

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Service Médecine – Soins de Suite et de Réadaptation

Le Mot de la Direction

Vous entrez au Centre Hospitalier de Graulhet pour une hospitalisation dans le service de Médecine ou le service de Soins de Suite et Réadaptation. Nous vous souhaitons, au nom de tous les professionnels qui contribuent à votre prise en charge, la bienvenue.

L'établissement est organisé, grâce au concours de chacun, pour vous accueillir dans les meilleures conditions possibles. Ce livret a été conçu pour vous apporter les informations sur le déroulement de votre séjour. Le personnel est à votre disposition pour compléter cette information ; n'hésitez pas à poser des questions.

Nous insistons sur l'importance du questionnaire de sortie qui vous est proposé. N'hésitez pas à le remplir pour nous faire connaître votre avis ; cela nous permettra de nous améliorer.

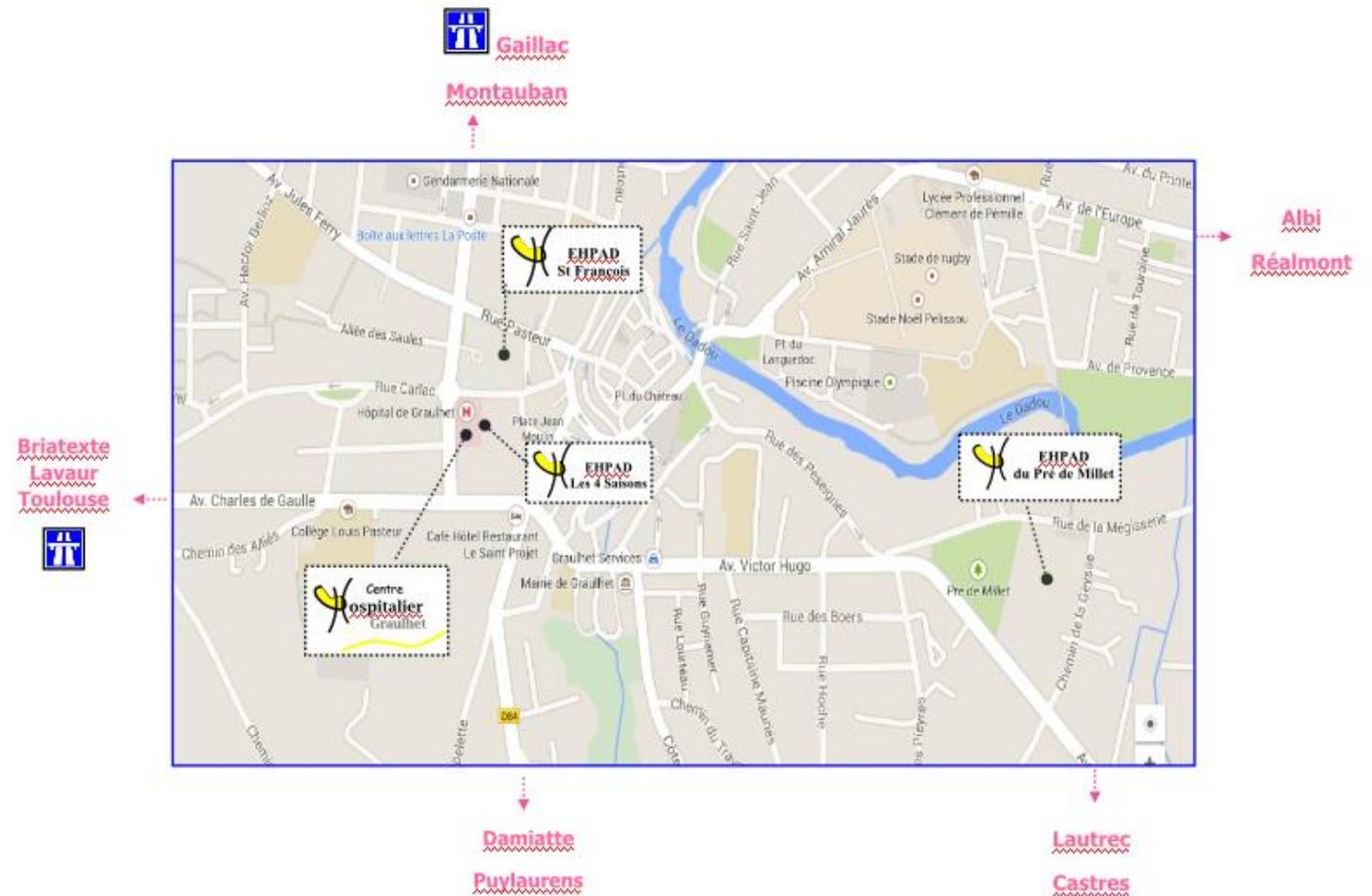
Nous vous remercions de votre confiance, en espérant que vous serez satisfaits de nos services.

L'équipe de Direction

Sommaire

Plan d'accès	2
Présentation de l'établissement	3
Membres du Conseil de surveillance	4
Organigramme de Direction	5
<i>LES SERVICES DE SOINS ET VOTRE PRISE EN CHARGE</i>	
Les services de soins	6
Le personnel du service	6
Votre prise en charge	7
Bien gérer son traitement	8
La douleur	9
Les soins palliatifs	9
<i>INFORMATIONS PRATIQUES CONCERNANT VOTRE SEJOUR</i>	
Le dossier administratif – Pièces à fournir	10
Le téléphone / la télévision	10
Le Wifi / le courrier / les repas	11
Les objets de valeur / le linge / la sortie	12
<i>VOS DROITS DANS LE RESPECT DES REGLES COLLECTIVES</i>	
La politique relative aux droits des patients	13
La personne de confiance / les directives anticipées	13
La Charte de la personne hospitalisée	14
Le culte	14
L'accès au dossier médical	14
La protection juridique des majeurs protégés	14
Informatique et libertés	15
Les règles de fonctionnement de l'Hôpital	16
<i>CONSIGNES DE SECURITE EN CAS D'INCENDIE</i>	
<i>QUALITE SECURITE DES SOINS</i>	
La Certification	18
Les indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins	18
Expérience patient	18
Votre avis nous intéresse	18
Plaintes et réclamations - La Commission Des Usagers	19
Annexes	19

PLAN D'ACCES



Centre Hospitalier (Médecine / SSR) - 19 rue Docteur Bastié - 81300 Graulhet
EHPAD Pré de Millet - Chemin de la Geysse – 81300 Graulhet
EHPAD St François - 3 rue Sœur Saint François – 81300 Graulhet
EHPAD 4 Saisons - 19 rue Dr Bastié – 81300 Graulhet

Tél 05.63.42.30.00 – Mail : direction.hopital@hopital-graulhet.fr

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Graulhet est un établissement de proximité labellisé en décembre 2021 avec une activité sanitaire et une activité médico-sociale.

- **Activité sanitaire**

Son fonctionnement mixte avec un Praticien Hospitalier et des médecins libéraux en fait le lieu de référence pour les hospitalisations de proximité et un potentiel espace d'adossement des professionnels libéraux du bassin de santé de Graulhet.

- 18 lits de Médecine (dont 3 lits dédiés aux soins palliatifs)
- 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation

- **Activité médico-sociale**

L'offre de prise en charge médico-sociale diversifiée s'inscrit dans le parcours du patient âgé et dans un partenariat avec les établissements du territoire en facilitant la sortie d'hospitalisation en EHPAD ou structures spécifiques aux besoins des personnes âgées.

- EHPAD St François : 50 lits et places
- EHPAD Pré de Millet : 80 lits et places
- Unité Protégé : 16 lits et places
- Accueil de jour : 10 places

MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Conseil de Surveillance se prononce sur la stratégie. Il exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère sur le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats.... Il donne son avis sur la politique d'amélioration continue de la qualité...

Représentant les collectivités territoriales

- ☞ Monsieur Blaise AZNAR
- ☞ Monsieur Bertrand BOUYSSIE
- ☞ Madame Florence BELOU

Représentant le personnel

- ☞ Monsieur le Docteur Jean Yves CARAYON
- ☞ Monsieur Jean Paul MIALET
- ☞ Madame Aurélie VICENTE

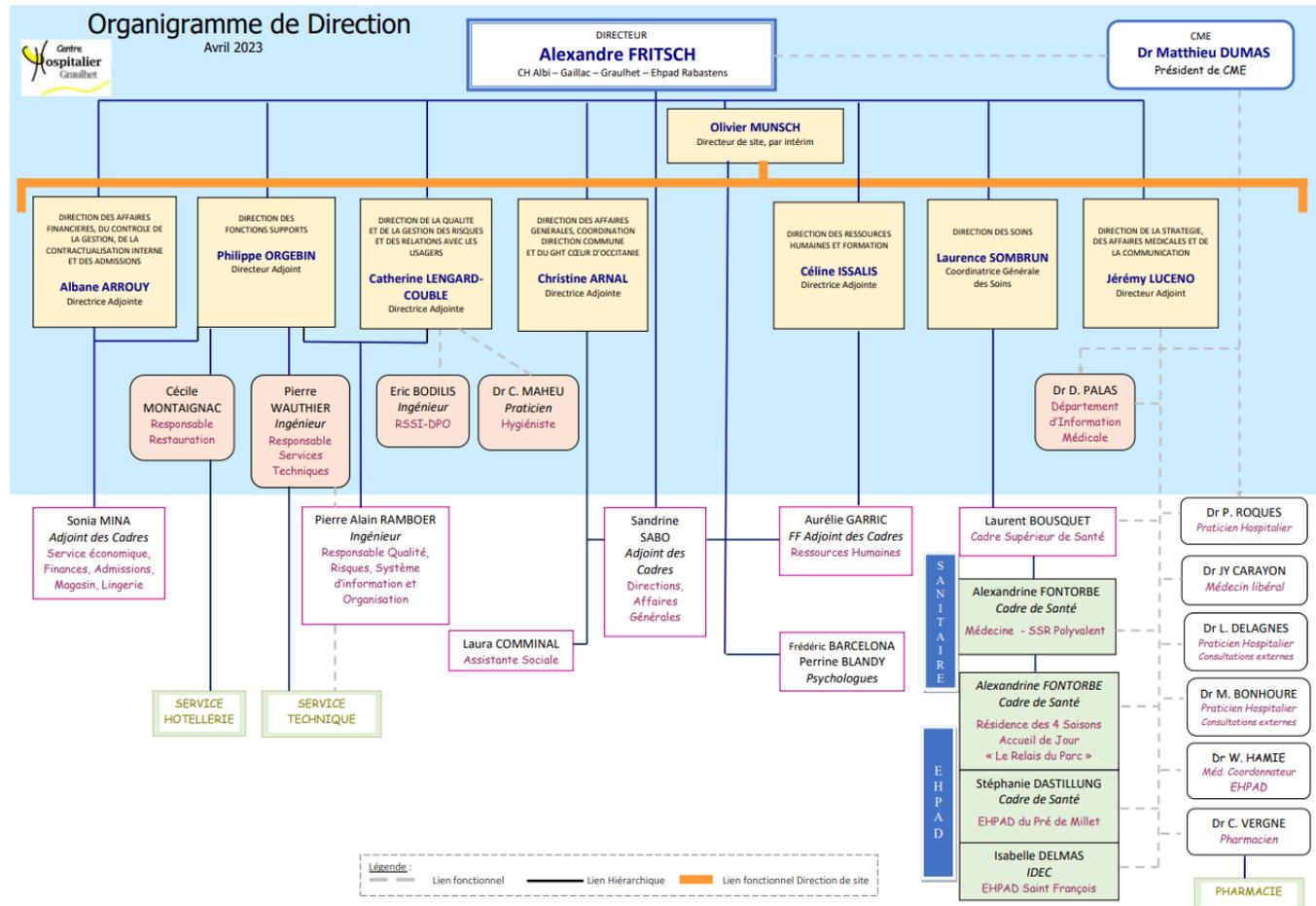
Personnalités qualifiées

- ☞ Monsieur Christian ZUCHOWICZ
- ☞ Monsieur Raymond BESSOU, Union Départementale Association Familiale
- ☞ Monsieur Michel ARNOULD, Conseil National des Associations Familiales Laïques

Sont membres également

- ☞ Monsieur Alexandre FRITSCH, Directeur
- ☞ Monsieur le Dr DUMAS, Vice-Président du Directoire
- ☞ Madame Dominique SUDRE, représentante des familles en EHPAD
- ☞ Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie
- ☞ Le Directeur de la Caisse d'Assurance Maladie du Département

ORGANIGRAMME DE DIRECTION



LES SERVICES DE SOINS

Le Centre Hospitalier de Graulhet est en direction commune avec les CH d'Albi et de Gaillac ainsi qu'avec l'EHPAD de Rabastens.

L'hôpital de Graulhet est composé de 2 services :

- 18 lits de Médecine (dont 3 lits dédiés aux soins palliatifs)
- 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation

LE PERSONNEL DU SERVICE

Trois médecins interviennent au quotidien dans les services de soins de l'établissement :

- Dr DUMAS Matthieu : Médecin généraliste, Président de la Commission médicale
- Dr ROQUES Pascale : Praticien Hospitalier
- Dr CARAYON Jean-Yves : Médecin Généraliste, formé aux soins palliatifs

Deux autres médecins peuvent intervenir ponctuellement :

- Dr HAMIE Wassim : Médecin gériatre coordonnateur des EHPAD de l'établissement
- Dr DELAGNES Lucille : Médecin généraliste

Ils collaborent avec une équipe soignante composée de :

- Un cadre de santé
- Infirmiers portant une tunique blanche à liseré jaune
- Aides-soignantes portant une tenue à liseré bleu
- Agents hospitaliers portant eux aussi une tenue à liseré bleu
- Une psychologue
- Une diététicienne
- Une assistante sociale
- Un ergothérapeute

Des professionnels paramédicaux libéraux (kinésithérapeute, orthophoniste,...) peuvent intervenir dans le service sur sollicitation de l'équipe sous condition d'une prescription médicale rédigée par un de nos médecins.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Elle est **personnalisée et coordonnée** par le Médecin qui a validé votre admission dans nos services en collaboration avec l'équipe soignante de l'établissement. N'hésitez pas à solliciter l'équipe si votre famille souhaite un rendez-vous avec le Médecin.

Au cours de votre séjour, ce médecin pourra faire appel à différentes spécialités médicales, extérieures à l'établissement.

Votre hospitalisation tiendra compte de votre parcours de soins.

- *L'Hôpital et l'extérieur*

L'hôpital a développé un partenariat étroit avec différents réseaux pour assurer la coordination de votre prise en charge :

- o CLIC, Conseil Départemental
- o Association Départementale des soins palliatifs : RESOPALID
- o Unité Mobile de Gériatrie
- o Convention de partenariat avec le CH Lavaur pour l'imagerie médicale
- o DAC 81 Dispositif d'Accompagnement à la Coordination
- o HAD Pays d'Ovalie et HAD CH Albi

- *Organisation des rendez-vous extérieurs*

Le Centre Hospitalier de Graulhet a signé une convention avec un prestataire pour les transports pris en charge par l'établissement.

Les permissions de sortie pour convenance personnelle d'une durée maximale de 48 heures sont à la charge du patient.

Les retours au domicile ou en EHPAD sont pris en charge par l'Assurance Maladie. Le choix du prestataire vous appartient.

- *Intervenants à l'Hôpital*

Des bénévoles ou des associations de bénévoles peuvent intervenir dans l'établissement. Ils ont signé une convention les engageant à respecter la confidentialité des informations qui pourraient leur parvenir. Il s'agit de bénévoles sous convention individuelle ou de bénévoles de l'Association JALMALV (Soins Palliatifs).

Vous pouvez obtenir la liste et les coordonnées de ces associations en vous adressant à l'équipe qui vous accompagne durant votre séjour.

Vous pouvez également demander l'intervention d'une coiffeuse, esthéticienne, pédicure (hors prescription). Ces prestations restent à votre charge.

- *Faciliter votre expression*

En cas de difficulté d'expression dans la langue française, certains membres de l'Etablissement se sont portés volontaires pour vous servir d'interprète. N'hésitez pas à vous manifester auprès de l'équipe si besoin.

- *Faciliter vos démarches*

Une Assistante Sociale dans le service de SSR se tient à votre disposition (le lundi-Mardi-jeudi-vendredi) pour vous informer et vous guider dans vos démarches administratives et préparer la sortie. N'hésitez pas à solliciter l'équipe si vous souhaitez un rendez-vous avec ce professionnel.

BIEN GERER SON TRAITEMENT

A votre arrivée dans le service de soins :

Il vous est demandé de remettre à l'infirmière les ordonnances de votre traitement habituel ainsi que tous vos médicaments y compris ceux sans prescription.

Vos médicaments seront identifiés puis isolés dans une armoire sécurisée. L'infirmière vous les restituera le jour de votre sortie.

Votre traitement est prescrit informatiquement par le médecin qui vous prend en charge durant votre hospitalisation. L'hôpital vous délivre les médicaments prescrits.

Au cours de votre hospitalisation

L'infirmière vous explique et vous donne votre traitement. Si vous ne comprenez pas, posez des questions.

L'hôpital ne dispose pas de tous les médicaments, des génériques et des équivalences sont effectués pour suivre le livret thérapeutique de l'établissement. Vous devez veiller à bien suivre le traitement prescrit et à ne prendre aucun autre médicament sans l'avis de l'infirmière ou du médecin.

Informez sans délai l'équipe soignante de toute réaction indésirable (vomissement, constipation, diarrhée..., boutons).

A la sortie

Une ordonnance vous est délivrée. Les modifications de traitement vous seront expliquées. Votre traitement personnel vous sera rendu. L'infirmier vérifiera qu'il n'y ait pas de médicament arrêté lors de l'hospitalisation et qui ne font pas partie de l'ordonnance de sortie. Si tel est le cas, il vous proposera de les retirer ou vous conseillera de les ramener à la pharmacie de ville de votre choix.

LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. Le personnel de l'hôpital s'engage à prendre en charge votre douleur. Vous trouverez en annexe le Contrat d'engagement contre la douleur.

N'hésitez pas à en parler au Médecin et au personnel soignant.

LES SOINS PALLIATIFS

Dans le cadre de votre accompagnement, vos proches peuvent rester à vos côtés 24h/24h.

Un lit d'accompagnant peut être mis à disposition dans votre chambre.

Une salle aménagée est également prévue pour les accueillir.

Deux médecins et deux infirmières possèdent le diplôme universitaire de soins palliatifs.

L'ensemble du personnel soignant a suivi une formation spécifique « Accompagnement des personnes en soins palliatifs ».

Une psychologue est à votre disposition le mardi, jeudi et vendredi.

LE DOSSIER ADMINISTRATIF – PIÈCES A FOURNIR

Les formalités administratives d'entrée et de sortie peuvent être effectuées auprès du bureau des Admissions **du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.**

Les documents à fournir sont :

- Une pièce d'identité
- La carte vitale ou attestation et la carte d'adhérent mutuelle ou couverture maladie universelle (CMU)

Ils nous permettront de vous préciser les modalités financières de votre séjour.

Vous trouverez les tarifs d'hospitalisation joints en annexe. Vous pouvez joindre le bureau des Admissions en composant le 9.

LE TELEPHONE

Votre chambre est équipée d'une ligne téléphonique directe personnelle qui peut être mise en service à votre demande auprès de l'accueil.

Les appels entrants sont gratuits ; les appels sortants sont payants et le coût des communications est conforme au contrat de téléphonie de l'établissement.

La facture établie à partir du relevé de consommation de votre ligne téléphonique vous sera adressée mensuellement ou à la sortie.

LA TELEVISION

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur pour la réception de différentes chaînes.

Pour en bénéficier, vous devrez compléter un imprimé intitulé « Engagement à payer ». Ce document vous sera remis par le Bureau des Admissions à votre entrée dans le service. Il mentionne le tarif journalier ainsi que la date de début de la prestation. Après l'avoir signé, vous le remettrez au bureau des admissions en échange de la télécommande du téléviseur et d'un bon de prestation.

La restitution de la télécommande et du bon de fin de prestation, à l'issue ou en cours de séjour, marquera la fin de la période à facturer. La facture vous sera adressée dans le mois suivant la fin de votre hospitalisation.

Le tarif journalier de location est mis en annexe de ce document.

LE WIFI

La connexion WIFI est gratuite. Vous pourrez en bénéficier en la demandant au Bureau des admissions. Il vous sera alors remis un code d'accès par l'agent administratif.

LE COURRIER

Pour tout envoi, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil. Le personnel du bureau des Admissions le relève quotidiennement sauf les week-ends et jours fériés. Du courrier peut vous être adressé personnellement à l'adresse suivante :

Monsieur ou Madame X – CENTRE HOSPITALIER - BP 49 - 81301 GRAULHET CEDEX

Le courrier vous est distribué quotidiennement sauf les week-ends et jours fériés.

LES REPAS

Des repas sont préparés par un prestataire externe à l'hôpital. Les menus de la semaine sont affichés dans le couloir.

A votre arrivée, une aide-soignante viendra vous voir pour votre régime alimentaire et vos goûts et aversions. Votre profil alimentaire sera ensuite tracé dans le logiciel de commande de repas.

Une diététicienne est présente dans le service, elle intervient à la demande du médecin, de l'équipe ou à votre demande.

Les repas sont servis à partir de :

7h30 pour les petits-déjeuners - 12h pour le déjeuner

15h pour le goûter - 18h15 pour le repas du soir

Vous avez la possibilité d'inviter vos proches en prenant soin de commander vos repas auprès de l'équipe soignante si possible 4 jours avant, *pendant une exception peut être faite pour les familles dont le proche est en Soins Palliatifs.*

LES OBJETS DE VALEUR

Nous vous conseillons de ne pas conserver dans votre chambre vos objets de valeur, argent liquide ou chéquier.

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets précieux conservés dans la chambre. A titre exceptionnel, lors d'une entrée en urgence les objets de valeur pourront être conservés dans un coffre de l'hôpital.

LE LINGE

L'hôpital fournit et entretient la literie, le linge de toilette et les serviettes de table. L'entretien du linge personnel reste à la charge du patient ou de sa famille.

LA SORTIE

Le courrier de sortie et les ordonnances de sortie vous seront remis par le Médecin ou l'infirmière du service.

Le bulletin de sortie est à demander au bureau des Admissions.

LA POLITIQUE RELATIVE AUX DROITS DES PATIENTS

Cette politique s'inscrit dans le respect de la loi 2022-303 du 4 mars 2002 (dite Loi Kouchner) relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Elle consacre deux principes étroitement liés l'un à l'autre : **le consentement libre et éclairé du patient** aux actes et traitements qui lui sont proposés, et son corollaire, **le droit du patient d'être informé** sur son état de santé.

L'ensemble des professionnels intervenant dans l'hôpital s'engage, chacun dans son domaine de compétence et dans le respect des règles de sa profession à vous informer sur votre état de santé, traitement, soins, examens...

Chaque professionnel s'engage à rechercher votre consentement pour tout acte.

A votre admission, l'équipe soignante vous proposera de désigner une personne de confiance.

Vous lui faites confiance dites-le nous ! »

COMMENT DESIGNER 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 vous ne seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. La personne de confiance ne peut toutefois pas obtenir communication de votre dossier médical, à moins que vous ne lui fassiez une procuration expresse en ce sens. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. Si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté, seules les informations jugées nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité seront communiquées à votre personne de confiance.

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

LA POSSIBILITE DE DONNER SES DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi Claeys 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.

Un document vous permettant de les rédiger est disponible en annexe du livret d'accueil.

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Elle définit l'ensemble des droits d'un patient dans le cadre de son hospitalisation. Elle constitue la base de travail de l'ensemble des acteurs intervenant dans l'hôpital.

Elle est affichée dans les services, dans votre chambre, et jointe en annexe de ce livret.

Elle est également accessible en plusieurs langues et en braille sur le site Internet www.social-sante.gouv.fr.

Vous pouvez l'obtenir gratuitement sans délai sur simple demande auprès du bureau des Admissions.

LE CULTE

L'ensemble du personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix. Vous trouverez en annexe du livret d'accueil la liste des représentants des différents du culte.

L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous a été délivré, est rassemblé dans un dossier médical personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical.

Vous pouvez accéder à votre dossier médical en formulant votre demande par écrit auprès de la Direction de l'établissement. Sur demande du médecin, la présence d'un tiers peut être recommandée.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Si vous avez fait l'objet d'une transfusion, il sera conservé pendant 30 ans.

LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

Conformément à la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007, en cas d'incapacité totale ou partielle, une mesure de protection juridique peut être envisagée à la demande de la personne soignée, d'un tiers ou du médecin auprès du Juge des tutelles.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre Hospitalier de graulhet 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@hopital-graulhet.fr) ou par courrier à :

Centre Hospitalier de Graulhet
Monsieur le Délégué à la Protection des Données
19 rue Docteur Bastié – 81300 GRAULHET

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.

LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DE L' HOPITAL

- 1- L'hygiène est une dimension importante de la prise en charge d'un patient. Notre personnel applique des règles strictes. Nous demandons au patient et à ses proches de respecter les recommandations qui lui seront communiquées par le personnel.
- 2- Nous vous rappelons que conformément à la loi Evin, il est interdit de fumer à l'Hôpital que ce soit dans les chambres, les couloirs... Il en est de même pour l'utilisation des vapoteuses.
- 3- Afin d'éviter les nuisances sonores, l'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.
- 4- Les visites sont autorisées de 13h30 à 20h pour garantir la qualité et la sécurité des soins au patient.
- 5- Transition énergétique :
Dans le cadre du décret « tertiaire » entrée en vigueur fin 2019, l'établissement participe à la réduction progressive des consommations énergétiques et donc de l'emprunte carbone. Pour atteindre collectivement cet objectif, le plan d'actions comprend 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
- 6- Les consignes d'évacuation, en cas d'incendie, sont affichées dans les lieux communs et dans les chambres. En toute situation, il est important de rester calme et de respecter les instructions du personnel.



En cas de déclenchement de feu,

DANS VOTRE CHAMBRE

Ne criez pas « Au feu ! »
Donnez l'alerte en prévenant immédiatement
par l'Appel malade ou en le signalant
au personnel de service.
Fermez la porte.

HORS DE VOTRE CHAMBRE

Ne criez pas « Au feu ! »
Donnez l'alerte en le signalant
au personnel de service.
Veillez à fermer les portes et les fenêtres.
Suivez les consignes données
par le personnel ou les services-pompiers.

VISITEURS

Respectez les règles de sécurité.
Ne fumez pas

Qualité, sécurité des soins

Soucieux de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge, le Centre Hospitalier de Graulhet 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.

Un extrait du Rapport de Certification de Novembre 2017 est joint en annexe.

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 de Graulhet est engagé dans ce recueil d'indicateurs ; ils sont communiqués par voie d'affichage au sein de l'établissement et sont également présentés dans les instances.

Dans le cadre de ce recueil, le dossier médical des patients séjournant au Centre Hospitalier de Graulhet, est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données (Cf. page 15 du livret d'accueil).

Expérience Patient

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, le Centre Hospitalier de Graulhet réalise des évaluations selon des méthodes définies par la HAS telles que le patient 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 sur votre séjour. Des boîtes aux lettres spécifiques à la collecte des questionnaires sont situées dans les couloirs des services de soins et dans le hall d'entrée.

Plaintes et réclamations

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

Si les explications ne vous satisfont pas, **vous pouvez vous adresser à la Direction de l'établissement soit :**

- **Par écrit à Monsieur le Directeur – Centre Hospitalier – 19 rue Dr Bastié – BP 49 – 81301 Graulhet cedex**
- **Par mail à direction.hopital@hopital-graulhet.fr**
- **Par téléphone : En sollicitant un rendez-vous auprès de l'Assistante de Direction au 05.63.42.30.04**

Vous avez la possibilité également de contacter les Représentants des Usagers : representants.usagers@hopital-graulhet.fr.

Vous trouverez une plaquette d'information en annexe du livret d'accueil.

Pour toute question d'ordre médical, la Direction peut vous proposer une rencontre avec le Médiateur médical ou le Médiateur non médical.

La Commission Des Usagers (CDU)

Une Commission des Usagers est en place dans l'établissement 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 trouverez en annexe la composition de cette Commission.

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.

Vous trouverez en annexe :

- la charte de la personne hospitalisée
- le contrat d'engagement contre la douleur
- les directives anticipées
- la personne de confiance
- le programme de maîtrise des Infections Associées au Soins - IAS
- un questionnaire de satisfaction
- l'extrait du rapport de certification
- les indicateurs de qualité, sécurité des soins
- la composition de la Commission Des Usagers ainsi qu'une plaquette sur les Représentants des Usagers
- la liste des représentants des cultes
- les tarifs d'hospitalisation, de repas, de téléphone, wifi et télévision.



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

(à renseigner par l'établissement)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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 ... »



Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr

Que sont les directives anticipées ?

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté ».

(Extrait de l'article L.1111-11 du code de la Santé Publique) ;

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment là, en capacité d'exprimer sa volonté.

A quoi servent les directives anticipées ?

C'est un document écrit par avance, témoin de votre volonté, essentiel dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer celle-ci.

Il permet au médecin de connaître et de respecter vos souhaits quant à la possibilité de réaliser des examens, des interventions chirurgicales, de débiter, limiter ou arrêter certains traitements.

Son contenu est donc prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

Qui peut rédiger des directives anticipées ?

Toute personne majeure capable d'exprimer sa volonté, exception faite des personnes sous tutelle. Quand ? **A tout moment.**

En prévision ou au décours d'une hospitalisation.

Comment exprimer vos directives anticipées ?

Par un document écrit, daté et signé.

Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Dans l'impossibilité d'écrire et de signer ce document, deux témoins dont la personne de confiance si vous l'avez désignée, attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ils devront indiquer leur nom et qualité (famille, médecin traitant, proches...). Leurs attestations seront jointes à vos directives.

Où seront conservées vos directives anticipées ?

Dans un endroit facilement accessible sur vous ou confiées :

- A votre personne de confiance si vous l'avez désignée
- Ou à un membre de votre famille
- Ou à un proche.

Dans votre dossier médical constitué :

- Soit par votre médecin traitant
- Soit dans l'établissement de soins de votre choix.

Guide rédaction : quelques conseils

Réfléchissez à tout ce qui vous semble important pour votre existence et votre fin de vie :

Quels sont vos souhaits en terme de qualité de vie et de respect de votre dignité ?

Vous pouvez préciser qu'au moment de leur rédaction, vous étiez en pleine possession de vos facultés intellectuelles.

N'hésitez pas à en parler avec votre entourage, les soignants, votre médecin traitant, toute personne qui pourra vous aider.

Combien de temps sont-elles valables ?

Pas de durée de spécifique

Modifiables et révocables à tout moment.

Renouvelables par simple actualisation du document initial, daté et signé à nouveau.

Mes directives anticipées

Je soussigné (e),

Nom :

Nom de jeune fille :

Prénom :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

.....

Mes souhaits relatifs à ma fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de mon traitement dans l'hypothèse où je suis hors d'état d'exprimer ma volonté :

Date :	Signature :
--------	-------------

Si vous êtes dans l'impossibilité de rédiger ce document et de le signer, vous pouvez faire attester par deux témoins que ce document relate bien l'expression de votre volonté libre et éclairée.

Mentions pouvant figurer :

Pour vous aider dans la rédaction de vos directives anticipées, vous pouvez indiquer :

« Qu'on n'entreprenne ni ne poursuive les actes de prévention, investigation ou de soins qui n'auraient pour seul effet que la prolongation artificielle de ma vie (art. L1110-05 du code de la Santé Publique) ».

« Que l'on soulage efficacement mes souffrances, même si cela a pour effet secondaire d'abrèger ma vie ».

- Merci de bien vouloir remettre le document complété à l'infirmière du service -

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

.....

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé : professionnel : portable :

E-mail :

→ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui non

→ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui non

Fait à : le :

Signature

Signature de la personne de confiance

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoïn 1 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms :

Qualité (lien avec la personne) :

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M

→ que M lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
oui non

Fait à : le :

Signature

Témoïn 2 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénoms :

Qualité (lien avec la personne) :

atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M

→ que M lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui non

→ que M lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées :
oui non

Fait à : le :

Signature

Maitrise des Infections Associées aux soins - IAS

Le Centre Hospitalier de Graulhet s'engage dans la lutte contre les infections associées aux soins ou nosocomiales.

La Commission Médicale d'Établissement a validé les propositions d'actions suivantes pour l'année 2022 :

Actions de Prévention

- Renforcer les bonnes pratiques autour des précautions « standard » et des précautions complémentaires (actualisation procédure, formations, évaluation des pratiques)
- Renforcer l'hygiène des mains
 - Inciter les usagers à se désinfecter les mains
 - Suivi de la consommation en produit hydro-alcoolique
- Formation des nouveaux arrivants
- Actions d'incitation à la vaccination anti-grippale et aux rappels anti-COVID
- Diffuser les recommandations concernant la durée des antibiothérapies et surveiller l'évolution de la consommation des antibiotiques
- Réviser les procédures en lien avec la gestion des déchets

Surveillance des IAS

- Enquête nationale de prévalence des infections associées aux soins
- Suivi des bactériémies associées aux soins
- Surveillance des bactéries multi résistantes

Surveillance de l'environnement

- Qualité de l'eau (légionelles, potabilité)



Alexandre FRITSCH
Directeur du CH de Graulhet

CERTIFICATION POUR LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS



Référentiel 2021

Etablissement certifié le 22 février 2023

Résultats complet disponibles sur le site QUALISCOPE de la Haute Autorité de Santé

L'ÉTABLISSEMENT
89/100

LE PATIENT
100/100



LES ÉQUIPES DE SOINS
94/100

Alexandre FRITSCH
Directeur

LES INDICATEURS QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Prise en charge clinique



70.0 %

→ stable

Prise en charge de la douleur en MCO

Répartition nationale des établissements par niveau



78.0 %

↗ en progrès

Prise en charge de la douleur en SSR

Répartition nationale des établissements par niveau



Coordination des prises en charge

49

Qualité de la lettre de liaison à la sortie

?

↗ en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau



50

Qualité de la lettre de liaison à la sortie

?

→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau



83

Projet de soins, projet de vie

?

↗ en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau



Prévention des infections associées aux soins



61.8 %

→ stable

Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Répartition nationale des établissements par niveau



En application de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé article 183 et l'article L1112-3 et L 6144-1 du Code de la Santé Publique et du décret n°2016-726 du 1er juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une **Commission des Usagers (CDU)**

Cette Commission Des Usagers (CDU) est composée comme suit :

NOM / Prénom	Qualité	Fonction au sein de la CDU
Collège des membres titulaires		
LENGARD-COUBLE Catherine	Directrice Qualité, Gestion des risques, Relations avec les Usagers	Présidente, par délégation
Dr HAMIE Pierre	Médecin Coordinateur	Médiateur Médecin
PIAULT Jean Marie	IDE Unité Mobile de Gériatrie	Médiateur non médecin
BESSOU Raymond	Représentant UDAF du Tarn	Représentant des usagers
ARNOULD Michel	Représentant Conseil National des Associations Familiales Laïques	Représentant des usagers
RAMBOER Pierre Alain	Ingénieur	Responsable Qualité
Collège des membres Suppléants		
Dr DUMAS Matthieu	Président de la CME	
Dr DELAGNES Lucille	Médecin généraliste salariée	Médecin médiateur suppléant
RAMBOER Pierre Alain	Ingénieur, Responsable Qualité	Médiateur non médecin suppléant

Examen des plaintes et réclamations

Art. R. 1112-91. : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92. : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. « Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93. : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

**Toute plainte ou réclamation est à adresser à M. Le Directeur du Centre Hospitalier de Graulhet.
Vous pouvez joindre les représentants des usagers à l'adresse : representants.usagers@hopital-graulhet.fr**

**USAGERS, SOYEZ
ACTEURS
DE LA PERTINENCE
DE VOTRE PARCOURS
DE SOINS**

Vous pouvez aussi exprimer
votre **avis** auprès des profes-
sionnels :

- en renseignant le question-
naire de sortie
- en écrivant une lettre de
remerciements



Représentants des usagers :
representants.usagers@hopital-graulhet.fr

Centre Hospitalier de GRAULHET

19 rue Dr Bastié—BP 49

81301 GRAULHET Cedex

05-63-42-30-04

direction.hopital@hopital-graulhet.fr



**REPRESENTANTS
DES USAGERS :
PORTEURS DE VOTRE PAROLE**



**LA COMMISSION DES
USAGERS, UNE INSTANCE
QUI VEILLE AU RESPECT DE
VOS DROITS**

Le rôle des Représentants des Usagers

Ce sont des bénévoles mandatés par une association agréée et désignée par l'ARS.

- Ils portent la parole **de tous les usagers**
- Ils contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes
- Ils facilitent le dialogue avec l'établissement de santé, en accompagnant l'utilisateur dans une relation de confiance et de respect mutuel
- Ils participent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de vos soins au sein de la Commission Des Usagers.

Vous pouvez les contacter directement sur leur adresse mail :

representants.usagers@hopital-graulhet.fr

Le rôle de la 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.



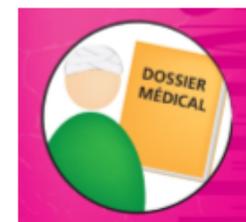
Plaintes, réclamations, et demandes de dossiers médicaux

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

Si les explications ne vous satisfaisaient pas, vous pouvez vous adresser aux Représentants Des Usagers

(representants.usagers@hopital-graulhet.fr)
-et/ou consigner par écrit votre réclamation auprès du Directeur de l'établissement.

L'établissement vous proposera de rencontrer éventuellement un **médiateur**, médical ou non médical, selon la nature de la réclamation.



Vous pouvez accéder à votre **dossier médical** en formulant votre demande par écrit auprès de la Direction de l'établissement.

TYPE DE CONFESSION	COORDONNEES
CULTE CATHOLIQUE	<p>Contact local : Centre Paroissial 05 63 34 62 01 Aumônier catholique Graulhet : Jean Marc VIGROUX 06.48.79.62.89</p> <p>Contact national : Eglise Catholique : 08 06 70 07 72 7j/7 - 8h-22h</p>
CULTE MUSULMAN	<p>Contact local : Secrétaire de la Mosquée : Mohammed RKIBI 06.26.66.05.55</p> <p>Contact national : Culte musulman : 01 45 23 81 39 7j/7 – 24h/24</p>
CULTE PROTESTANT	<p>Eglise Protestante unie de France :</p> <p>Contact local centre Tarn en priorité: Mme Schvartz : 09 65 04 64 11</p> <p>En second :</p> <p>Contact local Tarn Nord : Mme Py : 05 63 54 19 31</p>
CULTE ORTHODOXE	<p>Contact local : Eglise Orthodoxe de Damiatte : Prêtre Daniel Balmes 06 43 02 58 69 danielbalmes@orange.fr</p>
CULTE JUIF	<p>Contact Local : Aumôniers du CHU de Toulouse Rabbin Matusoff Haim : 05 61 62 30 19 / 06 20 65 71 87 Rabbin Matusoff Joseph : 05 61 62 30 19 / 06 81 85 87 72</p>
CULTE BOUDHISME	<p>Union Bouddhiste de France :</p> <p>Contacter en priorité localement : Gérard BAUDEY de Lavour : 06 75 32 43 70</p> <p>Contacter en second : Michèle MAVIEL de Lavour 06.76.68.06.87</p> <p>Contact national : Bouddhisme : 06 86 40 01 13 7j/7- 8h-22h</p>

TARIFS D'HOSPITALISATION

TARIF DE SOINS

Les tarifs de prestations de soins applicables au Centre Hospitalier de Graulhet à compter du 1er février 2023 sont fixés à :

- 493.75 € / jour pour les services spécialisés ou non (Médecine)
- 314.10 € / jour pour le service de S.S.R. (Soins de suite et réadaptation)

Ces montants sont pris en charge par votre Caisse d'Assurance Maladie du régime obligatoire :

- Soit à 100 %
- Soit à 80 % (le solde de 20 % étant pris en charge par votre mutuelle complémentaire si vous en possédez une, dans le cas contraire ce solde sera à votre charge).

FORFAIT JOURNALIER ou FORFAIT HOSPITALIER

Le tarif du forfait journalier depuis le 01/01/2018 est fixé à :

- 20 euros par jour, payé par votre mutuelle complémentaire si vous en possédez une, après accord de prise en charge.

Dans le cas contraire, le forfait journalier sera à votre charge.

CHAMBRE PARTICULIERE

Depuis le 1^{er} novembre 2017, le CH GRAULHET procède à la facturation de la chambre particulière, uniquement pour les séjours dont la MUTUELLE couvre la garantie.

Le tarif 2022 est fixé à 42 € par jour d'hospitalisation en service de MEDECINE et 40€ par jour d'hospitalisation en service de SSR.

Le tarif ne sera jamais facturé directement au patient.

**Pour toute information complémentaire,
vous pouvez vous adresser au Bureau des Admissions
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00**

REPAS ACCOMPAGNANTS SEMAINE (hors dimanches et jours de fête)

- * **Repas de midi** **10.00 euros**
- * **Repas du soir** **6.60 euros**

Il vous sera alors remis un ticket de couleur **verte** pour le **midi**, **blanche** pour le **soir**, que vous donnerez au personnel de service au moment du repas.

Les repas sont gratuits pour les enfants de moins de 6 ans.

Nous vous remercions de bien vouloir réserver les repas 4 jours avant, cependant une exception peut être faite pour les familles dont le proche est en Soins Palliatifs.

REPAS ACCOMPAGNANTS « DIMANCHES ET JOURS DE FETE »

- * **Repas** **13.00 euros**

Ce tarif est applicable pour les repas suivants :

- Déjeuners Dimanches midi
- Déjeuner de Noël et dîner de réveillon le 24 décembre
- Déjeuner du 1^{er} de l'An et dîner de la St Sylvestre
- Déjeuners de Pâques et Pentecôte

- * **Repas du soir** **6.60 euros**

Il vous sera alors remis un ticket de couleur **bleue** pour le **dimanche midi et les jours de fête**, **blanche** pour le **soir**, que vous donnerez au personnel de service au moment du repas.

Les repas sont gratuits pour les enfants de moins de 6 ans.

Nous vous remercions de bien vouloir réserver les repas 4 jours avant, cependant une exception peut être faite pour les familles dont le proche est en SP.

TELEPHONE

Dès votre arrivée, une ligne téléphonique vous est attribuée.

Si vous souhaitez téléphoner, vous devez vous acquitter d'un crédit téléphonique minimum de **5 euros** renouvelable par tranches de 5 euros.

Les crédits téléphoniques non consommés ne pourront faire l'objet d'un remboursement.

Les tickets repas et téléphone sont en vente : ***A l'accueil du bureau des admissions de l'hôpital du lundi au vendredi de 8h30 à 17h.***

TELEVISION

Pour bénéficier de la télévision vous devrez retirer la télécommande et le bon de prestation (de couleur parme) au bureau des admissions. Ils vous seront remis en échange de l'imprimé « engagement à payer » **signé**, qui vous a été donné dans le service de soins à votre arrivée.

Le tarif est de **3€ par jour**.

Vous pouvez choisir de ne plus bénéficier de cette prestation en restituant le bon de prestation et la télécommande à l'aide-soignant(e).

La facture vous sera adressée dans le mois suivant la fin de votre hospitalisation.

WIFI

Pour bénéficier de l'accès wifi, vous devrez retirer le code d'accès au bureau des admissions ***du lundi au vendredi de 8h30 à 17h***.

Cette prestation est gratuite.