés avec l'aide d'une diététicienne. Il assure également l'approvisionnement de l'établissement en marchandises et fournitures. Une commission de restauration se réunit plusieurs fois par an.

LES SERVICES TECHNIQUES

Une équipe composée d'agents aux compétences professionnelles variées assure le fonctionnement quotidien de l'hôpital (électricien, plombier, peintre, référent en ergonomie, technicien biomédical).

LES CIRCUITS

Une équipe spécifique est chargée du transport des différentes prestations : linge, pharmacie, repas, fournitures diverses et déchets.

LE MENAGE COMMUN

Ce service a la charge de l'entretien et du nettoyage des lieux de circulation.

POUR CONTACTER
Standard : 05.65.27.65.27

CENTRE HOSPITALIER JEAN COULON

Toutes les équipes du Centre Hospitalier vous souhaitent de passer un bon séjour . Si vous avez besoin d'autres informations n'hésitez pas à en parler au cadre de santé du service concerné.

N'oubliez pas de remplir votre questionnaire de satisfaction en fin de séjour, il fait l'objet d'une analyse attentive et nous sert à progresser.

Avenue Pasteur 46300 GOURDON
Tél : 05.65.27.65.27