



**hôpital  
d'albi**



# Livret d'accueil du Patient



- Centre Hospitalier d'Albi -

UN HÔPITAL CENTRÉ SUR VOS PARCOURS DE SOINS

# ◉ Sommaire

## Votre parcours au Centre Hospitalier d'Albi

**VOTRE ENTRÉE**  
PAGE 6

**VOTRE SÉJOUR**  
PAGE 10

**NOS ENGAGEMENTS**  
PAGE 13

**VOS DROITS**  
PAGE 18

**VOTRE SORTIE**  
PAGE 22

**ANNEXES**  
PAGE 25

Réalisation Graphique & Régie Publicitaire



05 63 38 24 56

Crédit Photos : Sébastien Pioch - StudioTchiz

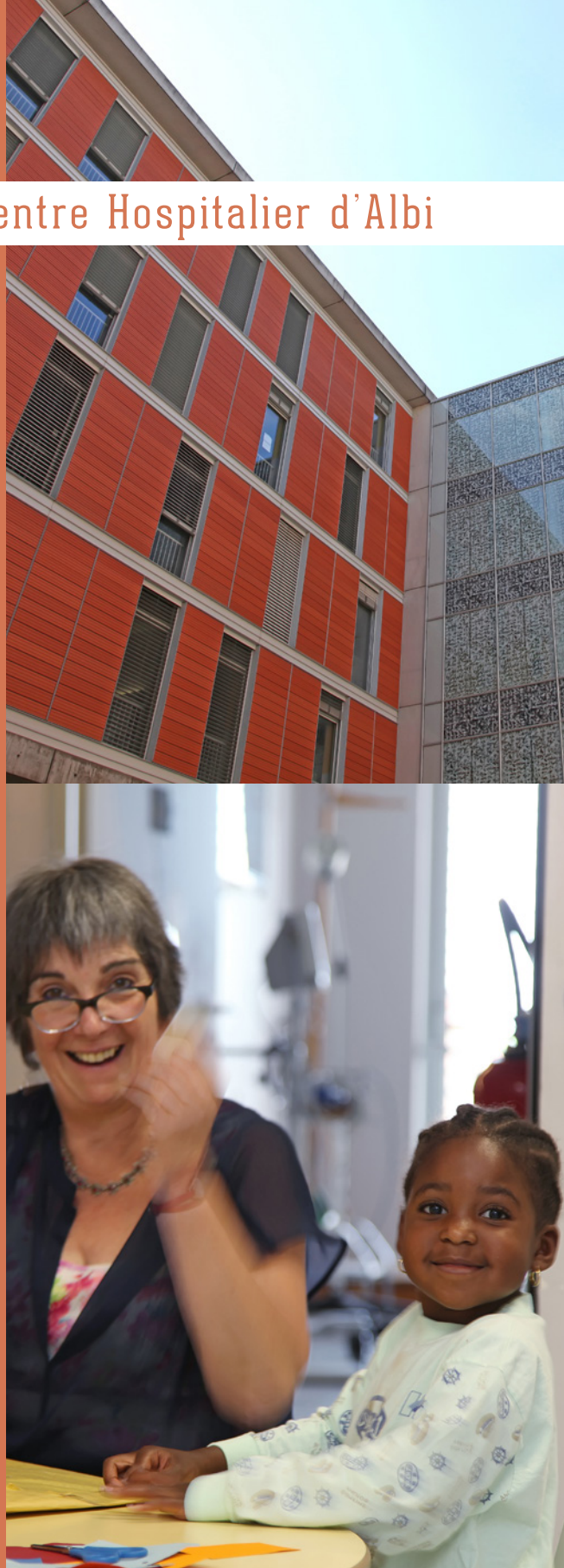
Sauf page 3 : Mathieu Rouquette

Mise à jour : octobre 2022

Document imprimé sur un papier certifié 100% PEFC.



PEFC™ 10-31-1665 / Certifié PEFC / pefc-france.org







# Bienvenue

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

L'hôpital d'Albi inscrit son action dans cette ambition qui est aussi celle de la ville.

Il le fait en lien étroit avec celles et ceux qui interviennent dans le parcours du soin et qui vous suivent au quotidien : de l'infirmier, au kinésithérapeute de ville jusqu'au CHU de Toulouse, en passant par votre médecin traitant, votre spécialiste de ville ou par les hôpitaux de proximité de Gaillac et Graulhet, qui sont en direction commune avec l'hôpital d'Albi.

Avec l'ensemble des acteurs de la prévention et des professionnels de santé, les personnels de l'hôpital d'Albi ont à cœur de vous accompagner avec compétence et humanité lors de votre hospitalisation.

C'est pourquoi ils ont à cœur de tout faire pour réduire la complexité des démarches qui entourent

les soins en développant la qualité de l'accueil, le dialogue, les conseils et le lien avec votre médecin durant tout votre séjour pour rendre votre hospitalisation la plus bienveillante possible.

La Présidente du Conseil de Surveillance, le Président de la Commission Médicale d'Établissement et la Direction mettent ce livret d'accueil à votre disposition pour faciliter vos démarches. Il vous permettra aussi de vous familiariser rapidement avec le fonctionnement de votre hôpital, aujourd'hui en pleine modernisation.

Nous vous invitons également à consulter notre site internet en flashant le QR code en bas de page ou en vous rendant sur le site [www.ch-albi.fr](http://www.ch-albi.fr) ou <http://www.ch-albi.fr>

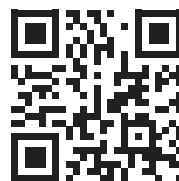
Un établissement de santé, engagé depuis plusieurs années dans une démarche qualité et de sécurité des soins est une chance pour une ville comme Albi, laquelle s'associe pleinement à la présentation de ce document.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

**Alexandre FRITSCH,**  
*Directeur*

**Stéphanie GUIRAUD-CHAUMEIL,**  
*Présidente du Conseil de Surveillance*

**Pascal CARIVEN,**  
*Le Président de la Commission Médicale d'Établissement*



# Le Centre Hospitalier d'Albi



## Anesthésiologie Chirurgie

	Consultations	Hospitalisations
Anesthésiologie	05.63.47.43.45	
Chirurgie orthopédique et traumatologique, kinésithérapie	05.63.47.42.15	05.63.47.43.75
Unité de Chirurgie Ambulatoire et Anesthésie (UCAA)	05.63.47.48.25	
Chirurgie viscérale	05.63.47.43.85	
Médecine du sport	05.63.47.42.15	

## Gériatrie

EHPAD de «la Renaudie»	05.63.47.47.04
Unité de Soins de Longue Durée (USLD)	05.63.47.42.24 (Bureau de gestion)
Court Séjour Gériatrique (CSG)	05.63.47.48.58
Equipe mobile de Gériatrie (EMG)	05.63.47.43.03
Consultations : gériatrique, oncogériatrique, mémoire	05.63.47.43.03
Hospitalisation de jour fragilité	05.63.47.43.03

## Urgences et Réanimation

Urgences	05.63.47.43.95
Réanimation Polyvalente-Soins continus	05.63.47.42.53
SAMU-SMUR	15 (ligne d'urgence)

## Médico-technique

Laboratoire	05.63.47.44.95
Pharmacie	05.63.47.44.83
Radiologie	05.63.47.44.75
Scanner	05.63.47.42.00
Médecine Nucléaire	05.63.47.42.05 ou 05.63.47.42.06
IRM	05.63.47.44.78



## Mère-Enfant-Femme

Gynécologie Obstétrique	05.63.47.44.05
Pédiatrie-Néonatalogie	05.63.47.44.15
Urgences gynécologiques obstétricales	05.63.47.43.77 (Sage-femme de garde)
Centre de Planification et d'Education Familiale	05.63.47.42.85

## Médecine

	Consultations	Hospitalisations
Cardiologie, Unité de Soins Intensifs en Cardiologie	05.63.47.43.55	
Médecine interne - Gastroentérologie	05.63.47.42.86	05.63.47.44.25
Oncologie	05.63.47.48.52	
Pneumologie	05.63.47.44.55	05.63.47.47.82
Dermatologie	05.63.47.42.86	
Neurologie, Unité de Neurologie Vasculaire	05.63.47.42.86	
Hospitalisation de jour	05.63.47.48.52	
Unité transversale de diabétologie	05.63.47.44.45	
Equipe Mobile Douleur-Soins Palliatifs	05.63.47.43.27	
Diététiciennes	05.63.47.44.29	

## Ville hôpital - Santé publique

	Consultations	Hospitalisations
Unité de prévention sanitaire (Dispensaire)	05.63.47.44.58	
Addictologie - Tabacologie	05.63.47.43.64	
Service social	05 63 47 43 94	
Hospitalisation A Domicile (HAD)	05.63.47.48.38	
Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)	05.63.47.43.99 (coordinateur)	

# Votre entrée



## Votre identité

### ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ

#### **Votre identification à l'admission**

Tous les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne peuvent être divulgués.

A votre arrivée, vous êtes identifié(e) par votre nom de naissance, et usuel (possibilité d'identité protégée). Ces renseignements doivent être pris à partir d'une pièce d'identité portant votre photographie (carte d'identité, passeport, permis de conduire...).

Le personnel vous délivre des étiquettes à code barre qui vous seront ensuite demandées dans le service où vous vous rendez.

#### ***Soyez vigilant vous aussi !***

Pour votre sécurité vous porterez un bracelet vous identifiant.

#### **Bracelet d'identification**

A tout moment de votre séjour, le personnel



soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité.

Votre sécurité est notre priorité. Il vous sera proposé un bracelet d'identification dès votre arrivée en hospitalisation. Tout au long de votre séjour, les professionnels vérifieront de manière répétée votre identité pour une meilleure prise en charge .



## Vos démarches administratives

---

Elles doivent être effectuées par vous-même ou la personne que vous déléguez, dès votre arrivée, auprès du **Bureau des Entrées du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h.**

Elles sont indispensables pour garantir la prise en charge de vos frais de séjour par les organismes de protection sociale. De ce fait, vous devez présenter :

- **La carte vitale** en cours de validité (ou attestation de sécurité sociale ou carte européenne d'assurance maladie)
- **La carte d'adhérent** à une mutuelle en cours de validité ou attestation complément Santé Solidaire (CSS)
- **Un justificatif d'identité** : carte d'identité ou passeport

Ces démarches vous sont demandées afin de garantir votre sécurité tout au long de votre prise en charge. Eventuellement, des renseignements complémentaires en fonction de votre situation administrative ou du motif de votre hospitalisation peuvent être sollicités.

## Pour un dépôt de valeurs

---

Pour votre sécurité, sachez que le Centre Hospitalier est un lieu ouvert, et que malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire.

Il est fortement conseillé de laisser au domicile tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas justifiée durant votre séjour dans votre chambre (Argent, bijoux, appareils multimédias, clés...). Vous pouvez les confier à un membre de votre famille. Si cependant vous souhaitez les conserver, **sachez que la responsabilité du Centre Hospitalier ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.**

Vous avez la possibilité de faire établir un dépôt de vos valeurs au Bureau des Entrées. Un reçu comportant un inventaire vous sera alors remis et la responsabilité de l'établissement hospitalier engagée. Lors de votre sortie, nous vous remercions de vous rapprocher des agents du bureau des entrées pour avoir toutes les informations nécessaires à la récupération de votre dépôt. Attention, les téléphones portables, ordinateurs, tablettes, clés ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un dépôt.



## Vos frais de séjour

Vous êtes assuré(e) social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits. En général, la sécurité sociale prend en charge à 80% vos frais d'hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d'accident du travail, affection de longue durée ou "ALD", séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte "exonérant"). Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- **le forfait journalier (20 €) qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie),**
- **le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),**
- **une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,**
- **tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement.**

**Votre facture** : Des frais liés à votre hospitalisation sont susceptibles de rester à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, supplément pour chambre seule...). Vous pouvez réaliser le paiement : par internet, en espèces, par chèque ou par virement : se référer au verso de l'avis de sommes à payer.

### **Activité privée**

*Certains praticiens ont une activité privée (consultations et/ou hospitalisations) en plus de leur activité publique. Vous pouvez avoir accès à l'activité privée. Vous avez droit à une information complète et précise sur les conséquences de votre choix, notamment en ce qui concerne les honoraires qui pourront vous être demandés.*



# Parcours de soin coordonné

Pour tous les assurés ou ayant droits à partir de 16 ans dont la venue pour des soins externes ne s'inscrit pas dans le parcours de soins coordonné, une pénalité sera appliquée sous forme de majoration du ticket modérateur et du tarif des actes. Ces pénalités de remboursement ne sont pas prises en charge par les mutuelles.

Elles ne sont pas applicables en cas d'urgence ou d'éloignement du domicile.

# Permanence d'Accès aux Soins de Santé

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) du Centre Hospitalier organise une prise en charge médico-sociale des personnes en situation de précarité visant à faciliter leur accès au système de santé et à les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. Une consultation spécifique a lieu de préférence sur rendez-vous, au **05 63 47 43 88 ou 05 63 47 43 89**.

# Le service social

Le service social est à la disposition de toute personne qui s'adresse au Centre Hospitalier. Des assistantes sociales peuvent vous accompagner dans vos démarches. Vous pouvez les contacter au 05.63.47.43.94.

# Vos démarches pratiques



## TÉLÉVISION

Le réseau des téléviseurs installés dans les chambres est la propriété d'une société privée. Si vous souhaitez bénéficier

de cette prestation, vous pouvez :

- Vous rendre à la cafétéria - Ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, le samedi de 10h à 14h  
Vacances scolaires de 8h30 à 18h,
- En dehors des horaires d'ouvertures une borne télévision est à disposition 7/7j 24/24h dans le hall d'accueil,
- Si vous ne pouvez pas vous déplacer, téléphoner au 33 330 avec vos coordonnées bancaires.

N'oubliez pas d'informer le service télévision en cas de changement de chambre ou de sortie. Tout contrat non régularisé dans les 24h, se verra interrompu. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision. Le service télévision vous propose un casque d'écoute à 2 euros.



## LE TÉLÉPHONE

Dès votre arrivée, vous pouvez demander le branchement de votre ligne téléphonique, en vous adressant :

- Soit aux hôtesse dans le hall d'accueil en semaine de 9h à 13h et de 15h à 17h et le week-end de 8h45 à 12h30 et de 14h à 16h15.
- Soit au standard en dehors des heures d'ouverture de l'accueil.

Vous devrez alors vous acquitter d'un forfait lors de la demande de raccordement d'au minimum 2 euros, et d'une avance sur consommation du montant de votre choix, d'un minimum de 3 euros (les unités non consommées ne sont pas remboursées).

# Votre Séjour

## L'équipe soignante

L'équipe pluridisciplinaire qui vous prendra en charge sera à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins de santé. Par leurs qualités humaines et leurs compétences multiples, les médecins et le personnel soignant auront le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins et des services.

Durant votre séjour, vous serez entouré de nombreux professionnels de santé :

- **L'équipe médicale** : un responsable de service, des praticiens hospitaliers, des assistants et des internes. L'un des médecins sera plus particulièrement responsable de votre prise en charge médicale.
- **Les sages-femmes**, responsables de votre prise en charge en maternité.
- **Le personnel soignant** :
  - Le cadre de santé assure la gestion et l'organisation du service. Il sera disponible pour vous conseiller.
  - Les infirmier(ères) vous donnent les soins que nécessite votre état de santé et appliquent les prescriptions médicales.
  - Les aides-soignants et auxiliaires de puériculture assurent votre confort quotidien.
  - Les agents des services hospitaliers sont chargés de l'entretien des locaux.
- **D'autres personnels** pourront également participer à votre prise en charge : masseur-kinésithérapeute, diététicienne, assistante sociale, personnel médicotechnique, secrétaire médicale, brancardier...

Des étudiants en médecine et des étudiants paramédicaux accompagnent les professionnels au cours de leur visite, sauf opposition de votre part.



# Au quotidien

## Les repas

Elaborés par une société de restauration externe, ils sont servis aux horaires suivants :

- **Petit déjeuner : de 7h à 8h ;**  
*Pour la Maternité, le petit-déjeuner est servi sous forme de buffet de 7h30 à 9h30.*
- **Déjeuner : de 12h à 13h**
- **Dîner de 18h à 19h**

Les menus hebdomadaires sont affichés dans chaque unité d'hospitalisation. Ils sont adaptés selon l'âge, la pathologie, la religion, les besoins des usagers.

Le service restauration assure la qualité sanitaire des repas servis.

Vous aurez la possibilité de préciser vos goûts et aversions au personnel du service. Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Dans votre intérêt, nous demandons aux familles et amis de ne pas apporter d'aliments sans en avertir le personnel soignant chargé de veiller à votre régime alimentaire.

Au sein de l'établissement une équipe de diététiciennes pourra vous prendre en charge à la demande du médecin.

## Les visites

Pendant votre séjour, vous pouvez recevoir des visites (sauf contre-indication médicale ou si vous vous y opposez). Pour ne pas perturber la bonne marche des soins et des examens, **la plage horaire des visites est généralement fixée de 11h à 20h**. Pour les services qui ont un fonctionnement différent, l'équipe de soins vous informera des modalités de visite.

## Les accompagnants

Selon le service et les disponibilités, et si votre état de santé le justifie, une personne de votre entourage pourra rester auprès de vous la nuit et/ou au moment des repas, avec l'accord du médecin. Pour la commande des repas des accompagnants, les tickets sont en vente auprès des hôtesse du hall d'accueil.

## Les gratifications

Aucune somme d'argent, à titre de gratification, ne peut être acceptée par le personnel. Vous avez cependant la possibilité de faire un don à l'établissement ou à l'une des associations en prenant contact avec la Direction.

## Le linge

La literie (draps, couvertures) ainsi que le linge de toilette (serviettes) sont **fournis et entretenus par le Centre Hospitalier d'Albi**.

## La boutique

Installée dans le hall d'accueil, la boutique vous propose un grand choix de produits : plats chauds, desserts, sandwiches, salades, boissons, presse, cadeaux, articles d'hygiène...

**Ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, le samedi de 10h à 14h**

**Vacances scolaires de 8h30 à 18h**

Des distributeurs automatiques de boissons et de friandises sont également à votre disposition au niveau du hall d'accueil.

## Le courrier

Vous pouvez faire suivre votre courrier au Centre Hospitalier. Pour cela, l'adresse doit être libellée comme suit :

NOM /Prénom SERVICE - CENTRE HOSPITALIER  
22, Boulevard Sibille  
81013 ALBI CEDEX 09.

Le courrier vous sera distribué en fin de matinée. Votre courrier affranchi sera acheminé à La Poste.

## Dons et legs

Le Centre Hospitalier peut recevoir des dons et des legs. Il est possible de donner du matériel sous réserve de l'acceptation du directeur ou de l'argent. Renseignement auprès de la direction : [direction.hopital@ch-albi.fr](mailto:direction.hopital@ch-albi.fr)

## Aumonerie

La chapelle de l'hôpital permet de prendre un temps de pose, de se recueillir, de célébrer des funérailles, de proposer des concerts, des expos culturelles... Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 18h.

**Messe** tous les 15 jours, le vendredi à 14h, au long séjour.  
**Contact** : L'aumônerie catholique assure une permanence tous les jours de 8h à 21h.

**Tél : 05 63 47 42 88**





## Droits et Devoirs à l'hôpital

### Tabac



**INTERDIT  
DE FUMER  
ET DE VAPOTER  
DANS LES LOCAUX**

Vous pouvez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer ou faire un bilan de votre tabagisme ; une aide peut vous être proposée par une équipe pluridisciplinaire à votre écoute : médecin et infirmière tabacologues, diététicienne (conseils pour une alimentation équilibrée) et psychologue (gestion du stress, des envies de fumer...).

Parlez-en à l'équipe soignante de votre service afin qu'un rendez-vous vous soit donné. Vous pouvez également bénéficier de consultations externes d'aide au sevrage tabagique .

### Animaux

Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans l'enceinte du Centre Hospitalier.

### Boissons

L'introduction de boissons alcoolisées dans les services est rigoureusement interdite.

### La sécurité incendie

Les consignes et les plans de sécurité sont affichés

dans les couloirs de circulation (à proximité des extincteurs) des services.

En cas d'incendie, informez immédiatement le personnel du service qui a reçu une formation adaptée. Les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service.

### Le respect des locaux, des biens et des personnes

Pour les locaux, toute détérioration est une charge supplémentaire pour chacun d'entre nous. Ménagez les différents équipements hospitaliers. Tout acte de vandalisme est susceptible de poursuites.

Votre sécurité est assurée la nuit par des rondes régulières et par un contrôle des points d'accès.

Au quotidien, pensez à respecter le repos de vos voisins : évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils radio et télévision, évitez l'utilisation des téléphones portables.

## Chut !

*Vous pouvez demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au Centre Hospitalier ou sur votre état de santé. Signalez-le à l'équipe soignante de votre unité d'hospitalisation.*

# Nos engagements

## La prise en charge de la douleur

### LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Prévenir, soulager c'est possible !

Vous vous questionnez, les professionnels sont à votre écoute

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal, les soignants disposent d'outils d'évaluation adaptés à toutes les personnes accueillies.

Nous sommes particulièrement attentifs à prévenir les douleurs survenant lors de certains soins ou gestes et à soulager les douleurs ponctuelles et quotidiennes quelques soient leurs intensités.

*Votre participation  
est essentielle.*

*Nous sommes là  
pour vous écouter,  
vous soutenir,  
vous aider*

Nous nous engageons à répondre à vos questions ; à vous expliquer les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ; et à vous proposer des traitements médicamenteux et des techniques spécifiques.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple le soutien psychologique, l'hypnose, la relaxation, l'ostéopathie, et diverses techniques de massages.

#### LE CENTRE HOSPITALIER D'ALBI DISPOSE DE :

- une équipe mobile douleur soins de support et soins palliatifs joignable au 05 63 47 43 27
- de médecins et soignants engagés à la prise en charge de la douleur
- une consultation spécifique à la douleur chronique rebelle joignable au 05 63 47 43 27

# Des règles d'hygiène pour la protection de tous



Vous pouvez, ainsi que les proches qui vous rendent visite, nous aider à prévenir les infections, en respectant les recommandations suivantes :

- se désinfecter les mains à l'aide d'une solution hydro-alcoolique avant et après chaque visite auprès d'un patient hospitalisé.
- respecter les consignes d'hygiène complémentaires (port du masque...) lorsque le personnel hospitalier vous le demande.
- ne pas apporter des sources importantes de micro-organismes telles que les fleurs ou plantes en pot.
- ne pas stocker d'aliments périssables dans votre chambre.
- ne pas installer sans avis médical de ventilateurs ou d'humidificateurs d'air qui peuvent présenter un certain risque pour les patients.

Une infection nosocomiale ou infection associée aux soins est une infection qui se déclare durant ou immédiatement après le séjour d'un patient dans un établissement de soins, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de son admission. Cette infection nosocomiale peut être directement

liée aux soins (par exemple, l'infection sur voie veineuse), ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple, une grippe qui se transmet d'un visiteur extérieur à un patient hospitalisé). Afin de réduire les infections pouvant être contractées pendant l'hospitalisation, le Centre Hospitalier s'est doté :

- **d'une Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH)** composée d'un praticien et d'une infirmière. Elle est responsable de la mise en œuvre de la politique définie par la Commission Médicale d'Etablissement pour réduire le risque infectieux.
- **de référents infirmiers et de correspondants aides-soignants en hygiène** dans les services. Ils sont chargés de relayer les informations auprès des équipes et de promouvoir les bonnes pratiques auprès de leurs collègues.

Lors des visites de certification par la Haute Autorité en Santé (HAS), la maîtrise du risque infectieux est évaluée par des experts indépendants. Les résultats de ces visites, sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé :

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) - CH ALBI

## La sécurité transfusionnelle et l'hémovigilance

Le Centre Hospitalier d'Albi dispose d'un Comité d'Hémovigilance et de Sécurité Transfusionnelle qui est chargé de veiller à la sécurité et à la traçabilité lors de la transfusion des produits sanguins labiles (globules rouges, plaquettes, et plasma).

Une cellule d'hémovigilance se tient à la disposition de tous pour des précisions ou informations touchant la transfusion sanguine :

- information pré et post-transfusionnelle
- contrôle après hospitalisation et transfusion
- explications des pratiques transfusionnelles de notre établissement

Vous pourrez joindre la Cellule d'Hémovigilance par mail à [hémovigilance@ch-albi.fr](mailto:hémovigilance@ch-albi.fr)





**DON D'ORGANES  
ET DE TISSUS,  
UN LIEN QUI NOUS  
UNIT TOUS.**

## Les dons d'organes et de tissus, dons de vie

*Depuis des  
années le CH ALBI  
est engagé dans  
le don d'organes  
et de tissus.*

Le prélèvement d'organes et de tissus peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'un patient. La législation en vigueur cherche à faciliter le développement des prélèvements d'organes et de tissus dans les hôpitaux.

La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner soit en informant ses proches (inscription dans *Mon Espace Santé*,

médecin traitant...), soit en s'inscrivant sur le registre national des refus : [www.registrenationaldesrefus.fr](http://www.registrenationaldesrefus.fr)

Pour plus de renseignements vous pouvez consulter le site : [dondorganes.fr](http://dondorganes.fr)  
L'équipe de coordination des prélèvements de l'hôpital est également joignable pour vous donner de plus amples renseignements au 05.63.47.44.79.



## Le respect de l'accès aux informations personnelles

Votre dossier médical recense les informations que vous confiez aux médecins du service sur vos antécédents et votre état de santé. Il contient également les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoire qui sont pratiqués. Ce dossier est, à l'issue de votre hospitalisation, conservé par le Centre Hospitalier conformément au règlement en vigueur. Vous pouvez avoir accès aux informations médicales contenues dans votre dossier, en adressant votre demande écrite à la Direction du Centre Hospitalier sur papier libre ou par le biais du formulaire téléchargeable sur notre site Internet, rubrique Patient, « Comment accéder à votre dossier patient » qui précise les modalités et pièces justificatives nécessaires (notamment la photocopie de la carte d'identité).

Monsieur le Directeur, CENTRE HOSPITALIER  
22, Boulevard Sibille  
81013 ALBI CEDEX 09

## Vos médicaments à l'hôpital

### Que dois-je apporter lors de mon hospitalisation ?

Apportez vos dernières ordonnances (généraliste/spécialiste) ;  
Signalez tous les médicaments que vous prenez sans ordonnance. (Automédication, phytothérapie, homéopathie...)

### Et pendant mon hospitalisation ?

Je remets TOUS mes médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission. Mes médicaments seront conservés à mon nom dans la pharmacie du service et rendus à ma sortie ou rendus à mes proches pendant mon hospitalisation.

### Pourquoi ne puis-je pas garder mes médicaments avec moi ?

Le médecin adapte mon traitement habituel à mon état de santé. Mon traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté. Le nombre, la forme, la couleur ou la présentation des médicaments que l'on me donne peuvent être différents de mon traitement habituel, ainsi que l'heure de prise. Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital d'Albi et donnés par l'infirmier(e); sauf cas particulier d'un médicament non disponible le jour même. Dans ce cas, afin de ne pas interrompre le traitement, votre traitement personnel peut être utilisé le temps que la pharmacie s'approvisionne.

### À la sortie de l'hôpital

À la sortie de l'hôpital, le médecin vous remet une ordonnance et vous fournira les explications nécessaires. Lisez l'ordonnance avant de sortir et n'hésitez pas à poser des questions. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez avant votre hospitalisation.

## Le bon usage du médicament

Connaître le médicament, parler de ses effets et partager les informations avec les professionnels de santé participe à votre bonne prise en charge.

Le Centre Hospitalier d'Albi a signé un contrat de bon usage du médicament avec l'Agence Régionale de Santé. L'équipe médicale et soignante vous fournira des précisions sur vos thérapeutiques.



# La démarche qualité et gestion des risques

Soucieux de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge, le Centre Hospitalier d'Albi poursuit une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche collective s'appuie sur une politique institutionnelle et sur un programme d'actions évolutif établi selon les risques spécifiques de l'établissement et les priorités retenues.

L'établissement traduit au travers de la politique et du programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, les priorités d'actions qu'il a identifiées (au regard des résultats des évaluations de pratiques ou des signalements d'événements indésirables ou de réclamations) et ses engagements dans l'amélioration continue des sujets retenus.

## **La certification des établissements de santé**

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé.

Effectuée tous les 4 à 6 ans par des professionnels mandatés par la HAS, son objectif est de porter une appréciation de la qualité des soins.

En fonction des constats effectués à cette occasion, la HAS édite un rapport de certification qui est rendu public. Vous pouvez le consulter sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)


## **Expérience patient**

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le centre hospitalier d'ALBI réalise des évaluations selon des méthodes définies par la HAS telles que le patient traceur, accompagné traceur, le parcours traceur...

Dans ce cadre-là, vous pouvez être sollicité(e) pour donner votre avis sur votre prise en charge ou votre dossier pourra faire l'objet d'un traitement de données.

## **Votre avis nous intéresse**

Vous trouverez dans ce livret d'accueil, un questionnaire de satisfaction que nous vous invitons à remplir, afin que nous puissions connaître votre avis. Des boîtes aux lettres spécifiques à la collecte des questionnaires sont situés dans les couloirs des services de soins et dans le hall d'entrée.

Lors de votre retour à domicile, vous pouvez être sollicité(e) par mail pour donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme (enquête nationale de la HAS). Pour recevoir ce questionnaire, merci de transmettre votre adresse mail au bureau des admissions. 

## **Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)**

Définis par la HAS, les indicateurs permettent de mesurer la qualité et la sécurité des soins de tous les établissements de santé.

Ce principe de mesure d'indicateurs qualité s'articule avec la procédure de certification de la HAS qui vise les mêmes objectifs.

Le Centre Hospitalier d'ALBI est engagé dans ce recueil d'indicateurs et vous communique ses résultats directement sur le site internet et par voie d'affichage au sein de l'établissement.

Dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, le dossier médical des patients séjournant au centre hospitalier d'ALBI, est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données.



# Oser parler avec son médecin

## Pourquoi est-ce important ?

Parler avec votre médecin permet d'éviter erreurs ou malentendus.

Je n'hésite pas à poser des questions et à parler de moi sans aucune gêne, et j'échange avec le médecin sur ce qui est important et utile pour moi.

*Ma sécurité dépend de la vigilance de tous, y compris de la mienne*

Tout est important : l'orthographe de votre nom, vos problèmes de santé, un changement de médicament, les effets inattendus que vous ressentez, etc.

Si j'ai constaté quelque chose d'inhabituel ou de bizarre : j'en parle avec mon médecin ! Le médecin dispose des connaissances et du savoir-faire nécessaires pour vous soigner. Il vous écoute, vous examine, vous informe et répond à vos questions.

Mais c'est vous qui connaissez votre histoire et votre maladie, vos besoins, vos forces et vos fragilités.

# La Commission des usagers

## Commission des usagers (CDU)

Veille au respect du droit des usagers. Contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et la prise en charge du patient.

## Direction de la qualité, de la sécurité et des relations avec les usagers

Coordonne les actions d'amélioration de la qualité, en lien avec les représentants d'usagers et les associations et assure la gestion des réclamations.

## Associations d'usagers

Apportent aide, écoute et soutien au patient et à ses proches. Vous trouverez la liste des associations page suivante.

## Représentants des usagers

Porte parole des usagers dans les différentes instances au sein du centre hospitalier. Ils peuvent vous accompagner lors de rencontres ou médiations. Vous pouvez les contacter.



Nous contribuons à l'amélioration de la prise en charge des patients.

*Les représentants des usagers*

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

## **Le respect des règles relatives à la protection juridique des majeurs protégés**

Outre le fait que ses droits sont exercés par le tuteur, la personne protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement. Si le majeur sous tutelle est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

## **La prise en charge des personnes mineures**

En cas d'hospitalisation d'une personne mineure, un consentement express et écrit pour autoriser la réalisation des soins et des interventions chirurgicales est demandé aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou délégataire de l'autorité parentale.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables. Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. Dans le cas où le mineur s'oppose expressément à la consultation du(des) titulaire(s) de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé et après avoir mis tout en œuvre pour obtenir le consentement du mineur à cette consultation, le médecin peut dispenser le traitement ou réaliser l'intervention. Dans le cas d'un mineur ayant rompu les liens avec sa famille et bénéficiant à titre personnel du remboursement des prestations et de la CMU, son seul consentement suffit.

## **Droit du patient à l'information**

Les personnels hospitaliers ont le devoir de satisfaire **aux demandes d'informations** des usagers dans le cadre de leurs compétences professionnelles propres et des dispositions de la loi du 4 mars 2002. Dans le respect des règles déontologiques qui leur sont applicables, les praticiens de l'hôpital assurent l'information des personnes hospitalisées, qui doit être appropriée, accessible et loyale. Les personnels paramédicaux participent à cette information, dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs propres règles professionnelles.

## **La prise en charge des personnes en situation de handicap**

En déclinaison de sa politique handicap, les personnels veilleront à valoriser l'image que la personne en situation de handicap à d'elle-même et contribueront à l'information et à l'éducation à la santé dans tous les aspects de sa vie et tout au long de sa vie.

## **La plateforme de coordination des parcours**

Elle participe avec tous les services à l'écriture des parcours des patients dans les différents services du Centre Hospitalier en décrivant les différentes étapes de la prise en charge et répond aux sollicitations principalement des médecins traitants ou professionnels de santé en vue d'organiser des parcours complexes. Elle organise également les sorties en lien avec les partenaires du Centre Hospitalier. Elle est également à la disposition des patients et de leurs familles.





### « Vous lui faites confiance dites-le nous ! »

#### Comment désigner sa personne de confiance

Toute personne hospitalisée peut désigner une personne de confiance majeure, qui peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant et 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. Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche détachable en fin de livret.

#### La possibilité de donner ses directives anticipées

La loi Claeyls Léonetti du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, vous permet de donner par avance des instructions sur la conduite à tenir en matière de limitation ou d'arrêt de traitement pour le jour où vous serez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles sont modifiables et révocables à tout moment et valables sans limite de temps. Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche détachable en fin de livret.

#### Saisine éthique

La saisine éthique permet aux professionnels d'avoir un groupe de référence d'experts, pour partie externe, qui peut être saisi pour accompagner une réflexion éthique, apporter conseils et accompagner des équipes.

Le comité d'éthique ne se substitue pas aux autres instances de l'hôpital.

Il n'a pas compétence pour assurer la gestion des plaintes et réclamations des usagers.

Il n'a pas compétence pour examiner ou trancher des différends entre personnes.

#### La Commission Des Usagers (CDU)

Dans chaque établissement de santé, une **Commission Des Usagers** a été mise en place avec pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la

qualité de l'accueil des personnes soignées et de leurs proches.

La CDU peut assister, orienter et informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Vous pouvez obtenir sa composition et solliciter la commission via le **secrétariat de la Direction au 05 63 47 43 05.**

Les représentants des usagers, présents à la CDU, peuvent être contactés à l'adresse mail suivante : **representantsdesusagers@ch-albi.fr**

#### Plaintes, réclamations

La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration :

- de votre accueil et de votre information, ainsi que celui de vos proches
- de la qualité et de la sécurité de vos soins

La CDU est un lieu d'expression des usagers. Elle étudie les résultats des questionnaires de satisfaction, et examine les plaintes et réclamations, afin d'améliorer le service rendu.

Tout usager peut exprimer une réclamation auprès des professionnels de l'établissement.

Si les explications ne vous satisfaisaient pas, vous pouvez vous adresser au Représentant Des Usagers ([representantsdesusagers@ch-albi.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-albi.fr)) et/ou consigner par écrit votre réclamation auprès du Directeur de l'établissement :

Monsieur le Directeur, CENTRE HOSPITALIER  
22, Boulevard Sibille  
81013 ALBI CEDEX 09

L'établissement vous proposera de rencontrer un médiateur, médical ou non médical, selon la nature de la réclamation et la possibilité d'être accompagné(e) d'un représentant des usagers.



# Votre Sortie

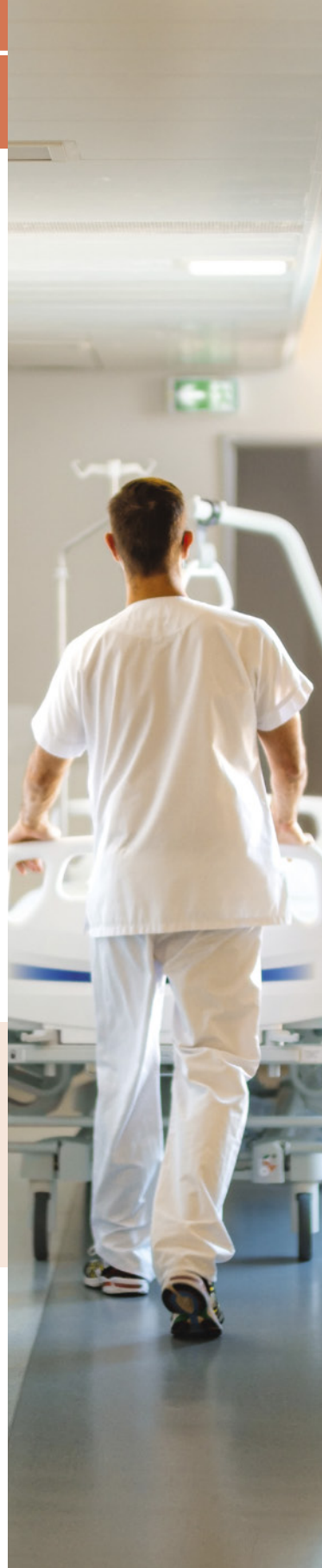
## La continuité des soins

***Vous quittez le Centre Hospitalier d'Albi. Votre état de santé nécessite une continuité de soins, le Centre Hospitalier vous propose...***

- De rencontrer le **service social** qui peut vous aider dans la préparation de votre retour à domicile ou pour organiser votre transfert dans un autre établissement de soins, convalescence ou rééducation si votre état de santé le nécessite (05 63 47 43 94).
- De collaborer avec le **secteur libéral** (médecins, infirmiers, pharmaciens...) pour faciliter votre prise en charge à domicile.
- **Ses services de consultations** pour assurer votre suivi : indépendamment de l'hospitalisation, les médecins du Centre Hospitalier d'Albi reçoivent les patients en consultation. Les services de radiologie, scanner, IRM, médecine nucléaire et laboratoire réalisent la plupart des examens prescrits. Dans tous les cas, prendre rendez-vous est nécessaire.
- **Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)** : Des aides-soignants hospitaliers contribuent à la réalisation des soins d'hygiène et d'accompagnement à domicile, en complémentarité, si nécessaire, avec les infirmiers libéraux conventionnés. La prise en charge se décide selon les places disponibles, au cours de l'hospitalisation, ou à partir du domicile, en appelant directement l'infirmier coordinateur du service au 05 63 47 43 99.
- **Ses services d'Hospitalisation A Domicile (HAD) :**

- Le **service d'hospitalisation à domicile HAD Tarn Nord** prend en charge les patients dont l'état de santé nécessite des soins actifs, avec les mêmes garanties qu'au Centre Hospitalier (7 jours sur 7 et 24 heures sur 24). Ce service est à la disposition des patients du territoire Tarn Nord. Ce dispositif implique le concours des médecins, pharmaciens, infirmiers libéraux, en coordination avec les équipes médicales et soignantes hospitalières.

Pour contacter l'HAD Tarn Nord : 05 63 47 48 38





### • Ses structures d'hébergement :

L'**EHPAD** de la Renaudie (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) et l'**unité de Soins de Longue Durée** du Centre Hospitalier d'Albi sont des structures d'accueil pour les personnes âgées. Elles proposent également des lieux de vie spécifiquement dédiés aux résidents souffrant de pathologie de type Alzheimer:

Les Unités protégées, le pôle d'Activités et de Soins Adaptés (**PASA**) de l'EHPAD et l'Unité d'Hébergement Renforcée (**UHR**) au niveau de l'unité de Soins de Longue Durée.

**Votre état de santé nécessite votre transfert dans un autre établissement de soins, de convalescence ou de rééducation, le Centre Hospitalier d'Albi se charge des formalités. Pour cela, le Centre Hospitalier utilise la plateforme informatique régionale « Via Trajectoire» pour réaliser les demandes d'admission en SSR et HAD.**

## Les formalités de sortie

---

### Quel que soit votre mode de sortie

- Présentez-vous au Bureau des Entrées, ou déléguez un membre de votre entourage, pour compléter, si nécessaire, votre dossier administratif, afin de faciliter le règlement du coût de votre hospitalisation. De plus, un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation vous sera délivré (ce bulletin est destiné à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie).

- Sur prescription médicale, vous pouvez bénéficier de la prise en charge de vos frais de transport par les caisses d'Assurance Maladie. Votre médecin déterminera le mode de transport adapté à votre état de santé. Lorsque vous pouvez vous déplacer sans assistance particulière, seul ou accompagné par une personne de votre entourage, le médecin prescrit un moyen de transport individuel (véhicule personnel) ou un transport en commun (ex : bus, métro, train...). Il suffit de déclarer vos frais de transports depuis votre compte Ameli (rubrique « Mes démarches > Demander le remboursement d'un transport personnel ») ou directement depuis le site [mrs.beta.gouv.fr](https://mrs.beta.gouv.fr)

- Dans le cadre de votre suivi médical, une lettre de liaison vous sera remise et une sera envoyée à votre médecin traitant le jour de votre sortie. Une ordonnance vous permettra de poursuivre le traitement prescrit au cours de l'hospitalisation. Vos documents médicaux seront disponibles dans le dossier médical partagé de Mon espace santé.

# Information sur vos données collectées à l'hôpital

**Le Centre Hospitalier d'Albi s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles afin de garantir leur confidentialité.**



Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, nous collectons et traitons dans le cadre du soin vos données administratives, médicales et vos échantillons biologiques.

Ces données permettent la gestion administrative de votre dossier, garantissent la sécurité et la qualité de vos soins, assurent la liaison avec les équipes soignantes qui vous prennent en charge et avec votre médecin traitant.

Vos données et/ou vos échantillons biologiques peuvent être réutilisés et partagés à des fins de recherche : analyses d'activité, études dans le domaine de la santé notamment pour la surveillance des infections acquises à l'hôpital, statistiques. Afin de garantir la confidentialité de vos données, celles-ci seront codées. Vous pouvez à tout moment exprimer votre opposition à cette réutilisation des données et/ou des échantillons.

Vous pouvez exercer vos droits directement auprès du médecin qui vous suit et/ou auprès du Délégué à la Protection des Données ([dpo@ch-albi.fr](mailto:dpo@ch-albi.fr)) ou par courrier, Hôpital d'Albi, Monsieur le Délégué à la Protection des Données, 22 Boulevard Sibille 81013 Albi. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez porter réclamation auprès de la CNIL via le site <https://www.cnil.fr>

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification de suppression et d'opposition aux données recueillies vous concernant. Si vous représentez un proche, ces mêmes droits s'exercent pour la personne que vous représentez, par votre intermédiaire.

## Mon espace santé

***Vous avez la main sur votre santé***

Mon espace santé est un service numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé. Il vous permet de participer au suivi et à la préservation de votre santé. Il s'agit d'un espace numérique où vous pouvez enregistrer vous-même toutes les informations de santé utiles et les partager avec vos professionnels de santé. Ils pourront aussi y enregistrer des documents et des informations, si vous leur en donnez l'autorisation.



Le site [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr) est accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Le service public numérique **est également disponible en application mobile IOS et Android**. Mon espace santé vous permet de garder ainsi à portée de main tout ce dont vous avez besoin pour votre suivi médical.



## Les associations

---



### **VMEH 81**

Visite aux Malades au sein de l'Établissement et à l'Ehpad de la Renaudié

**Contact :**

05 63 47 47 47

[vmeh81@hotmail.fr](mailto:vmeh81@hotmail.fr)

Site national à consulter : [www.vmeh-national.com](http://www.vmeh-national.com)



**HÔPITAL SOURIRE**

### **Hôpital Sourire**

Aide aux enfants malades et aux personnes âgées.

**Contact :**

05 63 49 60 39

[hospitalsouriretlse@occitane.banquepopulaire.fr](mailto:hospitalsouriretlse@occitane.banquepopulaire.fr)



### **Chaudoudoux**

Améliore le confort et la qualité du séjour des enfants hospitalisés et de leurs parents à l'hôpital d'Albi

**Contact :**

05 63 47 44 17

### **Le respect des cultes**

Les ministres des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du cadre de santé ou de l'équipe soignante.

### **Economie d'énergie**

Afin de réduire progressivement les consommations énergétiques du parc tertiaire français et donc son empreinte carbone, le décret « tertiaire », entrée en vigueur fin 2019, précise les objectifs de réduction de la consommation énergétique des bâtiments à usage tertiaire dont les hôpitaux. Pour atteindre collectivement cet objectif, le plan d'action comprends la modification des consignes de température des bâtiments et la fermeture de toutes les portes extérieures systématiquement. Les consignes de température sont réglementaires et issues du code de l'énergie (arrêté du 25 juillet 1977) :

- 22°C en chambre
- 24°C en consultations et salles d'examen
- 19°C dans les locaux administratifs ou autres



# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

### La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.




# LE COMPTE AMELI, votre espace personnel qui vous rend bien des services.




## Facilitez-vous la vie avec votre compte ameli


Votre espace personnel vous permet d'accéder à de nombreux services en ligne.

 **Besoin de suivre vos dépenses santé ?**  
Consultez vos remboursements en temps réel, retrouvez et enregistrez vos relevés mensuels.

 **Besoin d'une attestation ?**  
Téléchargez votre attestation de droits ou d'indemnités journalières.

 **Besoin d'une couverture santé à l'étranger ?**  
Obtenez votre carte européenne d'assurance maladie.


 **Besoin d'un accompagnement personnalisé ?**  
Prenez rendez-vous en ligne avec un conseiller de votre caisse dans la rubrique « agenda ».

 **Des questions à poser à votre caisse ?**  
Contactez un conseiller par e-mail depuis votre messagerie. Vous recevrez une réponse personnalisée.

## Téléchargez l'appli ameli

Partout, à tout moment, retrouvez les services de votre compte ameli gratuitement sur l'appli smartphone et tablette.



 **Pensez-y !**  
Avec l'annuaire santé, retrouvez également les tarifs, horaires, spécialités et localisation des médecins et établissements de soins.

## Gagnez du temps, faites vos démarches en ligne

Sur Internet, votre compte ameli vous permet de mettre à jour votre situation en quelques clics.

- ▶ **Vous venez de changer de domicile ?**  
Déclarez votre nouvelle adresse.
- ▶ **Un nouveau-né dans la famille ?**  
Déclarez sa naissance.
- ▶ **Besoin d'une nouvelle carte Vitale ?**  
Commandez-la directement en ligne.

**SI**  
services à  
la personne

**économie  
d'impôts :  
50%  
de vos  
dépenses**

**services  
COMPRIS  
JARDIN**  
JARDINAGE À DOMICILE  
Depuis 2008

**tél. 05 63 49 77 40**

Nous confier son jardin, c'est l'avantage d'un travail effectué par un professionnel à votre écoute se présentant chez vous avec ses outils et repartant avec les déchets occasionnés.

- Tonte, taille des haies, arbres, arbustes
- Débroussaillage
- Enlèvement des déchets...

Accompagnement Éducatif  
des Personnes en situation  
de Handicap

**AEPH 81**  
*De l'Un vers l'Autre*

Association Loi 1901 reconnue d'Intérêt général

**Votre enfant est en situation de handicap ?**  
**AEPH 81 est à vos côtés.**

**Nos services**

- Accompagnements éducatifs à la demi-journée avec repas.
- Projet d'accompagnement personnalisé.

**Pour les familles**

- Écoute et partage d'informations.
- Organisation d'évènements orientés vers la cellule familiale. (voir notre page FB)

**NOTRE OBJECTIF : Participer à la construction d'une société inclusive.**

**Un accompagnement individuel ou en petits groupes.  
Des locaux équipés en matériel inclusif.  
Une salle multisensorielle.**

**Contacts**  
AEPH 81  
8 Rue Littré 81400 Carmaux  
aeph81@gmail.com  
Carole Péroni : 06 11 28 11 33  
**www.aeph81.com**  
Facebook AEPH81

# A l'occasion de vos soins vous souhaitez être assisté[e] d'une personne de confiance

## VOUS ÊTES HOSPITALISÉ(E) OU VOUS ALLEZ L'ÊTRE...

Pendant votre séjour, il vous est possible de désigner une personne de confiance, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'hôpital considèrera comme votre **“personne de confiance”** pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

## CETTE DÉSIGNATION PEUT ÊTRE TRÈS UTILE

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
- Si vous ne pouvez les exprimer, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Elle pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.

## LA DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE :

- N'est pas une obligation
- Doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation
- Se fait par écrit à l'aide du formulaire au verso
- Peut être annulée à tout moment (**par écrit de préférence**)
- Peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande
- Est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez. Il vous revient d'en informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord.

*Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier patient. Vous serez libre de décider que certaines informations, que vous jugerez confidentielles, ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément.*



# Désignation d'une personne de confiance

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et 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 est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. » (Article L. 1111- 6 du Code de la Santé Publique)

**Je, soussigné(e) , Madame, Monsieur** (NOM, PRÉNOM, ADRESSE, DATE DE NAISSANCE) :

---

---

**désigne , Madame, Monsieur** (NOM, PRÉNOM, ADRESSE, TÉL., FAX, EMAIL) :

---

---

**Lien avec la personne soignée** (PARENT, PROCHE, MÉDECIN TRAITANT) :

---

---

**pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance :**

- pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital  
 pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

**J'ai bien noté :**

- que, Madame, Monsieur \_\_\_\_\_ pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serai pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- qu'à ma demande, il (elle) m'accompagnera dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.
- que les informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin ne seront pas communiquées à la personne de confiance.
- qu'il me revient de l'informer de cette désignation et de m'assurer de son accord.
- que je pourrai mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.
- dans le cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer mes volontés je lui ai fait part de mes directives anticipées et j'ai remis un exemplaire de mes directives anticipées à ma personne de confiance :  Oui  Non

**Fait le :** \_\_\_\_\_

**Signature :**

**Signature de la personne désignée :**

# Directives anticipées

La loi Léonetti du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie [Articles L. 1111-4, L1111-11, L1111-13, R1111-17 à R1111-20, R1112-2 et R4127-37 du Code de la Santé Publique].  
La loi-Claeys Léonetti votée en février 2016 précise les directives anticipées [Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique], ainsi que le rôle de la personne de confiance [Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique].

**Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin votre volonté et de la faire respecter si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer, par exemple dans les situations suivantes :**

- **Cas n°1 :** Vous êtes en bonne santé et vous pouvez avoir un accident ou un événement aigu (infarctus, accident vasculaire cérébral, traumatisme...), qui évolue vers une incapacité majeure de communication qui se prolonge (état végétatif par exemple).
- **Cas n°2 :** Vous avez une maladie grave et une aggravation survient qui vous rend incapable de vous exprimer.
- **Cas n°3 :** Vous êtes à la fin de votre vie (grand-âge avec de nombreuses maladies, maladie au stade terminal) et un événement aigu survient, aggravant durablement une situation précaire ou qui pourrait entraîner la mort.

Vos directives anticipées expriment vos volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et de gestes médicaux destinés à vous traiter ou à faire un diagnostic avant traitement.

## QUI PEUT LES RÉDIGER ?

Toute personne majeure a le droit de les écrire, quelle que soit sa situation personnelle. Mais vous êtes libre, ce n'est pas obligatoire de le faire.

## QUAND ?

Elles sont **valables sans limite de temps. Mais vous pouvez les modifier totalement ou partiellement ou les annuler à tout moment** : dans ce cas, il est nécessaire de le faire par écrit.

## COMMENT ?

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur le formulaire ci-après, ou sur un simple papier qu'il faut dater et signer ou sur les modèles disponibles dans **l'arrêté du 3 août 2016**.

Vous n'avez pas besoin de témoin.

Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à deux témoins de le réaliser à votre place en votre présence. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

## QUEL EST LEUR CONTENU ?

Vous pouvez aborder ce que vous jugez important dans

vos valeurs, vos convictions, vos préférences. Vous pouvez écrire ce que vous redoutez plus que tout (par exemple douleur, angoisse...), les traitements et techniques médicales que vous ne souhaiteriez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...), mais également les conditions dont vous espérez pouvoir bénéficier au moment de la fin de votre vie [présence de personnes auxquelles vous tenez, accompagnement spirituel éventuel, lieu de fin de vie (domicile, hôpital...)].

**Si vous êtes en bonne santé**, ces directives peuvent concerner vos souhaits sur ce que vous ne voulez pas pour la fin de votre vie, ce que vous souhaiteriez en cas d'accident très grave, « d'état de coma prolongé », de séquelles ou handicap sévères.

**Si vous êtes malade ou à la fin de votre vie** (maladie très grave, grand âge avec plusieurs maladies), vos directives peuvent être adaptées et plus précises : pour cela, parlez-en avec les professionnels de santé pour qu'ils vous expliquent les traitements, leurs buts et leurs éventuels effets secondaires.

Vous pouvez établir avec votre médecin un projet de soins et d'accompagnement adapté qui définira vos objectifs et les conduites à tenir si vous devenez incapable de vous exprimer.

Vos directives peuvent aborder vos souhaits ou inquiétudes sur le traitement d'un épisode aigu (hémorragie massive, infection très grave) qui n'aurait d'autre but que de prolonger la vie. Si votre vie n'est maintenue définitivement que de façon artificielle, vous pouvez indiquer si vous souhaitez la poursuite ou l'arrêt des traitements de maintien en vie. Si vous choisissez d'arrêter les traitements, vous pouvez préciser si vous acceptez ou si vous refusez l'administration d'une sédation qui est un endormissement profond et permanent jusqu'à la mort, afin d'éviter toute souffrance.

**En résumé, ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible.**

## POUR LES FAIRE CONNAITRE ET LES CONSERVER

**Il est important que vous informiez votre personne de confiance**, votre médecin traitant, votre famille et vos proches de leur existence et du lieu où elles se trouvent. Si vous les modifiez ou les annulez, n'oubliez pas de prévenir les personnes qui les avaient et de donner le nouveau document à la (aux) personne(s) de votre choix.

# Mes directives anticipées

**Je soussigné(e)** (NOM-PRÉNOM) :

\_\_\_\_\_

**Né(e) le :** \_\_\_\_\_ **à :** \_\_\_\_\_

**énonce ci-dessous mes directives anticipées pour le cas où je serais un jour hors d'état d'exprimer ma volonté :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Fait à** \_\_\_\_\_ **le** \_\_\_\_\_ **Signature :**

Je fais l'objet d'une mesure de tutelle, je peux rédiger mes directives anticipées avec l'autorisation :

- du juge : OUI  NON
- du conseil de famille : OUI  NON

*Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à deux témoins de le réaliser à votre place en votre présence. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.*

## 1<sup>ER</sup> TÉMOIN

**Nom et prénom :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Qualité :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

**Signature :**

## 2<sup>D</sup> TÉMOIN

**Nom et prénom :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Qualité :** \_\_\_\_\_

**Date :** \_\_\_\_\_

**Signature :**

Plus d'infos sur **has-sante.fr**

# Questionnaire de satisfaction

Merci de remplir ce document destiné à recueillir vos suggestions et observations afin d'améliorer la qualité de nos prestations.

## Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil qui vous a été réservé ?

TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## LE CONFORT ET LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

### Votre chambre - Etes-vous satisfait(e)

TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
-------------------	--------------	------------------	------------------

De l'équipement et du confort ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du niveau de propreté ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du niveau sonore ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Les repas

Quelle appréciation portez-vous sur vos repas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

## VOTRE SÉJOUR

### Les médecins - Etes vous satisfait(e)

TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
-------------------	--------------	------------------	------------------

De l'information sur votre état de santé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'information sur les bénéfices/risques de vos médicaments et examens ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la façon dont vous avez été associé(e) aux décisions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations délivrées à la sortie ? (ordonnance, conduite à tenir au domicile...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### L'équipe soignante de jour - Etes vous satisfait(e) de

TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
-------------------	--------------	------------------	------------------

Sa disponibilité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa prise en charge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### L'équipe soignante de nuit - Etes vous satisfait(e) de

TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
-------------------	--------------	------------------	------------------

Sa disponibilité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sa prise en charge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
En cas de mobilité réduite, êtes-vous satisfait(e) de l'aide apportée aux actes de la vie quotidienne (repas, toilette) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelle appréciation portez-vous sur le respect de l'intimité et de la confidentialité sur votre état de santé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Prise en charge de la douleur

	NON CONCERNÉ(E)	OUI	NON	
Vous a-t-on demandé si vous aviez mal ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
Que pensez-vous du traitement de votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Votre sortie

	TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
Etes-vous satisfait(e) de l'organisation de votre sortie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que pensez-vous de l'accessibilité au Centre Hospitalier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	NON CONCERNÉ(E)	TRÈS SATISFAIT(E)	SATISFAIT(E)	PEU SATISFAIT(E)	PAS SATISFAIT(E)
Etes-vous satisfait(e) de l'intervention du service social ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Avez-vous des compliments ou des suggestions d'amélioration à formuler ?

---



---



---



---



---

Gardez-vous confiance en l'hôpital d'Albi ?  Oui  Non

Service d'hospitalisation : \_\_\_\_\_

Mois de votre sortie : \_\_\_\_\_ Durée du séjour : \_\_\_\_\_ jour(s)

#### FACULTATIF

Nom et prénom : \_\_\_\_\_ Age : \_\_\_\_\_

*Vous pouvez déposer ce questionnaire de satisfaction dans la boîte à lettres située dans le service ou dans le hall d'accueil de l'hôpital, ou l'adresser à la Direction de l'Hôpital d'Albi.*

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION.  
LA DIRECTION.

# L'ADMR EN ACTION POUR TOUS

Depuis 75 ans, le quotidien de nos clients est notre métier

SERVICES  
ET SOINS  
AUX  
SÉNIORS

ENFANCE  
ET  
PARENTALITÉ

ENTRETIEN  
DE LA  
MAISON

ACCOMPAGNEMENT  
DU  
HANDICAP

## NOS VALEURS

### Universalité

Nos services s'adressent à tous, à tous les âges de la vie, quels que soient les territoires.

### Proximité

Notre réseau très dense d'associations locales nous permet d'être toujours au plus près des besoins des personnes que nous accompagnons.

### Respect

Parce que chaque personne est unique, nous mettons en œuvre pour chacun le service personnalisé qui lui permettra de concrétiser ses choix de vie.

### Réciprocité

Donner, recevoir : au-delà d'une prestation technique de qualité, nos services sont basés sur la relation et l'échange.

### Solidarité

Bénévoles, salariés, clients, nous œuvrons ensemble à une société plus juste et plus inclusive et renforçons le lien social.

**VOUS ALLEZ RENTRER À VOTRE DOMICILE,  
NOUS SERONS À VOS CÔTÉS**

*Pour vous accompagner*

*Pour du ménage, pour la préparation  
des repas, pour vos sorties*

Lors de votre sortie de l'hôpital, pensez ADMR....

Nos équipes sont là pour vous accompagner,  
pour faciliter votre retour à domicile....

Vous aurez peut-être accès à divers soutiens financiers  
de votre assurance maladie, de votre caisse de retraite,  
de votre complémentaire santé, renseignez-vous !



L'ADMR EN ACTION POUR TOUS



pour tous, toute la vie, partout

Un numéro,

**05 63 43 55 99**

et nous vous orienterons  
vers l'association ADMR  
**la plus proche de chez vous.**



