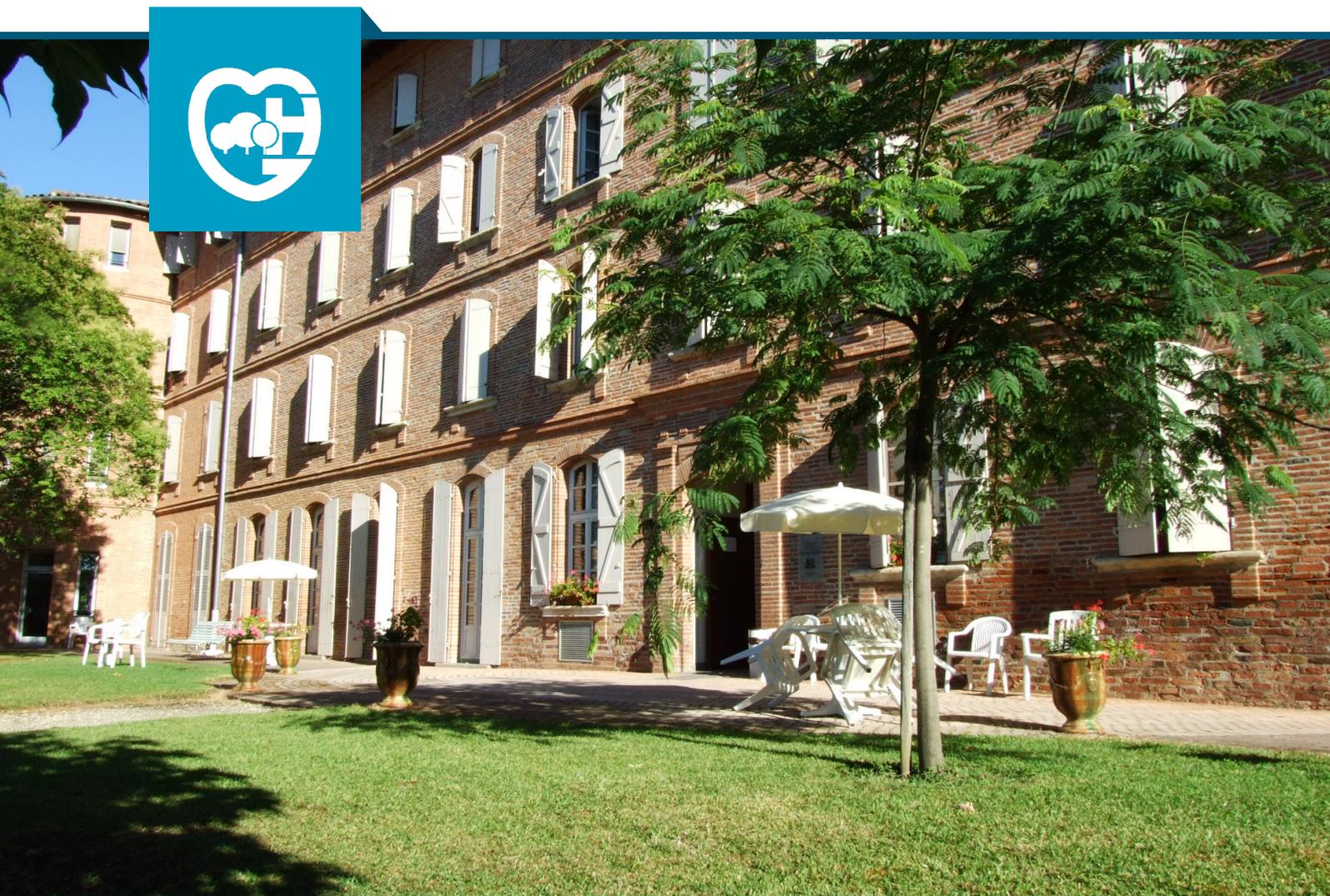


Livret d'accueil

# Le Centre Hospitalier de GAILLAC





# Mot d'accueil

## Bienvenue au Centre Hospitalier de GAILLAC

Ce livret d'accueil a été élaboré pour faciliter vos démarches dès l'arrivée dans l'établissement, vous permettre de vous familiariser avec le fonctionnement de l'établissement et vous assurer les meilleures conditions d'accueil et de soins.

Vous y trouverez toutes les informations utiles au bon déroulement de votre séjour et l'ensemble des prestations qui vous sont proposées.

Au moment de votre admission et durant votre séjour, l'ensemble des professionnels de l'établissement veillera à votre confort qui est notre priorité, que vous soyez patients en service de soins ou résidents dans les EHPAD de l'Hôpital de GAILLAC.

L'établissement s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des soins et de la prise en charge médico-sociale et sanitaire.

L'ensemble des professionnels est à votre écoute et à celle de vos proches attentifs à vos remarques qui seront prises en compte dans le cadre de cette démarche qualité.

L'équipe de direction, les membres du Conseil de Surveillance et les professionnels vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

La Direction

## SOMMAIRE

Centre Hospitalier de Gaillac : Accueillir, Soigner, Accompagner	P. 4
Votre arrivée	P. 7
Votre séjour	P. 9
Vos droits	P. 12
Nos engagements	P. 14
Votre sortie	P. 17
Annexes	P. 18



# Le Centre Hospitalier de GAILLAC

## Accueillir, Soigner, Accompagner

Le Centre Hospitalier de GAILLAC est un pôle de santé dynamique qui vous accueille au sein des différents services : médecine, soins de suite et réadaptation, unité de soins de longue durée, hébergement pour personnes âgées dépendantes. La qualité et la sécurité des soins sont vos attentes, ce sont nos préoccupations !

Votre prise en charge est assurée par une équipe pluridisciplinaire composée de : médecins, cadres de santé, infirmiers, aides-soignants, masseurs-kinésithérapeutes, agents hôteliers, secrétaires, assistantes sociales, diététiciennes, psychologues, ergothérapeutes, éducateurs sportifs...

La restructuration du nouveau bâtiment Sacaze a permis d'améliorer la qualité de l'accueil en proposant, notamment, des chambres particulières avec salle de bain privative.

Inauguré le 2 novembre 2021 par Monsieur le ministre des solidarités et de la santé, Olivier VERAN, ce bâtiment accueille les services de médecine, USLD et l'EHPAD les Coquelicots.



### Le service de Médecine : 30 lits

- Une prise en charge médicale est assurée par des praticiens spécialisés en cardiologie, gériatrie, soins palliatifs.
- Une collaboration étroite avec le service des urgences du Centre Hospitalier d'ALBI permet d'optimiser le parcours des patients au sein du territoire.

#### Lits identifiés soins palliatifs :

Le service de médecine dispose de lits identifiés pour l'accueil en soins palliatifs d'une population locale lors d'une phase aiguë au cours de la maladie.

Un livret d'accueil spécifique est mis à leur disposition.

### Le service de soins de suite et de réadaptation (SSR) : 27 lits et 4 places

- Ce service est situé au niveau du Bâtiment Lauzeral. Il permet d'accueillir les patients en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour.
- Ce service est un centre de rééducation polyvalent.
- La prise en charge médicale est assurée par des praticiens gériatre et rhumatologue.
- Les missions de ce service sont : réduire, réadapter et réinsérer les patients dans leur milieu de vie.
- Il bénéficie d'un plateau technique complet avec salle de rééducation équipée et adaptée, ainsi qu'une balnéothérapie.

### L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) : 30 lits

- Ce service permet la prise en charge des personnes âgées de 60 ans et plus, présentant une pathologie chronique ou une polyopathie, soit active au long cours, soit susceptible d'épisodes répétés de décompensation et pouvant entraîner ou aggraver une dépendance et requérant une surveillance médicale constante accompagnée de Soins Médicaux Techniques Importants.



## Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

L'établissement accueille des personnes âgées dépendantes ou en perte d'autonomie totale ou partielle.

L'EHPAD St Jean, a une capacité d'accueil de 187 lits, répartis au sein de différents secteurs.

Situé sur le site du Centre Hospitalier, chaque secteur propose un suivi régulier assuré par une équipe pluridisciplinaire qui intervient selon les besoins du résident. Chaque secteur bénéficie d'un médecin hospitalier référent et d'une astreinte médicale permettant un avis 24h/24.

Les différents secteurs sont :

- Les Capucines, 32 lits.
- St Exupéry 1er et 2ème étage, 68 lits.
- Les coquelicots, 39 lits
- Les secteurs sécurisés, accueil Alzheimer :
  - Les Hortensias, 16 lits
  - St Exupéry rez-de-chaussée, 32 lits.

L'EHPAD St André, a une capacité d'accueil de 128 lits.

Situé au centre-ville de GAILLAC, une équipe pluridisciplinaire intervient pour répondre aux besoins du résident. Le suivi médical des résidents est assuré par les médecins libéraux, au libre choix du résident ; En cas de non désignation, un médecin hospitalier pourra être proposé.

Selon le projet personnalisé du résident, des professionnels libéraux peuvent intervenir sur prescription médicale tels que masseurs-kinésithérapeutes, pédicures, podologues, ostéopathes, ...

5 lits sont proposés en hébergement temporaire pour répondre au séjour de répit ou dans l'attente d'une structure d'aval suite à une hospitalisation.

## La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)

L'hôpital de Gaillac dispose d'une pharmacie à usage intérieur (PUI) destinée à approvisionner en médicaments et dispositifs médicaux stériles l'ensemble des services de l'établissement pour ses patients et résidents.

Les médicaments prescrits par les médecins sont en grande majorité ceux disponibles dans la PUI et appartenant au livret thérapeutique de l'établissement. Il est donc possible que certains de vos traitements habituels soient substitués, temporairement arrêtés ou changés par le médecin pendant la durée de votre hospitalisation afin de correspondre à ce livret.

Toutes les prescriptions sont vérifiées par un pharmacien qui valide les traitements ou propose des substitutions. Durant votre hospitalisation, l'équipe médicale (médecin, pharmacien ou infirmier) pourra venir vous voir afin de vérifier et discuter avec vous de vos traitements habituels pris à la maison. Aussi, n'oubliez pas de venir avec vos ordonnances habituelles.

Si vous arrivez dans le service avec vos propres médicaments, ceux-ci devront être remis à l'équipe médicale qui les conservera en sécurité dans l'armoire à pharmacie du service. Ils vous seront rendus à votre sortie avec des explications quant aux traitements nouveaux, modifiés ou arrêtés suite à votre hospitalisation.

### Rétrocession :

La PUI de l'hôpital de Gaillac assure également une activité de rétrocession c'est-à-dire qu'elle peut également délivrer au public des médicaments hospitaliers particuliers (certains médicaments antibiotiques, anticancéreux, médicaments pédiatriques, antirétroviraux, médicaments avec un accès précoce ou



compassionnel...) qui ne sont pas disponibles en officine de ville.

La pharmacie est ouverte au public du lundi au vendredi de 9h à 17h30 hors jours fériés. Lors de toute demande de délivrance de médicaments hospitaliers, vous devrez passer par le bureau des entrées de l'hôpital et vous munir des pièces justificatives suivantes:

- L'original de l'ordonnance,
- La carte vitale valide,
- La carte de mutuelle valide,
- La carte nationale d'identité (pour la première venue)

En l'absence de ces pièces justificatives, aucun traitement ne pourra vous être remis.

## L'imagerie médicale

Le service de radiologie est ouvert de 14h à 16h les lundis, mercredis et vendredis (jours fériés exclus) pour les usagers du Centre Hospitalier et depuis octobre 2021 pour les usagers de la ville.

Ce service fonctionne sur rendez-vous uniquement en contactant le numéro suivant : 05.63.42.51.77 du lundi au vendredi de 9 heures à 16 h 30.

Un formulaire de consentement est à faire remplir par le médecin prescripteur et doit être cosigné par le patient qui devra le remettre au manipulateur en électroradiologie médicale.

L'activité est organisée par le service d'imagerie du Centre Hospitalier d'Albi et fonctionne selon le principe de la télé radiologie.

Un manipulateur en électroradiologie médicale est présent sur place pour réaliser les clichés qui sont transmis de manière dématérialisée à un radiologue du CH d'Albi qui procède à leur interprétation.

Un compte-rendu médical est transmis sous 24 heures au médecin qui a prescrit l'examen via Médimail.

Le patient repart immédiatement avec ses clichés de radiologie à l'issue de l'examen.

## Consultation de spécialistes

### Consultation de rhumatologie :

Un médecin spécialisé au service de SSR propose des consultations externes de rhumatologie.

Pour prendre RDV, s'adresser au secrétariat médical du SSR : 05.63.42.50.66

### Consultations avancées :

Des médecins spécialistes du Centre Hospitalier d'Albi interviennent au sein du Centre Hospitalier de Gaillac pour proposer des consultations en dermatologie et en traumatologie.

Pour prendre RDV, s'adresser au secrétariat médical de chaque spécialité sur le Centre Hospitalier d'Albi en contactant la plateforme de consultations au 05.63.47.42.86.



# Votre arrivée

## Vos démarches administratives

### Votre admission

#### Service de Médecine et service de Soins de Suite et de Réadaptation

Le bureau des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h15 à 17h15. En dehors des heures d'ouverture du bureau des admissions, le personnel du service réalisera votre admission.

#### Vous devez vous présenter avec :

- Votre carte d'identité, votre passeport ou votre livret de famille,
- Votre carte d'assuré social en cours de validité,
- Votre carte d'affiliation à une mutuelle, en cours de validité.

#### Le coût de votre hospitalisation comprend :

- Les frais de séjour et de traitement avec, sous certaines conditions, la facturation d'un supplément pour chambre particulière (régime particulier).
- le forfait journalier hospitalier.

En règle générale, vous êtes couvert par l'Assurance Maladie Obligatoire, dans le cadre des règles définies par la réforme de l'Assurance Maladie, soit en totalité, soit partiellement. Votre mutuelle peut couvrir le ticket modérateur et le forfait journalier, c'est-à-dire la part des frais de séjour et de soins laissée à votre charge.



### Votre admission

#### Unité de Soins de Longue Durée et EHPAD

Un dossier complet d'admission vous a été remis lors de votre première prise de contact. L'agent du bureau des admissions contrôlera le dossier lors de votre arrivée et vous demandera les pièces manquantes le cas échéant.

#### Les frais de séjour se composent de deux parties :

##### Une partie à votre charge :

- Un tarif dépendance qui dépend de votre niveau de dépendance et de votre département.
- Un tarif hébergement avec une assistance éventuelle de l'aide sociale si vos ressources sont insuffisantes.

##### Une partie qui n'est pas à votre charge :

- Un forfait soins.

Le détail des tarifs vous sera donné par l'agent du bureau des admissions.

Vous serez également amené à signer un contrat de séjour et à prendre connaissance du règlement de fonctionnement qui vous sera remis.



## Le service social

Pour vous aider dans vos démarches, les assistantes sociales de l'établissement se tiennent à votre disposition durant votre séjour. Vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe pluridisciplinaire.

## L'identitovigilance

Pour votre sécurité, et afin d'assurer la qualité de vos soins, il est important de limiter au maximum tout risque d'erreur concernant vos **nom, prénoms et date de naissance**.

Pour cette raison, vous devez présenter un justificatif d'identité lors de votre admission

En service de médecine et de SSR, un bracelet d'identification vous sera proposé dès votre arrivée dans le service pour permettre d'assurer la vérification de votre identité par l'ensemble des professionnels tout au long de votre prise en charge.

## MON IDENTITE

### POUR

## MA SECURITE



NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE CONFIANCE

## Pour votre confort...

### Chambre :

Vous serez hébergé soit en chambre individuelle soit en chambre double.

### Téléphone :

Du lundi au vendredi de 8h15 à 17h15, vous pouvez demander auprès du bureau des admissions, l'ouverture d'une ligne téléphonique. Les communications seront à régler en médecine ou SSR à la fin de votre séjour. En EHPAD et en USLD, la facturation est établie tous les mois.

### Télévision :

Si vous souhaitez bénéficier de la télévision durant votre séjour, il vous suffit d'en faire la demande au bureau des admissions. Les tarifs vous seront précisés lors de votre arrivée. Le montant de la location sera à régler lors de votre sortie.

## Dépôt de biens et de valeurs

Il est recommandé de ne pas garder d'argent ou d'objets de valeur dans votre chambre.

A cet effet, vous avez la possibilité de les déposer auprès du régisseur du bureau des entrées, du lundi au vendredi de 8h15 à 17h15.

Adressez-vous au cadre de santé de votre service pour connaître les modalités de réalisation du dépôt. Un reçu vous sera donné pour attester du dépôt.

Vous pouvez retirer votre dépôt de biens ou de valeurs muni de votre reçu durant votre séjour ou lors de votre sortie auprès du régisseur du bureau des entrées, du lundi au vendredi de 8h 15 à 17h15. Le régisseur vous fera signer la fiche de retrait.

Les dépôts numéraires pour tout séjour de plus 10 jours seront à retirer soit auprès du bureau des entrées soit directement à la trésorerie hospitalière du TARN, à l'adresse suivante : 1 rue du Noyer de Segonzac 81209 Mazamet cedex.

**L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol des valeurs détenues par les patients ou résidents.**



# Votre séjour

Une équipe pluridisciplinaire est à votre écoute et travaille en lien avec les professionnels de ville et les réseaux de prise en charge (Les dispositifs d'appui à la coordination (DAC), équipe mobile psychogériatrie, ...)

Les professionnels de l'établissement contribuent, par leurs actions, aux demandes d'éducation et de prévention à la santé.

L'équipe pluridisciplinaire met en oeuvre, au besoin, une réflexion éthique autour des prises en charge des résidents/patients.

## L'équipe médicale

Au sein du service de médecine, SSR, USLD, et EHPAD ST Jean, l'équipe médicale est composée de **médecins hospitaliers** exerçant à temps complet ou à temps partiel.

Les résidents de l'EHPAD St André sont suivis par des **médecins traitants libéraux ou salariés**.

## L'équipe de rééducation

Le **masseur-kinésithérapeute** réalise une rééducation sensorimotrice dans le cadre d'une prescription médicale. Elle vise à prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et lorsqu'elles sont altérées, de les restaurer ou d'y suppléer.

L'équipe est complétée par un **ergothérapeute**, un **éducateur sportif** et un **assistant de rééducation**.

## L'équipe de soins

La coordination de l'**équipe de soins** est assurée par le **cadre de santé** de l'unité qui est garant de la qualité et de la sécurité des soins. L'**infirmier** assure des soins techniques, relationnels, de prévention et d'éducation auprès des patients et des résidents. L'**aide-soignant**, l'**auxiliaire de vie sociale** et l'**aide médico-psychologique**, en collaboration avec l'infirmier, assurent les soins d'hygiène et de confort. L'**agent hôtelier** assure l'entretien des locaux, participe à la fonction restauration et contribue ainsi à votre confort hôtelier.

## Autres professionnels

D'autres professionnels, **psychologues**, **diététiciennes**, **assistantes sociales** sont présents dans l'établissement et interviennent à la demande du médecin et des équipes soignantes ; ils peuvent également être sollicités à votre demande.



## Vie sociale

Dédiée aux EHPAD et à l'USLD, cette équipe pluridisciplinaire est composée de **professionnels diplômés en animation**, d'**aides-soignants** et d'**assistant médicospsychologique**. L'équipe Vie sociale travaille en lien permanent avec les équipes de soins.

Ses principales missions sont de :

- Aider à l'intégration des personnes au sein de l'établissement.
- Rompre l'isolement. Favoriser les relations Familles/Résidents/Personnels.
- "Donner envie de" par le biais d'animation adaptée à chacun.

Un planning hebdomadaire est proposé dans chaque secteur en fonction des besoins et envies de chacun.

Une prestation coiffure par une **coiffeuse diplômée** est proposée par l'établissement.

## Vie Pratique



### Visites

Hors période de crise sanitaire, pendant votre séjour vous pouvez recevoir des visites aux horaires suivants :

**MÉDECINE** : 12h à 20h.

**USLD** : 12h à 20h.

**SSR** : 17h-20h du lundi au vendredi et 14h-20h les week-ends et jours fériés.

**EHPAD**, les visites peuvent avoir lieu entre 12h et 20h.

Des aménagements peuvent être proposés en fonction des situations familiales, professionnelles et du projet de soins.

Lors des périodes de crise sanitaire, il convient de se référer aux recommandations ministérielles mises en application dans le cadre des doctrines de la direction commune.

Pour le secteur médicosocial, ces recommandations font l'objet d'une présentation en Conseil de Vie Sociale (CVS) et d'un envoi par courrier aux familles.

Pour l'ensemble des secteurs, ces recommandations font l'objet d'un affichage au niveau de chaque accès.

### Repas

Une attention particulière est apportée à la confection et à la préparation des repas. Les menus sont élaborés principalement à partir de produits frais qui respectent les recommandations nutritionnelles.

Vos repas sont préparés par une équipe qualifiée à la cuisine de l'Hôpital selon des règles strictes tout au long du processus de fabrication et de distribution des repas. En fonction de votre état de santé, un régime personnalisé vous sera proposé par la diététicienne de l'Hôpital qui tiendra compte de vos goûts et de la prescription médicale. Les horaires des repas font l'objet d'un affichage dans votre service d'hospitalisation ou d'hébergement.

Votre entourage peut bénéficier de repas accompagnant selon le tarif en vigueur. La demande doit être formulée, au plus tard la veille, auprès de l'équipe soignante. L'achat des tickets peut se faire au bureau des entrées en semaine de 8h15 à 17h15.

### Linge

Le linge de toilette et literie est fourni par l'établissement. Il vous incombe d'apporter votre linge personnel et le nécessaire de toilette (shampooing, dentifrice, savon, ...).

La blanchisserie hospitalière assure l'entretien du linge et propose l'entretien des vêtements des personnes âgées des structures d'hébergement, dans ce cas, le marquage du linge est obligatoire.

La blanchisserie hospitalière peut si vous le souhaitez assurer cette prestation de marquage, gratuitement, lors d'une permanence hebdomadaire. Vous trouverez les renseignements auprès de l'équipe de soins.

### Courrier

Le courrier dûment affranchi est quotidiennement acheminé par le vaguemestre de l'Hôpital vers les services de la Poste. A cet effet, il convient de le déposer ou de le faire porter à l'agent d'accueil du bureau des entrées.

### Aumônerie des différents cultes

Le Centre Hospitalier de GAILLAC vous permet le libre exercice du culte. Vous pouvez demander la visite du représentant du culte conforme à vos croyances religieuses.

Vous trouverez les coordonnées de ces représentants dans le document annexé à ce livret « VOS CONTACTS A L'HOPITAL ».

### Associations de bénévoles

La présence occasionnelle dans l'établissement des bénévoles d'associations est de nature à rendre le séjour des résidents et des patients plus agréable. Ces associations adhèrent à la charte des bénévoles qui rappelle le respect de l'intimité et de la discrétion. Vous trouverez les coordonnées des associations de bénévoles dans le document annexé à ce livret « VOS CONTACTS A L'HOPITAL ».

### 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 comprend l'évolution 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

**La meilleure énergie est celle que l'on ne consomme pas, chaque geste compte.**

## Au quotidien : Respect de vie et de sécurité

### Respect des biens et des personnes

Le patient et le résident ont droit au respect de leur vie privée (Charte de la personne hospitalisée – Charte des droits et libertés de la personne accueillie).

Une personne hospitalisée peut demander que sa présence dans l'établissement ne soit pas divulguée. Elle formulera sa demande au personnel de l'unité d'hospitalisation ou au bureau des admissions.

Le patient/résident ou ses proches ont aussi des obligations à l'égard des personnels et de l'établissement. Outre l'obligation de payer le reste à charge, le patient/résident ou ses proches ont obligation générale de bonne conduite. Il est demandé de respecter :

- Les règles de politesse et de courtoisie à l'égard de tout agent et de tout autre patient/résident,
- Les organisations des secteurs d'hospitalisations ou d'hébergements,
- Le règlement intérieur.

Il appartient au directeur de l'hôpital d'exercer son pouvoir de police pour mettre un terme à une situation de désordre ou de violence.

### Sécurité incendie : Prévention et protection

Votre chambre et les locaux professionnels sont équipés de détecteurs de fumée reliés à une centrale de surveillance afin d'assurer une sécurité optimale. Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs de circulation (à proximité des extincteurs) et dans chaque chambre.

Toutes les dispositions sont prises pour qu'au cours de votre séjour, vous soyez préservé de tout incident ou accident. Si vous constatez des fumées des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel.

Dans l'hypothèse d'un départ de feu, ne cédez pas à la panique, suivez les instructions données par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et, si nécessaire, vous transportera.

### Hôpital sans tabac

Depuis le décret du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est formellement interdit de fumer dans les établissements de santé. Le règlement intérieur interdit également l'utilisation de cigarettes électroniques au sein de l'établissement. Vous pouvez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer. Parlez-en à l'équipe soignante de votre service.

### Animaux

Les animaux de compagnie peuvent être admis dans l'enceinte du Centre Hospitalier excepté dans les services de médecine et de SSR ; pour les secteurs EHPAD et USLD, rapprochez-vous des équipes pour organiser la visite de l'animal de compagnie du résident.

### Boissons

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

## Plan de sécurité de l'établissement

L'Hôpital de GAILLAC a finalisé le plan de sécurité de l'établissement. Attentif à la sécurisation des patients, des résidents, des accompagnants, des personnels et des locaux, si vous décelez des comportements anormaux de la part d'individus, des sacs ou colis suspects, il convient d'en informer le personnel du service.

L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires, dans le cadre des instructions gouvernementales notifiées dans le cadre du plan VIGIPRATE et de ses différents niveaux d'alerte, au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme. Cela peut être un contrôle renforcé des accès des véhicules et des piétons sur le site ou ses bâtiments annexes ou le contrôle, par du personnel habilité de l'établissement, de sacs et effets personnels, y compris auprès des visiteurs. Nous vous remercions de faciliter la mise en oeuvre de ces mesures particulières.



## Les patients ont droit au respect de leur vie privée





# Vos droits

La loi du 4 mars 2002 renforce les droits des patients sur de nombreux points. Quels sont vos droits ?

## Désignation de la personne de confiance

(Article L.1111-6 et L.1111-12 du Code de la Santé Publique – Articles L311-4 et L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour l'aider dans ses décisions ou recevoir l'information et être consultée quand l'intéressé est hors d'état d'exprimer sa volonté. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Le choix de cette désignation est complètement libre. La désignation doit se faire par écrit et est révocable à tout moment (même oralement). Il ne peut y avoir qu'une seule personne de confiance à la fois.

### La personne de confiance est désignée :

- Soit à l'initiative de la personne hospitalisée et pour la durée qu'elle choisit (qui peut être indéterminée).
- Soit sur proposition de l'établissement de santé qui se doit de proposer systématiquement la désignation d'une personne de confiance pour la durée du séjour.

### Le rôle de la personne de confiance est double :

- Recevoir l'information et être consultée si la personne qui l'a désignée est hors d'état de s'exprimer. Dans ce cas, les médecins se doivent d'informer la personne de confiance sur l'état de santé de l'intéressé et de prendre son avis avant tout acte ou traitement.
- Accompagner l'intéressé, s'il le souhaite, dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux pour l'aider dans ses décisions.

Nous vous remercions de compléter le document mis à disposition dans ce livret d'accueil.

## Rédiger des directives anticipées

(Art. L.1111-4 ; L.1111-11 du Code de la Santé Publique ; R1111-17 à 20 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure et capable d'exprimer sa volonté de manière libre et éclairée peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées. Ces directives, écrites par la personne elle-même, donnent les instructions sur les conduites de limitation ou d'arrêt de traitement qu'elle souhaite voir appliquer au moment de la fin de sa vie, dans le cas où elle serait incapable de s'exprimer.

Les directives anticipées priment sur tous les avis et témoignages.

Le médecin ne peut refuser de les appliquer que dans 2 situations :

- En cas d'urgence vitale, le temps de faire une évaluation.
- Lorsqu'elles lui apparaissent inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Elles sont valables sans délai limite de temps et modifiables totalement ou partiellement ; elles sont révocables à tout moment.

Vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement. Vous pouvez, à cet effet, les lui confier ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne qui les conserve (Possibilité de les conserver par la personne de confiance).

En cas de besoin, le service se propose de vous procurer une trame pour formaliser vos directives anticipées..

## Etre informé de son état de santé

(Article L. 1111-2 du Code de la Santé Publique)

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le patient a :

- Le droit à une information complète et loyale sur : son état de santé et, les traitements proposés. Cette information recouvre l'ensemble de la prise en charge du patient.
- Le droit de donner son consentement libre et éclairé à chaque étape de sa prise en charge
- Le droit d'accès et de détenir son dossier médical intégral :

### Vous êtes patient et vous souhaitez obtenir votre dossier médical :

Il convient d'adresser un courrier avec photocopie de votre carte d'identité, au Directeur de l'établissement :

**Monsieur Le Directeur  
Centre Hospitalier  
Avenue René Cassin - BPN 70036  
81601 GAILLAC CEDEX**

### Si vous êtes ayant-droit :

Il convient d'adresser un courrier avec photocopie des documents justifiant de votre identité et de votre qualité d'ayant-droit, en indiquant le motif de votre demande :

- Connaître la cause du décès.
- Défendre la mémoire du défunt
- Faire valoir ses propres droits.

Selon les situations, vous pourrez être mis en relation avec le médecin médiateur qui vous proposera un entretien.

Le coût de reproduction des pièces du dossier médical est à votre charge selon le tarif en vigueur.

Le dossier transmis comprendra uniquement les pièces en lien avec le motif de la demande de l'ayant droit.

## Commission des Usagers (CDU)

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.

Un dépliant sur « la commission des usagers et les représentants des usagers » est disponible dans ce livret.

### Le mot du représentant de l'utilisateur pour le CH gaillac

Le saviez-vous ?

« Certains représentants des usagers de l'hôpital, dont je fais partie, sont désignés dans la population non hospitalière pour participer aux travaux de la Commission des Usagers.

## Vous avez une réclamation à faire

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-gaillac.fr](mailto:representantsdesusagers@ch-gaillac.fr)

Et/ou consigner par écrit votre réclamation auprès du Directeur de l'établissement.

**Monsieur Le Directeur  
Centre Hospitalier  
Avenue René CASSIN  
BPN 70036**

**81601 GAILLAC CEDEX**

**Secrétariat de direction : 05.63.42.50.07**

L'établissement vous proposera de rencontrer éventuellement un médiateur, médical ou non médical, selon la nature de la réclamation. L'auteur de la réclamation peut se faire accompagner d'un représentant des usagers, membre de la CDU, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93.

Le médiateur médecin intervient si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin (restauration, confort chambre, accueil des proches...)

## Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale assure la participation des personnes âgées hébergées en EHPAD et en USLD et leur famille. Il est consulté sur toute question relative à la vie dans l'établissement. La liste des membres est affichée dans les secteurs d'hébergement.

## Le rôle des Représentants des Usagers

Bénévoles mandatés par une association agréée et désignée par l'ARS

Représentants de la parole **des usagers**

Représentant au sein de la Commission Des Usagers.

Vous pouvez les contacter directement sur leur adresse mail :



## Usagers, soyez acteurs de la pertinence de votre parcours de soins

Vous pouvez aussi exprimer votre **avis** auprès des professionnels :

- en renseignant le questionnaire de sortie
- en écrivant une lettre de remerciements





# Nos engagements

## La démarche qualité et gestion des risques

Soucieux de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge, le Centre Hospitalier de GAILLAC 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'action qu'il a identifiées et ses engagements dans l'amélioration continue des sujets retenus.

## La certification – secteur sanitaire

Mise en œuvre par la HAS (Haute Autorité de Santé), 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 sur la qualité et la sécurité 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)

## L'évaluation de la qualité des ESMS (établissement et services sociaux et médico-social)

La démarche qualité dans le secteur médico-social (EHPAD) fait l'objet d'une évaluation tous les 5 ans par un organisme externe habilité par la HAS.

Un rapport d'évaluation est édité et rendu public.

## Enquête de satisfaction

Soucieux de satisfaire les patients, les familles, le Centre Hospitalier de GAILLAC a mis en place un questionnaire de sortie pour les patients hospitalisés en service de médecine et de SSR.

Ce questionnaire est situé dans ce livret d'accueil qui vous est remis dès votre entrée dans le service. Nous vous remercions de le renseigner à la fin de votre séjour et de le remettre dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

Sur les secteurs médicosociaux, l'établissement organise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des résidents et des familles et/ou entourage.

## Expérience patient et résident

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

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

## 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 dans 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 de GAILLAC 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 de GAILLAC, est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données. (Cf. annexe : notice d'information à destination des patients).

## Le contrat d'engagement de lutte contre la douleur

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »

Au sein du Centre Hospitalier de GAILLAC, les équipes médicales et soignantes sont sensibilisées et formées à la prise en charge de la douleur.

Le Centre Hospitalier de GAILLAC dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD). Ce comité a pour objectif de développer des moyens de lutte contre la douleur au sein du CH afin de respecter le contrat d'engagement de prise en charge de la douleur, joint au livret d'accueil.

## La lutte contre les infections associées aux soins

L'établissement dispose d'un comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIN) chargé de définir et de mettre en œuvre la démarche de lutte contre les infections associées aux soins. Les médecins et le personnel soignant vous informeront des précautions à prendre si nécessaire (gastroentérite, grippe, ...)

Des flacons de solutions hydroalcooliques sont à votre disposition dans différents lieux de l'établissement, permettant ainsi une désinfection rapide et efficace des mains.

## Le don d'organes et de tissus humains

Le Centre Hospitalier de GAILLAC n'est pas un établissement de santé autorisé à pratiquer des prélèvements d'organes et de tissus humains. Cette activité peut être réalisée par le Centre Hospitalier d'ALBI.

Si vous souhaitez être renseigné sur le don d'organes et de tissus humains, vous pouvez contacter la cellule de coordination des prélèvements au 05.63.47.44.79.

## L'accueil de personne en situation de handicap et de vulnérabilité

L'accueil ou la prise en charge de la personne en situation de handicap fait partie des priorités de l'établissement. Il veille notamment à l'accessibilité de ses locaux.



## La bientraitance

La bientraitance fait l'objet de recommandations de bonnes pratiques professionnelles définies par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM).

La bientraitance est une démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. L'établissement y est attentif.

Des formations sont assurées aux personnels pour promouvoir la bientraitance à tous les niveaux de votre prise en charge. Un groupe référents bientraitance a été constitué en inter établissement de la direction commune.

## La situation de crise

Le Centre Hospitalier de Gaillac est organisé pour faire face aux différentes situations de crise qui peuvent survenir :

- **Plan blanc** : Le CH de Gaillac est organisé pour faire face à une situation exceptionnelle, en qualité d'établissement de 3eme ligne.
- **Plan bleu** : Mesures de prévention mises en oeuvre pour faire face aux phénomènes de fortes chaleurs climatiques (par exemple : canicule), en fonction des niveaux d'alerte définies au plan national.

## Informatique et liberté

*(Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)*

**Le Centre Hospitalier de Gaillac 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-gaillac.fr](mailto:dpo@ch-gaillac.fr)) ou par courrier à : Hôpital de Gaillac, Monsieur le Délégué à la Protection des Données, Avenue René CASSIN 81600 Gaillac.

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.

## Télé médecine

Les deux sites d'EHPAD, St Jean et St André, disposent d'équipement de télé médecine avec possibilité de téléconsultations en psychiatrie, soins des plaies et cardiologie.



# Votre sortie

## La décision de sortie

La sortie est une décision médicale, le médecin décidera avec vous de la date et des modalités de votre sortie. Il peut vous orienter vers une structure de soins ou d'hébergement.

Les modalités de sorties sont préparées avec le médecin et l'équipe pluridisciplinaire.

L'assistante sociale peut vous renseigner et vous accompagner sur la préparation de votre retour à domicile ou de votre transfert vers une structure de rééducation ou d'hébergement. Elle peut aider vos proches à résoudre les problèmes qui vous préoccupent.

Le Centre Hospitalier utilise la plateforme informatique régionale « Via Trajectoire » pour réaliser les demandes d'admission en SSR et en EHPAD.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à le signaler à un professionnel du service.

## Le suivi médical après la sortie

Un compte rendu détaillé de votre hospitalisation, destiné à votre médecin traitant ainsi que toutes les informations, bilans nécessaires et les ordonnances vous seront remis à la sortie afin d'assurer la continuité de vos soins.

## Les formalités de sortie

Il est indispensable de passer au bureau des admissions pour remplir les formalités de sortie. Le service est ouvert de 8h 15 à 17h15 en semaine.

Vous devrez régler les frais divers (téléphone, télévision) qui restent à votre charge.

Une facture des frais d'hospitalisation restant à votre charge vous sera, également, adressée.

**Pensez à prévoir le retrait de vos dépôts de biens et de valeurs.**

Dans le cadre du respect du libre choix du patient/résident, la liste des transports agréés est à votre disposition auprès des secrétariats médicaux.

## Questionnaire de sortie

Le questionnaire de sortie est disponible dans ce livret.

Nous vous remercions de le renseigner et de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

Nous vous informons que vous êtes susceptible d'être contacté par des organismes agréés dans le cadre d'enquête de satisfaction nationale.



# ANNEXES

## ANNEXE 1 - Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(Arrêté du 8 septembre 2003)

### Article 1<sup>er</sup> - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

### Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2° Le consentement éclairé de la personne doit être

recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

- 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### Article 5 - Droit à la renonciation

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

### Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

### Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### Article 8 - Droit à l'autonomie

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

### Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

### Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques

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



### Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

### Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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



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](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.

Éditeurs Sioom 0802 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

### Notice d'information

à destination des patients séjournant en établissement de santé, dont le dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

#### Protection des données personnelles

Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la HAS est amenée à collecter et utiliser des données personnelles indirectement nominatives de patients tirés au sort de manière aléatoire par les établissements de santé. La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est sous-traitant du traitement en tant qu'hébergeur des données collectées.

#### Finalités du traitement de données

Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à calculer des indicateurs permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissement de santé.

#### Base légale

Article 6 (1) du règlement général sur la protection des données – RGPD : le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

Article L. 6144-1 du code de la santé publique : « l'établissement de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé de la santé. »

#### Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent ni le nom, prénom, date de naissance ou adresse du patient. Les données sont collectées à partir du programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et du dossier médical conservé par l'établissement.

#### Les données collectées sont les suivantes :

- âge ;
- sexe ;
- durée de séjour ;
- date de sortie ;
- données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier.

## Personnes concernées

Le traitement de données concerne les personnes ayant fait l'objet d'un séjour hospitalier dont le dossier a été tiré au sort pour le calcul d'un indicateur de qualité et de sécurité des soins.

## Destinataires des données personnelles

Les données personnelles collectées sont destinées uniquement aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs et aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données.

## Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles sont conservées pendant une durée de 20 ans.

## Publication des résultats

Les résultats des indicateurs de qualité sont calculés par établissement à partir de l'ensemble des dossiers audités. Ils sont disponibles sur le site internet de la HAS - <https://www.has-sante.fr>.

## Droit d'opposition

Les patients peuvent s'opposer au cours de leur séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de leur séjour auprès de leur établissement de santé à l'utilisation de leur dossier médical pour le calcul des indicateurs.

Une fois le calcul des indicateurs réalisé, les patients ne peuvent plus exercer leur droit d'opposition, de rectification ou de suppression de leurs données auprès de la HAS : les données collectées ne permettent pas de retrouver un dossier (absence de table de correspondance entre les informations transmises à la HAS et le nom du patient).

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Document publié par la HAS (HAS/DAQSS/EVOQSS - CNIL - Décembre 2019)

## ANNEXE 4 - Liste des services du Centre Hospitalier de Gaillac

<b>Direction commune</b>	CH Albi, CH Gaillac, CH Graulhet, EHPAD Rabastens
<b>Direction de site</b>	CH Gaillac
<b>Secteur sanitaire</b>	Médecine
	Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
	Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
<b>Secteur Médico-social</b>	EHPAD - Site St Jean : <ul style="list-style-type: none"><li>• Coquelicots</li><li>• Capucines</li><li>• St Exupéry</li><li>• Les secteurs sécurisés, accueil Alzheimer</li></ul>
	EHPAD - Site St André
<b>Médico-technique</b>	Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)
	Département d'Information Médicale (DIM)
	Imagerie médicale - Radiologie
	Equipe Opérationnelle en Hygiène
<b>Fonctions supports</b>	Service vie sociale
	Bureau des entrées
	Service Ressources Humaines
	Services économiques
	Système d'information
	Service qualité gestion des risques
	Services techniques
	Services logistiques <ul style="list-style-type: none"><li>• Restauration</li><li>• Magasin</li><li>• Blanchisserie Inter Hospitalière</li></ul>



## ANNEXE 5 - Questionnaire de sortie

Madame, Monsieur, vous avez été hospitalisé au Centre hospitalier de Gaillac ; soucieux de répondre à vos attentes, nous vous proposons de renseigner ce questionnaire

Vous avez été hospitalisé dans quel service ?

MÉDECINE  SSR

Période d'hospitalisation : du ..... au .....

Merci de donner une note globale de satisfaction concernant votre séjour au Centre Hospitalier de Gaillac entre 0 (très insatisfait) et 5 (très satisfait)

/ 5

### → L'accueil

Le personnel s'est présenté	Oui	Non		
Vous avez été informé du fonctionnement du service ? (N° utiles, heures de visites, etc.)	Oui	Non		
Les formalités administratives ont été facilitées	Oui	Non		
Votre identité a été vérifiée	Oui	Non		
Le livret d'accueil vous a été remis	Oui	Non		
Le livret d'accueil vous a été commenté	Oui	Non		
L'accueil par le service de soins vous a paru satisfaisant	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)

Merci de donner une note globale sur l'accueil entre 0 et 5

/ 5

### → Les locaux

Vous avez été aidé(e) à vous installer dans votre chambre	Oui	Non		
Le mobilier est-il adapté	Oui	Non		
Vous êtes satisfait de la température des locaux	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait du calme des lieux	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait de la propreté des locaux	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait de la propreté du linge	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait de la prestation télévision	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait de la prestation téléphone	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)

Merci de donner une note globale sur les locaux entre 0 et 5

/ 5

### → Les repas

Les repas étaient suffisamment copieux	Oui	Non		
Vous êtes satisfait(e) de la qualité des repas	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Si peu ou pas satisfait(e), votre insatisfaction concerne	La température	La présentation	La diversité	Autre
Si autre, précisez				

Merci de donner une note globale sur les repas entre 0 et 5

/ 5

### → La prise en charge de la douleur

Avez-vous été informé sur la prise en charge de la douleur	Oui	Non		
Êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre douleur	Oui	Non	Non concerné	

Merci de donner une note globale sur la prise en charge de la douleur entre 0 et 5

/ 5

## → La prise en charge des soins

Les informations sur votre état de santé étaient claires	Oui	Non		
Vous avez eu besoin d'informations complémentaires avez-vous eu des réponses claires ?	Oui	Non	Non concerné	
Vous avez reçu une information sur votre traitement médicamenteux	Oui	Non		
Vous avez reçu des informations sur vos soins (projet de soins)	Oui	Non		
Vous a t-on demandé votre consentement lors de la prescription de soins ou d'examens	Oui	Non		
Votre intimité a-t-elle été respectée	Oui	Non		
La confidentialité sur votre état de santé a-t-elle été respectée	Oui	Non		
Vos convictions personnelles ont-elles été respectées	Oui	Non	Non concerné	
Vous êtes satisfait de la disponibilité de l'équipe qui vous a pris en charge	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait des horaires de soins	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait du transport lors des RDV à l'extérieur du service (radiologie, consultation externe, etc.)	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait de votre prise en charge	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)

**Merci de donner une note globale sur la prise en charge des soins entre 0 et 5**

## → La sortie

Vous êtes satisfait de l'organisation de votre sortie	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)
Vous êtes satisfait des informations qui vous ont été données au moment de votre sortie (sur votre traitement médicamenteux, les activités qui vous sont autorisées...)	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)

**Merci de donner une note globale sur la sortie entre 0 et 5**

## → Un mot sur votre expérience dans l'établissement

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Données facultatives

Nom et Prénom : .....

Age : .....

**Merci de bien vouloir déposer ce questionnaire dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service**

## ANNEXE 6 - Désignation de la personne de confiance



CENTRE HOSPITALIER DE GAILLAC

Je soussigné(e) .....

Né(e) le ..... à .....

Résidant à .....

Admis dans le service ..... le .....

### Désigne en qualité de personne de confiance :

Mr, Mme, Mlle. ....

Né(e) le ..... à .....

Résidant à .....

Tél ..... E-mail : .....

Lien .....

Cette personne de confiance :

- M'accompagnera, à ma demande, dans mes démarches et assistera aux entretiens médicaux, afin de m'aider dans mes choix.
- Sera consultée par l'équipe médicale dans le cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté et recevra les informations nécessaires pour donner un avis.
- Possède mes Directives anticipées
- Ne sera pas informée des informations que je souhaite garder confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin

Cette désignation est valable pour la durée de mon hospitalisation actuelle, mais je peux changer d'avis (annuler ma décision ou changer de personne) et m'engage alors à informer, par écrit, l'établissement.

### Ne souhaite pas désigner une personne de confiance

J'ai été informé(e) de la possibilité de désignation qui m'est offerte ainsi que de la possibilité de désignation à tout moment au cours de mon hospitalisation. Dans cette éventualité, je m'engage à informer, par écrit, l'établissement.

Fait à ..... Le ..... Signature (Patient/Résident)

Fait à ..... Le ..... Signature (Personne désignée)

### REVOCAION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) .....

Décide de révoquer la personne de confiance nommée ci-dessus.

- Pas de nouvelle personne de confiance désignée
- Nouvelle personne de confiance désignée.

Fait à ..... Le ..... Signature du patient/résident



Livret d'accueil

# Le Centre Hospitalier de GAILLAC



Avenue René Cassin  
BPN 70036 - 81 601 GAILLAC Cédex

☎ Standart : 05 63 42 50 50

Mail : [direction@ch-gaillac.fr](mailto:direction@ch-gaillac.fr)