



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL**
CASTRES-MAZAMET



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT

6, avenue de la Montagne Noire
BP 30417
81108 CASTRES Cedex

Tél. 05 63 71 63 71

www.chic-cm.fr



INTERPRÈTES

Des personnes ressources en langues étrangères et langue des signes peuvent vous aider ou aider vos proches à exprimer vos besoins ou à comprendre votre situation en cas de difficultés avec la langue française.

Vous pouvez vous renseigner à ce sujet auprès du cadre du service.

To better express your needs and understand your situation, translators in foreign languages can help you and your loved ones in case of difficulties with French language. Please contact the Head nurse about it.

Los pacientes con dificultades para entender y/o expresarse en francés dispondrán de una persona que les proporcionará la ayuda necesaria para comunicarse en español. De esta manera podrán explicar adecuadamente tanto sus problemas y necesidades, como recibir la información pertinente del personal médico y de enfermería con el fin de obtener una atención óptima en este Hospital.

Podrán solicitar la información necesaria en la Dirección de Enfermería (o a la Jefa de enfermeras) de nuestro Hospital.



BIENVENUE AU CHIC CASTRES-MAZAMET

Mot du Directeur et de la Présidente de la Commission
Médicale d'Etablissement

Madame, Monsieur,

Ce guide d'accueil, conçu à votre attention, a pour objet de vous délivrer les informations essentielles au bon déroulement de votre séjour au Centre Hospitalier Inter Communal de Castres-Mazamet. L'établissement public de santé dans lequel vous êtes admis a été organisé pour vous apporter sécurité des soins et confort grâce à des équipements de diagnostic et de traitement performants et des prestations hôtelières de qualité.

Les équipes médicales, soignantes et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et mettent à votre disposition toutes leurs compétences et leur disponibilité pour que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions.

La qualité de votre prise en charge médicale et soignante et de l'accueil sont pour nous des préoccupations constantes. Afin de nous aider à évaluer notre fonctionnement et à mieux cerner vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir remplir et nous confier le questionnaire remis en fin de livret.

Philippe PERIDONT
Directeur

Dr Marie-Noëlle CUF
*Présidente de la Commission
Médicale d'Etablissement*



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL**
CASTRES-MAZAMET

SOMMAIRE

- **Votre Admission**
- **Votre Séjour**
- **Votre sortie**
- **Vos Droits et Devoirs**
- **Qualité et sécurité des soins**



Certifié « Qualité des Soins Confirmée » par la HAS

Annexes

- **Frais à acquitter lors d'une hospitalisation**
- **Parcours de soins Handicap**
- **Contacts utiles**
- **Questionnaire de satisfaction**
- **Comité de Lutte contre la Douleur**

LES PÔLES D'ACTIVITÉ

Le CHIC Castres-Mazamet a organisé ses activités en 6 pôles.

Un pôle est un regroupement de secteurs, services et unités fonctionnelles ayant des activités de soins complémentaires. Chaque pôle, ainsi que chaque service, dispose de responsables médicaux, soignants et administratifs.

Voici leurs compositions :

• **Pôle Médecines :**

Il est composé des services suivants : Addictologie, Cardiologie – Unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC), Dermatologie, Endocrino-Diabétologie, Laboratoire du Sommeil, Médecine Gériatrique, Médecine Infectieuse, Médecine Interne et Générale, Médecine Vasculaire, Néphrologie, Neurologie, Oncologie-Hématologie, Pneumologie-allergologie, Rhumatologie et médecine du sport, Soins Médicaux et de Rééducation (SMR) et Unité Cognitivo Comportementale (UCC), Soins Palliatifs et Soins de Support, Unité Neuro Vasculaire (UNV), Vaccination (Dispensaire)

• **Pôle Chirurgies :**

Il est composé des services suivants : Chirurgie Digestive, Chirurgie Gynécologique et Mammaire, Chirurgie Orale, Chirurgie Orthopédique et Traumatologique, Chirurgie Urologique, Chirurgie Vasculaire, Hépatogastroentérologie, Ophtalmologie, ORL et chirurgie Cervico-Faciale, Odontologie

• **Pôle Mère-Enfant :**

Il est composé des services suivants : Gynécologie-Obstétrique, Maternité, Néonatalogie, Pédiatrie, Centre de Santé Sexuelle (CSS), Unité d'Accueil Pédiatrique de l'Enfance en Danger (UAPED) et Maison des Femmes Santé Tarn Sud



- **Pôle Plateau-Technique :**

Il est composé des services suivants : Urgences, SMUR, Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD), Anesthésie, Bloc opératoire, Salle de Réveil (SSPI), Réanimation-Soins Intensifs Polyvalents, Prélèvement d'Organes et de Tissus

- **Pôle Médico-Technique :**

Il est composé des services suivants : Laboratoire, Imagerie (radiologie, scanner, échographie, IRM), Pharmacie et Stérilisation, Rééducation et Brancardage

- **Pôle Gériatrie :**

Il regroupe les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ainsi que les Unité de Soins de Longue Durée (USLD). Le CHIC dispose de plusieurs sites répartis entre les communes de Castres et Mazamet.

Castres :

EHPAD des Monges, EHPAD La Villégiale Saint Jacques, USLD des Monges

Mazamet :

EHPAD Résidence du Midi

Aussillon :

USLD « Maison Dr Lucien MIAS »

CHIFFRES CLES 2025

(Rapport de Gestion)

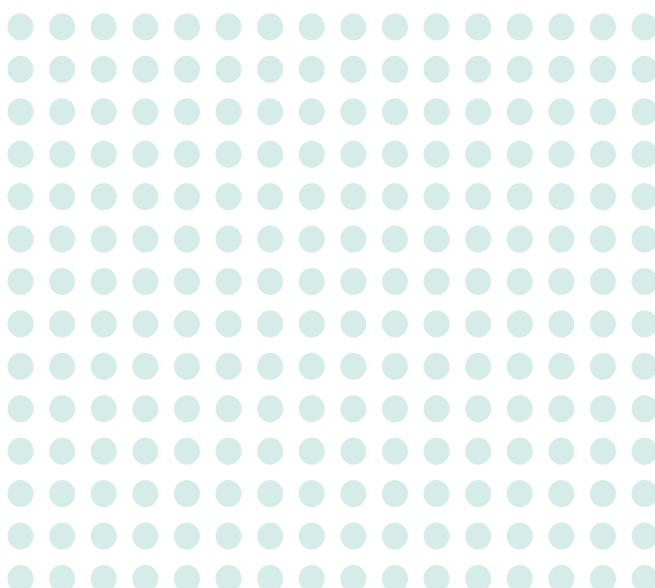
226 800
consultations externes

+ de 10 000
interventions chirurgicales

+ de 1 000
accouchements

+ de 31 000
séjours

près de 39 000
passages aux urgences



LES SITES DU CHIC CASTRES-MAZAMET

L'HOPITAL DU PAYS D'AUTAN

6, avenue de la Montagne Noire - BP 30417 - 81108 CASTRES Cedex

Tél : 05.63.71.63.71

Services d'hospitalisation et de consultations externes en Médecine, Chirurgie et Obstétrique. Plateau Technique et Biomédical.

Service d'Urgences, service de Réanimation et Soins Intensifs Polyvalents, Unité de Soins Intensifs en Cardiologie (USIC) et Unité Neuro-Vasculaire (UNV).

Les autres sites de CASTRES



LA VILLEGIALE SAINT-JACQUES

15 Place Carnot - BP 30418 - 81108 CASTRES cedex

Accueil : 05.63.71.63.02

Maison de retraite / Accueil de jour / Centre de Ressources Territorial

IFMS (Institut de Formation aux Métiers de la Santé)

Tél. 05.63.71.60.50



LES MONGES

12 rue des Monges - 81100 CASTRES

Accueil : 05.63.71.63.01

Rééducation fonctionnelle, SMR Centre d'appareillage Unité de soins longue durée EHPAD, Hébergement Temporaire, PASA



LE CARRE GAMBETTA

40 boulevard Maréchal FOCH - 81100 CASTRES

Tél. 05.67.46.46.90

Centre de Santé Sexuelle (CSS)

CVI-Dispensaire : Tél. 05.67.46.46.80

Maison des Femmes Santé Tarn Sud : Tél. 05.67.46.46.77

SERVICES DE SOINS MEDICAUX ET DE REEDUCATION (SMR)

Polyvalent et spécialisé Personnes Agées

Unité Cognitive Comportementale (UCC)

Bd Raymond d'Hautpoul - MAZAMET

Accueil : 05.63.97.50.92



LA RESIDENCE DU MIDI

Maison de retraite Rue du Midi MAZAMET

Secrétariat : 05.63.97.50.91



L'UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE

« Maison Dr Lucien MIAS »

Rue de la paix - AUSSILLON

Secrétariat : 05.63.97.51.02



Les sites de MAZAMET

Adresse postale : BP 30417 - 81108 CASTRES Cedex



LES MODALITÉS D'ADMISSION SUR L'HÔPITAL DU PAYS D'AUTAN (HPA)

Le personnel des admissions est à votre disposition pour vous informer sur vos différentes prises en charge.

Deux points d'admissions dédiés :

- **Au rez de chaussée :**

Point d'accueil central, ouvert de 7h45 à 18h00 et fermeture à 18h30 les lundis et jeudis, fermeture à 17h30 les vendredis.

- **Au niveau -1 :**

Point d'accueil radiologie, scanner, anesthésie, consultation chirurgie orthopédique, odontologie et chirurgie ambulatoire, ouvert de 7h45 à 16h40, sauf les lundis fermeture à 17h30.

- **Pré-admission programmée**

Lorsque votre admission sera programmée, vous serez invité à réaliser votre pré-admission au sortir de la consultation avec le spécialiste.

Vous devez vous munir d'une pièce d'identité, de votre carte vitale ou attestation de droits à jour, de votre carte de mutuelle (le cas échéant) et de votre justificatif d'Accident du Travail (le cas échéant).

- **Votre passage aux urgences**

Lors de votre venue aux urgences, dès votre arrivée, vous serez accueilli par une Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO). Elle vous dirigera, si nécessaire, vers le Médecin d'Accueil et d'Orientation (MAO). Celui-ci décidera de la suite de votre prise en charge. Les formalités administratives seront réalisées par les personnes vous accompagnant ou à défaut par vous-même.

Vous serez confié à une équipe médicale et paramédicale compétente, parfaitement formée aux prises en charge en urgence.

Selon vos besoins, des avis de spécialistes pourront être requis, des examens complémentaires (labo, radiologie...) seront prescrits.

En fonction des examens cliniques et des résultats des examens complémentaires, l'équipe médicale décidera de votre orientation et vous en informera. Il vous sera proposé soit :

- une hospitalisation courte aux urgences pour surveillance ;
- une hospitalisation dans un service spécialisé ;
- un retour à domicile avec, si nécessaire, un traitement et un suivi médical.

- Point d'admission dédié aux urgences ouvert de 8h à 22h, 7jours sur 7.

- **Les soins pour tous :**

Il existe une Permanence d'accès aux Soins de Santé (PASS - Tél. 05 63 71 79 73) à proximité de l'accueil des Urgences, ouverte du lundi au vendredi, qui accueille et accompagne les personnes présentant un problème de santé et une absence ou une insuffisance de couverture sociale.

Pour votre confort, faites ces démarches avant votre entrée à l'hôpital.



LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Nous avons besoin de connaître votre identité lors de votre entrée à l'hôpital, afin d'établir votre dossier. Vous ou un membre de votre famille devez vous présenter au point d'admission du service.

N'oubliez pas d'apporter :

- votre carte Vitale ou votre carte d'assuré social en cours de validité.
- le cas échéant, votre carte d'adhérent à une mutuelle ou à une assurance,
- un moyen de paiement pour les éventuels frais qui resteraient à votre charge (carte bancaire, espèces),
- pour la sécurité de votre prise en charge, une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) est indispensable. (Loi n°2004-810 du 13 août 2004 relative à l'assurance maladie).

Vous pouvez préparer votre venue :

Vous avez la possibilité de pré-remplir votre dossier administratif dans DIGIHOSP afin d'y déposer vos justificatifs (carte d'identité, carte vitale, carte mutuelle) et de compléter vos données d'identité et coordonnées.

L'accès peut se faire via le site internet du CHIC.



Par ailleurs vous devrez apporter certains autres justificatifs selon votre situation personnelle ; cette liste vous sera indiquée par le point d'admission du service.

Le jour de votre admission, vous passerez au Bureau des Entrées pour une admission simplifiée.

La dépose des éléments dans DIGIHOSP peut également se faire après un passage aux urgences dans le cas où vous n'auriez pas vos justificatifs sur vous lors de votre venue.

Dans tous les cas, les dossiers sont traités par les agents des admissions en back office. Le gestionnaire établit un dialogue avec le patient, valide les informations et les documents présentés.

La e-admission permet de **réduire votre temps d'attente le jour J** et de gagner en sérénité.

Accéder à DIGIHOSP





LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Principalement pris en charge par l'assurance maladie, les frais d'hospitalisation comprennent :

- des frais correspondant à un tarif de prestations fixé nationalement,
 - le forfait journalier dont le tarif est fixé par décret ministériel,
 - éventuellement, si votre mutuelle ne le prend pas en charge :
 - le ticket modérateur lorsque vous ne bénéficiez pas d'une prise en charge à 100% par l'assurance-maladie ;
 - Une participation forfaitaire ; s'il y a dépassement du seuil d'exonération des actes médicaux selon les règles en vigueur, et si votre mutuelle ne la prend pas en charge (Décret n°2018-1257 du 27 décembre 2018 relatif à la participation de l'assuré aux frais liés à divers actes et prestations)
 - des frais correspondant à la prestation régime particulier (chambre individuelle),
 - d'éventuels frais supplémentaires (frais d'accompagnants).
 - Sans pratique de tiers payant, les honoraires du médecin dans le cas d'une hospitalisation au titre de l'activité libérale.
- Si vous n'êtes pas dans le cas d'une prise en charge à 100%, la prise en charge de votre hospitalisation par l'assurance maladie sera limitée à 80%.

Les tarifs sont affichés et consultables dans les divers points d'admission de l'hôpital où l'on pourra vous en expliquer les détails.

Pour vous faciliter le règlement des frais non couverts par l'assurance maladie, le Centre Hospitalier Intercommunal a passé une convention avec la plupart des mutuelles afin de vous éviter l'avance de ces frais. Dans le cas où vous n'êtes pas bénéficiaire d'une mutuelle ou que les prestations ne sont pas couvertes par votre contrat, les frais restant à votre charge devront être réglés à la sortie.

• **Activité libérale**

Si vous souhaitez être hospitalisé sous ce régime, vous devez en faire la demande écrite à l'aide d'un imprimé qui vous sera remis par la secrétaire du médecin du service. Dans ce cas, vous relevez toujours du régime public d'hospitalisation. Seuls les actes pratiqués par le médecin sont des actes d'activité libérale que vous devez acquitter personnellement à l'exception des cas permettant le tiers payant. Vous réglerez ces honoraires, soit auprès des secrétariats médicaux, soit aux points d'admissions pour les actes externes. Une feuille de maladie vous sera remise pour le remboursement par votre caisse d'assurance maladie et votre mutuelle selon les barèmes officiels et des modalités qui leur sont propres. Les actes sont pratiqués sous l'unique responsabilité du médecin.

80 %
de chambres individuelles

Dès votre arrivée dans l'établissement, nous sommes à vos côtés pour organiser la suite de votre séjour notamment en Soins Médicaux et de Rééducation (SMR), Hospitalisation à Domicile (HAD), soins à domicile...

N'hésitez pas à solliciter un(e) assistant(e) social(e) afin qu'il/ elle vous aide dans les démarches à entreprendre.



• Effets personnels

N'oubliez pas d'apporter votre linge personnel ainsi que votre nécessaire et linge de toilette. Les futures mamans doivent se munir du trousseau du bébé.



• Hygiène

L'hygiène, facteur clé de votre santé, est l'affaire de tous et pas seulement du personnel qui vous entoure.

Celui-ci a été formé aux règles d'hygiène par une équipe spécialisée, qui fait part des nouvelles recommandations et vérifie leurs applications.

Ce que vous pouvez faire en tant que patient :

- L'hygiène des mains est le geste le plus efficace pour limiter la transmission des microbes :
- Lavez-vous les mains avant de manger et après être allé aux toilettes
- Réalisez une désinfection des mains avec un produit hydroalcoolique quand vous sortez ou vous revenez dans votre chambre ou avant et après une consultation.

Des produits hydro-alcooliques ont été disposés dans tout l'établissement. Vous trouverez un distributeur dans votre chambre et dans les couloirs, n'hésitez pas à l'utiliser et à demander à vos visiteurs d'en faire autant.

- Le maintien de l'hygiène corporelle est aussi un facteur de succès de la lutte contre les infections nosocomiales. De plus, en cas d'intervention chirurgicale, suivez scrupuleusement les consignes qui vous ont été données.
- Signalez tout symptôme suspect : Informez rapidement l'équipe soignante si vous remarquez une rougeur, un écoulement, de la fièvre ou une douleur inhabituelle.
- En cas de signes d'infections respiratoires ou en période d'épidémie (circulation active du virus de la grippe, COVID, VRS...), le port du masque chirurgical pourra vous être demandé ainsi qu'à tout visiteur, dès l'entrée de l'établissement ou du service.

- Pensez à la vaccination qui est l'un des moyens les plus efficaces pour prévenir certaines infections graves, comme la grippe, la rougeole, la coqueluche ou encore certaines formes de méningite.

En vous vaccinant, vous vous protégez vous-même contre des maladies parfois sévères et vous protégez vos proches, notamment les plus fragiles (personnes âgées, bébés, personnes immunodéprimées),

- Les plantes en pot et les fleurs coupées sont interdites pour votre sécurité. Seul le système «bulle» est autorisé.

Le personnel du service pourra répondre à toutes vos questions concernant l'hygiène et vous aider dans vos difficultés.



• Sécurité incendie

En cas de départ de feu près de vous, alertez immédiatement le personnel présent.

Conformez-vous strictement aux consignes d'évacuation qui sont affichées dans tous les lieux communs. Gardez votre calme et suivez les indications du personnel qui a été formé sur ce point.

75 %
de nos patients sont satisfaits sur
le critère d'approbation globale*

*Donnée 2026



• Argent & objets précieux

Pour votre sécurité, sachez que l'hôpital est un lieu public et que, malgré notre vigilance, les vols sont toujours possibles. Evitez d'apporter de grosses sommes d'argent, des objets de valeur ou bijoux, lors de votre hospitalisation.

A votre arrivée un inventaire concernant l'argent et les objets de valeur qui sont en votre possession sera réalisé. Ils seront ensuite déposés au coffre de l'Hôpital.

Toutefois si vous souhaitez les conserver, ils seront sous votre seule responsabilité. Selon les cas, il est possible de garder les dépôts d'argent et d'objets de valeur 15 jours par la régie hospitalière. Passé ce délai, la récupération s'effectue auprès de la trésorerie de Castres. En l'absence de dépôt et en cas de vol, la responsabilité du CHIC Castres-Mazamet ne pourra pas être engagée.



• Repas

Les repas sont réalisés par la cuisine de l'Hôpital du Pays d'Autan. Les menus sont élaborés par les diététiciennes dans le respect de l'équilibre nutritionnel et elles les adapteront au régime qui vous sera éventuellement prescrit par le médecin.

Chaque jour, un choix de menus vous sera proposé afin de respecter vos goûts et vos habitudes alimentaires. Des assaisonnements complémentaires sont disponibles, n'hésitez pas à les demander.

Les horaires des repas sont :

Petit déjeuner : à partir de 7H30

Repas de midi : entre 12H et 12H30

Collation : à partir de 15H

Repas du soir : entre 18H30 et 19H00

600 000
repas servis par an

Dans l'intérêt de votre traitement, ne consommez pas des denrées, boissons ou médicaments venant de l'extérieur sans en parler au médecin du service.



• Services de téléphonie, télévision, accès internet

Vous aurez à disposition un téléviseur et un téléphone. L'ouverture de droits sera réalisée par le prestataire en charge de ce service à la Boutique, située dans l'Hôpital du Pays d'Autan.

Il convient d'user avec discrétion de tout appareil audiovisuel afin de préserver le repos de vos voisins.

En raison d'interférence avec certains appareils médicaux, les téléphones portables doivent rester éteints dans l'enceinte de l'hôpital.



• Courrier

Lettres et colis sont distribués chaque jour.

Postez votre courrier affranchi dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet et dont la localisation vous sera indiquée par le service.

Un vaguemestre peut recevoir des mandats.

Votre adresse postale sur le CHIC Castres-Mazamet quel que soit le site est la suivante :

Indiquer :

Votre nom :

Intitulé du Site :

Intitulé du service où vous êtes hospitalisé :

N° de votre chambre :

Hôpital du Pays d'Autan

6, avenue de la Montagne Noire - BP 30417

81108 CASTRES Cedex



• Kiosque - Cafétéria

La boutique vous propose la vente de journaux, magazines, boissons chaudes et froides, friandises, restauration rapide... dans le hall de l'Hôpital du Pays d'Autan.



• Stationnement - Accès

Le parking est accessible à tous. Cependant, la responsabilité de l'hôpital ne saurait être engagée en cas de vol ou de détérioration du véhicule. Les voies d'accès doivent impérativement rester dégagées : tout véhicule gênant est susceptible d'être déplacé par les forces de police.

La nuit, l'accès au parking de l'Hôpital du Pays d'Autun et au bâtiment sont contrôlés. Un interphone est à votre disposition pour demander l'entrée.

Le parking est doté de places réservées aux personnes ayant une Carte Mobilité Inclusion Stationnement, situées au premier rang du parking, à proximité immédiate de la passerelle d'accès à l'hôpital.

A proximité de ces places se trouve une borne d'appel à utiliser si vous avez besoin d'un accompagnement à partir du parking.



• Accompagnants

Nous pouvons permettre à un de vos proches de passer une ou plusieurs nuits à vos côtés : faites en la demande auprès du Cadre du service. Cette prestation (nuit et petit déjeuner) est payante et à acquitter au point d'admission.



• Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus à l'hôpital. Les visites sont tous les jours de 11h à 20h (de 12h à 20h dans les services de gériatrie, de réanimation et soins intensifs polyvalents ; de 11h30 à 13h00 et 17h30 à 19h00 à l'USIC et l'UNV). Le Cadre du service peut limiter les visites pour assurer la tranquillité des autres patients ou pour des motifs d'ordre médical. Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du malade pendant le temps de la visite du médecin, des soins infirmiers et de l'entretien des locaux.



• Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.



• Permissions

A votre demande et selon votre état de santé, il pourra vous être accordé, après avis médical, une autorisation temporaire d'absence d'une durée inférieure à 48 heures. Cet accord vous sera délivré par écrit.



• Cultes

Vous avez la possibilité de demander au cadre du service de vous mettre en relation avec un ministre du culte de votre choix : une fiche détaillée peut vous être communiquée par le point d'admission pour plus d'informations.



• Enseignement scolaire

Un suivi scolaire des enfants hospitalisés en pédiatrie est possible mais son organisation reste à la charge des parents ou du responsable légal.



• Soins de support

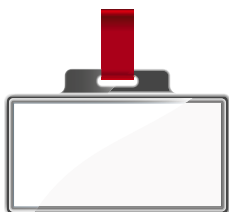
Dans le cadre de la prise en charge de certaines pathologies chroniques, vous pouvez bénéficier de soins de supports tels que : consultations diététiques, psychologiques, onco-esthétique, accompagnement social, activités physiques adaptées.

En période d'épidémie,
des consignes particulières peuvent
être adoptées par l'établissement.



DURANT VOTRE SÉJOUR UNE ÉQUIPE VA S'OCCUPER DE VOUS

Les professionnels rencontrés durant votre séjour sont identifiés par un badge mentionnant leur nom et leur fonction.



- **Les Médecins** (badge à bande rouge)

Les unités de soins sont sous la responsabilité d'un chef de service. Il est assisté par des praticiens hospitaliers, assistants, attachés et internes. Ces professionnels sont responsables de la prise en charge médicale des patients et donnent les informations médicales au patient, aux membres de sa famille et au médecin traitant désigné par le patient. Si vous désirez les rencontrer, adressez vous au Cadre de santé du service ou à la secrétaire médicale affectée au pôle de soins.

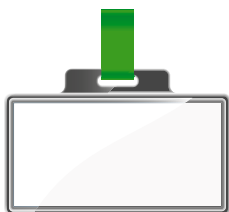
Ces médecins assurent des consultations :
vous pouvez également les recontacter après votre sortie de l'hôpital.

+ DE 200
médecins et internes hospitaliers



- **Les secrétaires médicales** (badge à bande bleue)

assurent l'accueil des consultants, la gestion des rendez-vous et la tenue du dossier médical.



- **Les Cadres de santé** (badge à bande verte)

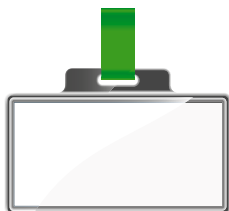
sont responsables du personnel soignant et de l'organisation des soins. N'hésitez pas à leur exprimer vos attentes, et à leur faire part de vos remarques.

- **Les Sages-femmes** (badge à bande verte)

Avant l'accouchement : elles assurent des consultations et des cours de préparation à l'accouchement.

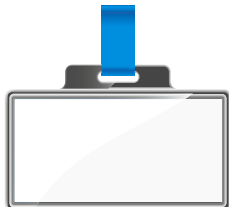
Elles peuvent procéder à l'accouchement et assurent le suivi de la patiente et du nouveau-né.

Vous pouvez les consulter pour la rééducation périnéale.



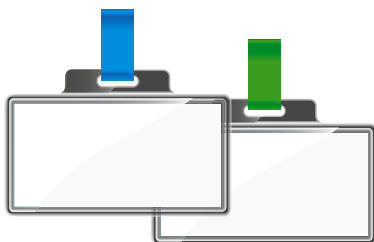
- **Les Infirmiers/ Infirmières** (badge à bande verte)

se succèdent pour assurer votre prise en charge 24/24h, pour pratiquer des soins prescrits et assurer ceux relevant de l'hygiène, du confort, du relationnel et de l'éducationnel. Certain(e)s sont spécialisé(e)s : infirmier(e)s anesthésistes, infirmier(e)s de bloc opératoire, puéricultrices.



- **Les aides-soignants/ aides-soignantes** (badge à bande bleue)

assurent les soins d'hygiène de confort et les prestations hôtelières (repas, linge).

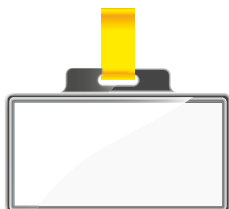


- **Elèves Aides-Soignants** (badge à bande bleue) et **étudiants Infirmiers** (badge à bande verte) participent aux soins sous la responsabilité de l'équipe médicale et paramédicale. Leur présence n'est pas systématique.



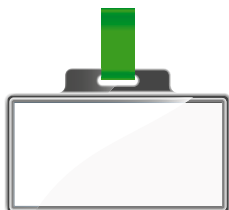
- **Les Auxiliaires puéricultrices** (badge à bande bleue)

sont présentes à la maternité, en pédiatrie et en néonatalogie et assurent les soins d'hygiène, de confort, les prestations hôtelières.



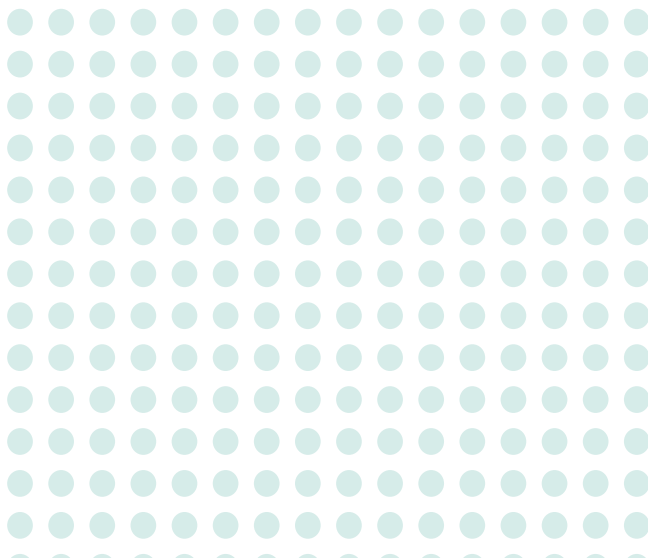
- **Les Agents Hôteliers et Logistiques** (AHL) (badge à bande jaune)

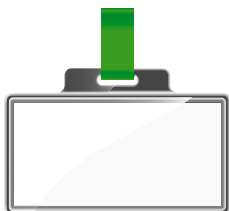
sont chargés de l'approvisionnement logistique du service.



- **Les Diététiciens/ Diététiciennes** (badge à bande verte)

sont chargées de veiller à la qualité et à l'équilibre de l'alimentation. Elles suivent la réalisation des régimes prescrits par les médecins. Elles pourront vous revoir au cours de consultations ultérieures.





- **D'autres intervenants** (tenue blanche, badge à bande verte)

Ils travaillent en collaboration avec les équipes médicales et soignantes :

- l'ergothérapeute,
- les manipulateurs d'électro-radiologie,
- les masseurs-kinésithérapeutes,
- les orthophonistes,
- l'orthoptiste,
- les préparateurs en pharmacie,
- les psychologues,
- les techniciens de laboratoire.

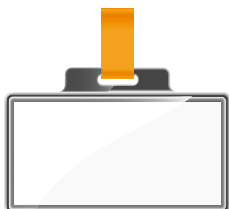
+ DE 1300
soignants à votre service à l'HPA



- **Les assistants socio-éducatifs** (badge à bande bleue)

Ils vous aident à résoudre vos problèmes d'ordre social, familial, professionnel et administratif.

Ils vous informent de vos droits et vous aident éventuellement à les faire valoir. Ils peuvent se rendre à votre chevet ou vous recevoir au bureau si vous en faites la demande auprès du personnel soignant ou à la demande du médecin. Ils évalueront avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.



- **Le personnel technique** (tenue grise, badge à bande orange)

est chargé de l'entretien, de la maintenance des équipements, des transports et de la logistique.

- **Le personnel extérieur**

Une entreprise extérieure est chargée du ménage dans les services de soins. Son personnel est identifié.





VOTRE SORTIE

• Les modalités de sortie

Votre sortie se fait avec l'accord du médecin responsable, sinon elle se fait contre avis médical et comporte donc des risques pour votre santé.

La sortie peut avoir lieu quel que soit le jour de la semaine.

• Les formalités administratives

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au point d'admission ou de déléguer un membre de votre famille afin de régulariser votre sortie en effectuant les formalités suivantes :

- vérifier et faire le point sur votre dossier administratif,
- payer les frais restants à votre charge, le ticket modérateur, la prestation chambre particulière, la participation forfaitaire
- obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation (indispensable aux organismes de sécurité sociale pour le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport en ambulance et éventuellement à l'employeur).
- En cas de décès, la famille ou l'entourage du défunt doit prendre attache auprès des personnels du service de soins et de la chambre mortuaire pour tous renseignements d'ordre pratique.

Un guide d'accompagnement des familles est délivré dans le service de soins. Il est également disponible et consultable dans les locaux d'accueil de la chambre mortuaire.

• Les moyens de transport

Votre transport sera adapté à votre état de santé.

- Lorsque vous pouvez vous déplacer sans assistance particulière, seul ou accompagné par une personne de votre entourage, le médecin prescrit un moyen de transport individuel (véhicule personnel) ou un transport en commun (bus, métro, train...). Vous pouvez en demander le remboursement. Il suffit de déclarer vos frais de transports depuis votre compte AMELI (rubrique « Mes démarches/ Demander le remboursement d'un transport personnel ») ou directement depuis le site www.mrs.beta.gouv.fr
- Si le mode de transport adapté à votre santé est une ambulance ou un transport assis (VSL ou taxi), vous communiquerez alors les coordonnées du transporteur de votre choix au cadre de santé. A défaut, la liste des ambulanciers de garde est à votre disposition.

Dans le cadre d'un transfert vers un établissement sanitaire, le Centre Hospitalier organisera votre transport.



Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge par l'assurance maladie des transports lors de l'admission au C.H.I.C. et la sortie de l'établissement, vous pouvez demander ces renseignements au service de soins ou au secrétariat médical.



• Le salon de Sortie

Le jour de votre sortie, un professionnel de santé vous accueille dans un espace appelé « Salon de sortie », ouvert de 10H à 17H, du lundi au vendredi.

Situé au niveau -1, face à l'entrée ambulance, le salon est placé sous la surveillance d'un professionnel de santé.

Le salon de sortie est destiné aux patients en fin d'hospitalisation qui n'ont plus besoin de soins et qui attendent soit les documents de fin d'hospitalisation, soit une solution pour rentrer à domicile ou dans une autre structure

L'objectif du salon de sortie est de fluidifier votre parcours, d'accélérer la disponibilité des lits et d'optimiser vos conditions de sortie.

Il vous permettra d'attendre les documents de sortie et la personne (famille, taxi ou un véhicule sanitaire léger) qui va venir vous chercher, le tout dans un lieu agréable et adapté.



87 %
des sorties sont des retours à domicile.
Données 2021.

Le CHIC Castres-Mazamet souhaite qu'une relation de confiance et un respect mutuel s'instaurent entre l'équipe soignante, le patient pris en charge et son entourage. Ce partenariat suppose le respect d'un ensemble de droits et obligations ici rappelé.

VOS DROITS

• Information et consentement aux soins :

La Loi du 4 mars 2002, modifiée le 11 mars 2020 (art. L1111-4) et en vigueur au 1er octobre 2020, relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé prévoit que le patient participe aux décisions concernant son état de santé. Vous bénéficiez d'un droit à l'information sur votre état de santé pendant votre séjour. Cette information vous est donnée par le médecin qui vous prend en charge et par le personnel soignant dans le domaine de ses compétences. En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.

A votre sortie vous seront remis tous les éléments utiles à la continuité des soins. Une information sera transmise par écrit au médecin que vous désignerez.

• Sortie contre avis médical :

L'article 7 de la charte de la personne hospitalisée précise que « 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 ».

En conséquence, si vous choisissez de ne pas consentir aux soins et aux traitements proposés, vous devez en informer le personnel. Vous pourrez, **après que le médecin vous ait informé des risques liés à votre sortie prématurée**, signer une attestation de sortie contre avis médical.

Si vous quittez le service sans avis, nous serons amenés à mettre en place un dispositif visant à vous protéger ainsi qu'autrui.

• Séjour confidentiel et Séjour anonyme

Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent.

- Vous pouvez demander à l'accueil administratif ou au service d'hospitalisation la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement ainsi

que la non réception d'appels téléphoniques (séjour confidentiel).

- Vous pouvez également demander à ce que votre séjour et votre dossier médical soient totalement anonymisés.

• Protection juridique des mineurs et majeurs incapables

Le consentement éclairé est systématiquement recherché auprès du patient concerné, qu'il soit mineur ou majeur incapable (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle). Au delà, nous demandons l'autorisation, si possible écrite, d'un parent ou des deux parents, ou du représentant légal, avant de pratiquer tout traitement lourd et intervention chirurgicale sauf en cas d'urgence vitale.

• Personne de confiance et directives anticipées

Conformément à l'article R.1111-17 du Code de la Santé Publique (C.S.P.), il est rappelé au patient la possibilité de rédiger des directives anticipées ainsi que, lors de toute hospitalisation, de désigner par écrit une personne de confiance en application de l'article L. 1111-6 du C.S.P.

1- La différence entre personne de confiance et personne à prévenir : la personne de confiance peut être toute personne que vous connaissez suffisamment pour placer votre confiance en elle : parent, ami, médecin traitant ou médecin extérieur au CHIC. Cette personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux. En aucun cas elle ne peut se substituer à vous ou vous imposer son point de vue, ni formuler un consentement aux soins à votre place, pas même dans l'hypothèse d'une aggravation de votre état de santé telle que vous seriez hors d'état de vous exprimer. Son avis ne s'impose pas au corps médical et soignant mais en revanche son avis prévaut sur tout avis non médical. Elle est soumise à l'obligation de respecter le secret pour les informations de santé vous concernant.

La personne à prévenir a un rôle différent : elle est surtout la personne qui sera informée de votre présence au CHIC. Les données non-confidentielles et ponctuelles vous concernant lui seront communiquées sur votre indication et à votre connaissance : c'est vous qui décidez des messages qui lui seront délivrés, essentiellement liés à votre hébergement. La personne de confiance et/ou la personne à prévenir peuvent être la même personne. Il est à noter qu'il n'y a aucune obligation pour vous à désigner une personne à prévenir et/ou une personne de confiance. Toutefois, l'expérience montre que la désignation d'une personne à prévenir est indispensable.

2- Les directives anticipées : selon le Code de Santé Publique (C.S.P) « toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles peuvent, à tout moment, être soit modifiées, partiellement ou totalement, soit révoquées. A condition qu'elles aient été établies moins de 3 ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant ». Le personnel soignant se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires. Si vous souhaitez rédiger des directives anticipées ou bien si vous l'avez déjà fait, merci de nous en informer.

• Informatique et liberté

Le CHIC Castres-Mazamet s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles afin de garantir leur confidentialité.

Lors de votre venue, 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 et avec votre médecin traitant.

Dans le cadre des prises en charge en cancérologie, l'établissement utilise le Dossier Communicant en Cancérologie (DCC) conformément aux exigences du Plan Cancer, pour faciliter la communication entre les professionnels.

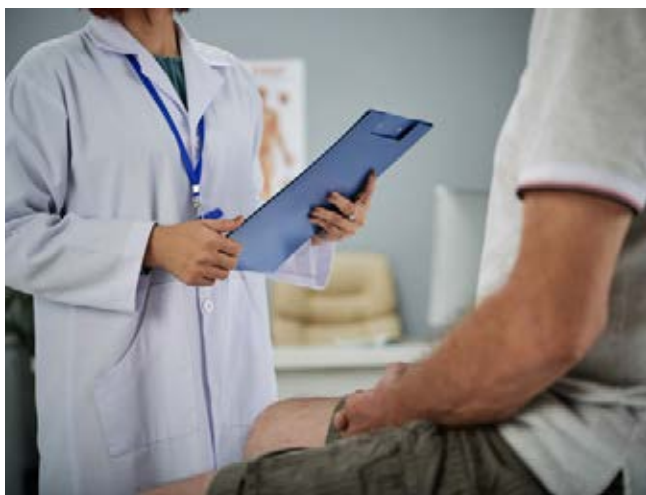
Le Dispositif Régional du Cancer Onco Occitanie est responsable des données du DCC. Pour toute demande, vous pouvez écrire à dpo@onco-occitanie.fr

Elles peuvent aussi être réutilisées et partagées à des fins de recherche : analyse d'activité, études dans le domaine de la santé, statistiques. Afin de garantir la confidentialité de vos données, celles-ci sont codées.

En cas d'opposition à cette réutilisation des données, il convient d'en faire part directement auprès du médecin qui vous suit et/ou auprès du Délégué à la Protection des Données (dpo@chic-cm.fr) ou par courrier, Hôpital du Pays d'Autun – Monsieur le Délégué à la Protection des Données – 6, avenue de la Montagne Noire – BP 30417 – 81108 Castres Cedex.

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.



• Communication du dossier médical

En pratique, le patient ou son représentant doit, pour obtenir la communication de son dossier médical, en faire la demande écrite au directeur, qui sera traitée par le Département d'Information Médicale. Il sera conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier passage dans l'établissement. Dans le cas d'une personne décédée, le délai de conservation est de 10 ans.

3 possibilités s'offrent à lui :

- Remplir le formulaire directement sur place (auprès du service du DIM situé au 3ème étage de l'HPA),
- Ecrire directement au Directeur par voie postale Département d'Information Médicale (DIM) – 6 avenue de la Montagne Noire – BP 30417 – 81108 CASTRES CEDEX
- Envoyer sa demande par mail à dim.secretariat@chic-cm.fr, un accusé de réception lui sera envoyé dans les 48h après son envoi pour valider celle-ci.

Il doit joindre à sa demande une photocopie d'une pièce d'identité. Si la demande est faite par les ayants droits, ceux-ci doivent joindre une copie de tout document justifiant de leurs liens avec le défunt (livret de famille, certificat d'hérédité, extrait d'acte de naissance...).

Trois modalités d'accès sont prévues :

- La consultation sur place avec possibilité de remise de copies de documents,
- L'envoi d'une copie du dossier directement au patient ou au médecin qu'il aura désigné,
- La récupération sur place (auprès du service du DIM) de la copie du dossier médical.

L'accès au dossier médical est un droit pour le patient. Il peut s'effectuer directement ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le patient.

La demande de communication du dossier médical peut émaner :

- du patient lui-même, éventuellement représenté par une personne dûment mandatée ;
- de la personne ayant l'autorité parentale (père, mère) ;
- du tuteur légal ;
- du médecin lorsqu'il a été désigné par écrit par le patient comme intermédiaire.
- Les ayants droits (conjoint, enfants...) en cas de décès du patient, peuvent avoir accès à certaines données médicales sauf volonté contraire exprimée par le patient avant son décès, et uniquement afin de :
 - connaître les causes de la mort
 - défendre la mémoire du défunt
 - faire valoir leurs droits.

Le refus de communication du dossier médical à un ayant droit doit être motivé. Ce refus ne fait pas obstacle, le cas échéant, à la délivrance d'un certificat médical, dès lors que ce certificat ne comporte pas d'informations couvertes par le secret médical.

L'ensemble du dossier médical est communiqué, à l'exception, des informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique et des notes personnelles des professionnels.

En dehors de ces situations permettant la communication du dossier médical, les proches et la personne de confiance peuvent, en cas de diagnostic ou pronostic grave, recevoir des informations par l'équipe médicale pendant le séjour du patient, sauf opposition de celui-ci (art. L-1110-4 – alinéa V).

• Dossier Médical Partagé et Mon Espace Santé

Mon Espace Santé est un espace numérique personnel et sécurisé, dédié à votre santé. Il est mis en œuvre par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, depuis 2022, pour tous les assurés et dès la naissance.

Mon Espace Santé est un service numérique de confiance, dont les serveurs sont hébergés en France. Il permet aux utilisateurs, et aux professionnels autorisés, d'avoir à portée de mail leurs documents et informations utiles pour leur santé. Il garantit la protection de vos données de santé et la préservation du secret médical.

Le CHIC Castres-Mazamet alimente votre Dossier Médical Partagé, inclus dans votre Espace Santé avec des documents pertinents tels que les lettres de liaison,

les comptes rendus de consultations ou opératoires, les résultats de biologie ou imagerie.

Si vous ne souhaitez pas que votre Espace Santé soit alimenté, merci de le signaler au secrétariat.

Pour accéder à votre Espace Santé, rendez-vous sur le site Internet : www.monespacesante.fr
Mon Espace Santé est également disponible en application mobile IOS et Android.

Pour alimenter votre Espace Santé, le CHIC doit connaître avec certitude votre identité. Pour cela, un document d'identité pourra vous être demandé par le service des Admissions. Il sera comparé avec votre identité fournie par l'Assurance Maladie. Si des discordances devaient apparaître, vous devrez faire corriger vos informations d'identité :

- En vous rendant sur le site <https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R49454>
- Ou en adressant un courrier à :
Direction régionale Occitanie de l'INSEE,
36 rue des 36-Ponts, 31000 TOULOUSE

Si l'erreur provient du titre d'identité, il est nécessaire de contacter le service d'état civil de votre commune.

• **Plaintes et Réclamations (extraits du Code de la Santé Publique C.S.P)**

Tout usager (patient, famille et proche) a la possibilité d'exprimer une plainte ou une réclamation auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne vous conviennent pas, vous pouvez vous adresser au Représentant des Usagers et/ou par écrit au Directeur de l'établissement ou à la direction de la patientèle.

Direction de la Patientèle :

Mail : patientele.secretariat@chic-cm.fr
Téléphone : 05 63 71 64 85

Secrétariat de Direction :

Mail : direction.secretariat@chic-cm.fr
Téléphone : 05 63 71 63 71

Les coordonnées des Représentants des Usagers sont consultables sur le site Internet du CHIC (www.chic-cm.fr)

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander de rencontrer le médiateur concerné par la réclamation ou la plainte, et il est également possible de vous faire accompagner d'un représentant des usagers membre de la Commission des Usagers (CDU)

Le médiateur médical est compétent pour connaître les plaintes et réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services.

Le médiateur non médical est compétent pour les réclamations étrangères aux questions médicales.

Vous pouvez aussi exprimer votre avis auprès des professionnels :

- en renseignant le questionnaire de sortie que vous pouvez trouver dans le livret d'accueil ou sur les terminaux multimédias,
- en écrivant une lettre,
- en communiquant votre adresse mail afin de participer à l'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (E-satis).

La Commission des Usagers se réunit en moyenne 4 fois par an et se compose d'un Président (Chef d'établissement ou son représentant), un Vice-Président, 1 Médiateur Médical, 1 Médiateur non-médical, 4 Représentants des Usagers, la Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant et 1 Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, Rééducation, Médico-Technique (CSIRMT), 1 représentant du CSE.



En application du Code de la Santé Publique, le CHIC dispose d'un Règlement Intérieur. Il définit les règles de fonctionnement spécifiques de l'établissement concernant l'organisation administrative et médicale. Il s'applique aux personnels, aux usagers et aux visiteurs.
Il est consultable sur notre site Internet.

VOS DEVOIRS

Bienséance et respect de la vie en collectivité

Le CHIC Castres-Mazamet vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits et attend de votre part et de celle de votre entourage un comportement et une tenue adaptés, conciliables avec la vie du service de soins. Ces règles de vie ont été établies afin de préserver le repos des patients et permettre aux équipes soignantes d'assurer leur mission, dans un respect mutuel.

Règles de vie :

- Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il vous est demandé ainsi qu'à vos visiteurs de le respecter.
- Vous, et votre entourage, êtes tenus de respecter le personnel de l'hôpital. Les menaces, violences, injures, diffamations ou outrages envers un agent sont passibles de poursuites par la Loi. Sachez que le CHIC Castres-Mazamet se porte partie civile pour ses professionnels dès lors qu'ils sont agressés, voire atteints dans leur intégrité. Dans tous les cas, l'agressivité ne sera pas admise.
- Tabac, alcool et drogue : Il est strictement interdit de fumer et de consommer de l'alcool ou des drogues dans les locaux de l'hôpital y compris les balcons, sous peine de sanctions pénales. Cette interdiction s'applique également à la cigarette électronique. Toute personne hospitalisée peut demander à bénéficier d'une prise en charge de sevrage tabagique temporaire.
- Gratifications : aucune somme d'argent ne doit être versée aux personnels par les personnes hospitalisées ou leur famille.
- Les usagers des services publics ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme. Les usagers du service public hospitalier ne peuvent récuser un agent public, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public.

Cependant, les services hospitaliers s'efforcent de prendre en considération les convictions et les attentes des usagers dans le respect des règles auxquelles ils sont soumis et de leur bon fonctionnement.

- Les locaux et matériels : Ils doivent être respectés. Les auteurs de dégradations de matériel ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation et pourront être poursuivis en justice.
- Circulation et stationnement : des parkings gratuits sont à votre disposition dans l'enceinte de l'hôpital. En aucun cas vous ne devez occuper les emplacements réservés ou vous garer en dehors des emplacements matérialisés. Par ailleurs, le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de vol ou de détérioration des véhicules. Les dispositions du code de la route sont applicables à l'intérieur de l'Etablissement. Nous vous rappelons que la vitesse y est limitée à 30 km/h.
- Il est interdit, pour des raisons de sécurité incendie, d'introduire dans l'Etablissement des téléviseurs ou tout autre appareil électrique.
- Sécurité Incendie : En cas d'incendie, vous devez respecter les plans d'évacuation affichés dans chaque service et les consignes données par le personnel de l'hôpital. Le Centre Hospitalier est équipé d'un système de détection incendie et de désenfumage.

Le non respect de ces règles de vie peut amener le Directeur ou son représentant à prendre, si nécessaire avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'Etablissement.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CHARTRE DE LA PERSONNE VIVANT AVEC UN HANDICAP ACCUEILLIE AU CHIC-CM

Cette charte a pour objectif de nous inciter, nous professionnels du CHIC-CM, à rester vigilants, lors de l'accueil et de la prise en charge de la personne vivant avec un handicap, à la primauté de la personne :

L'être humain ne peut être réduit à son handicap, sa maladie ou sa dépendance, quels qu'ils soient.

« Constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant » . Loi du 11 février 2005 Article L.114

La loi reconnaît 6 types de handicaps : moteur, sensoriel, mental, psychique, cognitif et le polyhandicap.

Article 1

Les professionnels du CHIC s'engagent à adopter **une attitude respectueuse** envers chaque personne vivant avec un handicap tout au long de son parcours de soins. Ils seront attentifs à évaluer ses capacités, ses ressources, et ses besoins, en tentant d'adopter une **posture exempte de préjugés** ou d'a priori, afin de garantir le respect de :

- son autonomie
- son corps, et son intimité,
- ses habitudes et rythme de vie,
- ses droits en termes de libre choix du praticien, d'information sur les traitements et les soins notamment.

Article 2

Les professionnels veilleront à favoriser **l'écoute et l'expression** des patients et s'assureront de leur bonne compréhension des informations transmises. Ils s'assureront autant que possible à recueillir leur consentement.

Article 3

Selon le souhait de la personne, les professionnels faciliteront la présence d'**un accompagnant**, et pourront s'appuyer sur sa connaissance de la personne vivant avec un handicap.

Les situations d'éventuels besoins de répit des aidants seront prises en compte.

Article 4

Les professionnels rechercheront une **adaptation optimale des temps** d'accueil et de prise en charge ainsi que des durées d'hospitalisation, ou de l'organisation de consultations ou d'actes externes.

Article 5

Le projet de soins mis en œuvre au CHIC devra s'articuler, dans la mesure du possible, avec le projet de vie déjà mis en place autour de la personne en **évitant de créer une rupture**.

Les professionnels du CHIC s'attacheront au recueil d'informations concernant la vie quotidienne, l'autonomie et les besoins de la personne avant son arrivée

au CHIC mais également à transmettre, dès la sortie, les informations nécessaires aux différents acteurs intervenants dans la prise en charge de la personne. Ils s'assureront, si nécessaire, de la continuité des soins à la sortie, notamment de la possibilité d'accéder aux traitements, examens complémentaires ou soins à poursuivre.

Article 6

Le CHIC s'engage à maintenir et améliorer l'**accessibilité** des locaux ainsi qu'à favoriser, dans la mesure du possible, l'adaptation du matériel aux situations particulières.

Article 7

Le CHIC s'engage à favoriser l'information et la **formation** de ses professionnels sur le thème du handicap. Les échanges avec les différents professionnels liés à la prise en charge du handicap en dehors du CHIC seront facilités.

• Pour aller plus loin, en lien avec la charte

Le CHIC-CM, signataire de la charte Romain Jacob, est résolument inscrit dans une démarche visant à optimiser les conditions d'accueil et l'accès aux soins pour les personnes vivant avec un handicap.

Le CHIC a mis en place une coordination handicap pour faciliter le parcours de soins sur l'établissement ainsi que des consultations adaptées en odontologie, gynécologie, pédiatrie et ophtalmologie.

Une commission «Handicap et Soins» a été créée et installée en mai 2015. Ses missions sont de promouvoir les actions en faveur des personnes vivant avec un handicap accueillies au CHIC. Ses membres examinent les actions ou projets proposés, déterminent les priorités et accompagnent leurs mises en œuvre. Elle est composée de représentants du CHIC, représentants des usagers et de représentants des établissements médico-sociaux, des établissements pour personnes âgées, du secteur psychiatrique, des médecins, kinésithérapeutes et infirmiers libéraux de notre bassin de santé.

commission-handicap@chic-cm.fr



QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

Des équipes engagées dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Dans la continuité de toutes les actions menées depuis plusieurs années pour répondre aux attentes des usagers, le CHIC Castres Mazamet poursuit son engagement en matière de qualité et de sécurité des soins.

La politique qualité et sécurité des soins du CHIC a pour objectif la qualité des prises en charge, la satisfaction des usagers et de leurs proches, ainsi que celle des professionnels et de l'ensemble des acteurs externes avec lesquels l'établissement collabore.



La Haute Autorité de Santé a certifié en janvier 2023 l'établissement avec le niveau Qualité des Soins Confirmée grâce à son excellent résultat de 94.97 % de satisfaction aux critères de qualité (119 critères). Retrouvez les résultats obtenus par le CHIC sur

le site de la HAS « Qualiscope » et dans la rubrique du site « Notre démarche Qualité/ L'évaluation de la qualité des soins »

La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins repose sur une politique institutionnelle, définie par le Directeur Général et le Président de la Commission Médicale d'Établissement (CME). En fonction des objectifs définis, la CME, propose un programme d'actions d'améliorations de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

La CME s'appuie sur différentes sous commissions : Comité de lutte contre la douleur (CLUD), comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)... Toutes ces démarches sont construites avec nos représentants des usagers qui participent aux instances ainsi que notre médecin Coordonnateur de la gestion des risques. La Direction de la Qualité en coordonne la mise en œuvre.

• Questionnaire de satisfaction :

Afin d'améliorer la qualité des soins de notre établissement, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition :

- en fin du livret d'accueil ;
- auprès du personnel du service des soins dans lequel vous êtes hospitalisé.
- un questionnaire en Facile A Lire et à Comprendre (FALC) est également disponible sur demande auprès des professionnels du service dans lequel vous êtes hospitalisé

Les renseignements ainsi recueillis font l'objet d'un suivi régulier par les services concernés dans un but d'amélioration continue du service rendu au patient. Vous pouvez également exprimer votre opinion en répondant par mail à un questionnaire en ligne. Nous vous remercions de communiquer votre mail au bureau des Admissions.

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS) ET DE LA RÉSISTANCE AUX ANTIBIOTIQUES



ILS SONT PRÉCIEUX, UTILISONS-LES MIEUX.

L'hôpital est engagé dans la stratégie nationale 2022-2027 de Prévention des Infections et de l'Antibiorésistance.

Il s'agit du premier plan national regroupant les actions de prévention et contrôle des infections à celles promouvant le bon usage des antibiotiques. C'est en prévenant les infections et en réduisant la transmission des agents infectieux que nous diminuerons l'incidence des infections mais aussi la consommation des antibiotiques et le risque d'antibiorésistance.

PREVENIR LES INFECTIONS ET LIMITER LEUR TRANSMISSION

C'est la première étape de la lutte contre l'antibiorésistance.

Une infection évitée : c'est un antibiotique préservé !
Moins d'infections
= moins d'antibiotiques prescrits
= moins de résistance des bactéries aux antibiotiques

L'EPIAS (Equipe de Prévention des Infections Associées aux Soins) ou Equipe Opérationnelle d'Hygiène du CHIC met en œuvre le programme d'action annuel validé par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

Elle aide les équipes soignantes, tout au long de l'année, à produire des soins de qualité, à éviter la survenue d'infections associées aux soins et la détection de bactéries multi-résistantes.

Elle participe aussi régulièrement à des actions d'éducation des usagers à cet enjeu majeur de santé publique (Semaine Sécurité Patient).

Le programme d'intervention comporte de multiples actions, notamment :

- **Prévention des infections associées aux soins et de la diffusion des bactéries résistantes (BMR, BHR).** Protocoles institutionnels et formations continues sur mesures d'hygiène de base (précautions standard, la mise en œuvre des précautions complémentaires ou les mesures spécifiques en cas d'intervention chirurgicale, pose d'un cathéter, d'une sonde urinaire, ...)
- **Surveillance de l'environnement par une programmation annuelle de prélèvements** (eau, surface, air pour les blocs opératoires, les services de réanimation, soins intensifs, néonatalogie, stérilisation)

- **Surveillance des infections associées aux soins et de la diffusion des bactéries résistantes.** Surveillance des infections du site opératoire, des bactériémies associées aux cathéters, ...
- **Surveillance des accidents d'exposition au sang** (comme une pique lors d'une injection ou d'un prélèvement sanguin)
- **Evaluation des pratiques professionnelles par la réalisation régulière d'audits.** Hygiène des mains, précautions standard, précautions complémentaires, sondage urinaire, Gestions des cathéters et chambres implantables, Entretien des endoscopes, Gestion des déchets,
- **Evaluation des prestations externes** pour l'entretien des locaux.
- **Animation du réseau des correspondants d'hygiène du CHIC Castres-Mazamet.** Des correspondants en hygiène hospitalière sont présents dans tous les services de l'établissement. Ils sont réunis 4 fois par an pour partager les dernières recommandations, procédures ou résultats d'audit mais l'EPIAS les aide toute l'année dans leur mission de relais avec leur collègue.

LA LUTTE CONTRE L'ANTIBIORESISTANCE : UNE PRIORITE ABSOLUE DE SANTE PUBLIQUE A L'ECHELLE MONDIALE

En France, les actions de prévention de la résistance des bactéries aux antibiotiques (ou antibiorésistance) sont construites selon l'approche « Une seule santé » (« One Health ») promue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) depuis 2015.

C'est dans ce cadre que l'établissement a signé la charte du bon usage des antibiotiques dans laquelle les médecins s'engagent à une prescription la mieux adaptée visant à réduire la consommation des antibiotiques. Pour les aider, ils peuvent consulter un médecin infectiologue référent ; ils ont accès à un référentiel national des traitements antibiotiques et des formations leur sont régulièrement proposées.

Pour en savoir plus :
www.sante.fr/antibioma-lin-pour-savoir-comment-bien-utiliser-les-antibiotiques/lantibioresistance



ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

Votre opinion nous intéresse !

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés «E-SATIS».

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités **par mail** à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un **questionnaire en ligne** totalement **anonyme**.

Nous vous remercions pour votre participation en donnant votre adresse mail au bureau des admissions.

Concrètement, ce que cela signifie pour vous ?

2 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire E-SATIS en ligne.

Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :

- 1- Vous répondez quand vous voulez ;
- 2- Vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.

- Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.
- Le questionnaire comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.
- Si vous rencontrez des difficultés de connexion, ou si vous souhaitez obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires, nous vous invitons à envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@e-satis.fr ou téléphoner au numéro vert mis à votre disposition (gratuit depuis un poste fixe).
- Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé vers une page explicative.



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL**
CASTRES-MAZAMET



NOTES

Préparez votre **RETOUR A DOMICILE** en toute sérénité

Une large gamme de produits et de services autour
du **MAINTIEN A DOMICILE**



Votre diagnostic à domicile est gratuit !



CONFORT
& SANTÉ



MATÉRIEL
MÉDICAL



MATÉRIEL
PROFESSIONNEL



PRODUITS
D'INCONTINENCE



ORTHOPÉDIE
CONTENTION



HANDICAP

ALBI

164 Rue du Verbial
81000 - Albi
05 63 52 38 92

Vos agences de proximité

CASTRES

3 rue Charles Coulomb
81100 - Castres
05 63 72 22 31

Ouvert du Lundi au Vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 18h



Protéger, au sens fort

DEPUIS PLUS DE 90 ANS,
REMPART MUTUELLE EST UN ACTEUR MAJEUR
EN COMPLÉMENTAIRE SANTÉ & PRÉVOYANCE.

Nos contrats intègrent

- > des garanties adaptées à chaque profil :
particuliers, professionnels, fonctionnaires
- > des services à la personne :
 - accompagnement psycho-social
 - soutien à la parentalité et aux aidants
 - aide au pouvoir d'achat
 - téléconsultation médicale

Nous proposons également une offre spécifique :
« REMPART HOSPI », pour une hospitalisation
sereine et plus confortable

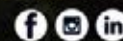
Renseignez-vous au 0 970 82 81 80 (appel non surtaxé)

Nous sommes présents en Haute-Garonne
et dans le Tarn.

À Castres - 10, Place Pierre Fabre

Protéger au sens fort,
c'est vous accompagner à chaque étape de votre vie.

rempartmutuelle.fr



Sources : sans discrimination au lieu de la Cour de la mutualité, syndicat de la mutualité, le N°100 000 000 et le N°100 000 000 à la Fondation Hospitalière de l'Innovation
Mutuelle (FHM) - Agence sous l'autorité de la Commission de l'Assurance et de la Santé (CASS) - Agence de l'Assurance - 75136 PARIS Cedex 09



Ligne 10

un bus gratuit toutes les heures
pour relier l'hôpital
aux gares et centres-villes
de Castres et Mazamet



Libellus, la liberté de se déplacer !
05 63 71 80 00
castres-mazamet.fr



L'HOSPITALISATION À DOMICILE

*L'expertise du soin,
là où vous vivez.*

L'Hospitalisation
à Domicile (HAD) :
des professionnels
à vos côtés, chez vous.

Notre équipe **pluridisciplinaire**
assure au domicile du patient
des soins **coordonnés**,
adaptés et sécurisés avec
la même exigence de qualité
qu'à l'hôpital.



SOINS MÉDICAUX
ET PARAMÉDICAUX
24h/24 - 7j/7



POUR TOUS LES ÂGES
patients avec des maladies
aiguës ou chroniques



DANS LE DOMICILE
PRIVÉ OU COLLECTIF
(Ehpad, foyer...)



POUR ÉVITER OU RACCOURCIR
UNE HOSPITALISATION



SUR PRESCRIPTION
MÉDICALE



PRISE EN CHARGE
PAR LA SÉCURITÉ SOCIALE



10 rue Anne Veauté
81100 Castres



05 63 51 66 66



castres@fondation-santeservice.fr

Découvrez notre site
en flashant ce QR code



www.fondation-santeservice.fr

PROXIMITÉ • BIENVEILLANCE • EXPERTISE • COORDINATION

Maître Marina DEBRAY

avocate au barreau de Bordeaux



En droit du dommage corporel

devant toutes les
juridictions françaises



Accident de la route,
accident médical,
accident de la vie,
victime d'infraction
pénale

La première
consultation
est **gratuite**



contact@avocatdebray.fr

—



06 77 84 25 78

 **4 MAISONS PARTAGÉES POUR SENIORS dans le Tarn**

Un cadre familial, sécurisé avec une présence 24h/7j

 Maisons à tailles humaines et chaleureuses

 Maisons adaptées troubles cognitifs

 • Graulhet • Albi • Mazamet († Alzheimer et autonomie)

 www.cettefamille.com |  05 54 54 87 82

 **Ambulances Brassagaises**

TRANSPORT SANITAIRE • AMBULANCES • VSL • URGENCES

 15 Place de l'hôtel de ville
81260 BRASSAC

 05.63.74.00.42

 ambulancebrassagaises@outlook.fr

A VOS CÔTÉS, À CHAQUE INSTANT

 DISPONIBILITÉ 24h/24 - 7j/7

 ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

 SÉCURITÉ & CONFORT

 **NORD MIDI-PYRÉNÉES**

NOTRE TERRITOIRE VOTRE AVENIR

Agir chaque jour dans votre intérêt et celui de la société

 **PROXIMITÉ**
À vos côtés dans tous vos projets

 **ENGAGEMENT**
Acteur du développement de votre territoire

 **EXPERTISE**
Des solutions adaptées à chaque situation

Tous les produits verriers et dérivés

Fabricant Vitrage Isolant Climait sous licence Saint-Gobain

 **COPROVER**

Castres Mazamet
2112 route François Jacob, 81290 LABRUGUIERE
Tél : 05 63 71 65 55 Fax : 05 63 74 71 64
@ : magasin@coprover.com

Toulouse
5 rue Alfred Sauvy, 31270 CUGNAUX
Tél : Tél : 05 61 76 56 56 Fax : 05 61 76 54 15
@ : coprover.toulouse@coprover.com

 **SALA PEINTURES**

ENTREPRISE GÉNÉRALE DE FINITION

30, rue de l'Agout - 81100 Castres
Tél. 05 63 59 28 83 / Fax. 05 63 72 16 81 - salapeintures@free.fr

PARTICULIERS / PROFESSIONNELS

 **PEINTURE - DÉCORATIONS**

 **REVÊTEMENTS SOLS ET MURS**

 **FAÇADES** (Étanchéité - Imperméabilisation)

 **VITRERIE**

 **FAÏENCE - CARRELAGE**

 **TOUS TRAVAUX DE FINITION**

 **SALA PEINTURES**

 **ALEGIA**
CABINET D'AVOCATS

Écouter, comprendre, défendre, telle est la devise du Cabinet d'Avocats Alégia qui vous accueille à Castres, Albi ou Toulouse

DOMAINES D'ACTIVITÉ DU CABINET	NOTRE ÉQUIPE D'AVOCATS
<i>Droit Civil</i>	<i>Me Olivier Boonstoppel</i>
<i>Droit Pénal</i>	<i>Me Jean-Christophe Laurent</i>
<i>Droit commercial et</i>	<i>Me Marguerite Coustal Crook</i>
<i>Droit des affaires</i>	

CABINET DE CASTRES	CABINET D'ALBI	CABINET DE TOULOUSE
(correspondant)	(correspondant)	(correspondant)
07, place Roumive	5 rue de l'Hôtel de Ville	11 Boulevard Michelet
81100 Castres	81000 Albi	31000 Toulouse
Tél. 05 63 59 01 05	Tél. 05 63 59 11 54	Tél. 05 63 59 11 54
Email: castres1@alegia-avocats.fr	Email: castres1@alegia-avocats.fr	Email: castres1@alegia-avocats.fr



Pour des Solutions Propres



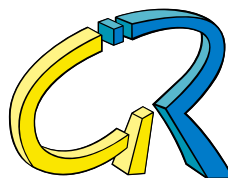
- VIDANGES : fosses, bacs à graisses
- DÉBOUCHAGE toutes canalisations
- LOCATION de WC
- LOCALISATION DE FOSSES
- NETTOYAGE et DÉGAZAGE de cuves à fioul
- INSPECTION VIDÉO de toutes canalisations
- ENTRETIEN pompes de relevage
- ENTRETIEN de micro-station et poste de relevage

7 jours / 7
05 63 98 48 96
06 23 61 00 46



LOCATION
WC
AUTONOME
campings / mariages / manifs & événements

9 rue Augustin Fresnel - Zone de Mélou - 81100 CASTRES
www.assainissement81.com
assainissement81@assainissement81.fr



S.A.R.L

Gilbert RICARD

63, rue de Strasbourg
81200 MAZAMET

PLATRERIE
FAUX-PLAFONDS
CLOISONS MODULAIRES
ISOLATION THERMIQUE ET ACOUSTIQUE
SOLS SOUPLES
CARRELAGE
PEINTURE
DECORATION

Tél. : 05.63.61.04.99

E.mail: gilbert-ricard@wanadoo.fr

Gérant: Jean Pierre BOUISSET

Une équipe à vos côtés,
un savoir faire, des compétences à votre service !

AMBULANCES - VSL - TAXI



2 av du Commerce
et de l'Artisanat
81710 SAIX



 **05.63.71.70.44**
www.ambulances-maurel.fr

A VOTRE SERVICE
DEPUIS 1992



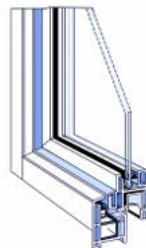
• TRAVAUX PUBLICS • ROUTES • VRD • BATIMENT
• GENIE CIVIL • ASSAINISSEMENT
• ACCES HABITATIONS

Etude et devis personnalisés gratuits

ZI de Mélou - 72, Rue de l'Industrie
CS 80513 - 81115 CASTRES Cedex

Tél. 05 63 59 21 76 - Fax : 05 63 72 17 48

Scop **FLAGEAT**
Menuiserie



MENUISERIES-BOIS- PVC
VOLETS BOIS ET PVC- PORTAILS
AGENCEMENT - MOBILIER

---38-Rue-des-Métiers---81100 - CASTRES-/-Tél: 05-63-59-22-23-mail: contact@scopflageat.fr---



Entreprise de Bâtiment – Charpente - Couverture

Génie Civil

189 Route des Collines

Les Fournials - 81210 MONTFA

Tél : 05 63 75 84 52 - Fax : 05 63 75 84 57

www.albert-batiment.com

CORNUS
VOS TRAVAUX DU SOL AU PLAFOND
CHAUFFAGE-CLIMATISATION-SANITAIRE-ELECTRICITE

**151 Route De Toulouse
81100 CASTRES**

05 63 59 36 22

contact@cornus.fr

OBSÈQUES • PRÉVOYANCE • MARBRERIE • FLEURS & ORNEMENTS



**ASSISTANCE FUNÉRAIRE
DE L'AUTAN**



Notre métier être à vos côtés

42 place Pierre Fabre

81100 CASTRES

Tél. 05 32 11 09 38

ZA de la Sigourre

81290 LABRUGUIERE

Tél. 05 63 51 04 79

Mail. **aflabru@gmail.com**

<https://www.af-delautan.fr/>



SARL au capital de 40 000 € immatriculée au RCS de Castres sous le n° 532871829. PF habilitées sous le n° : 21 81 0103 et 21 81 0044. MIA sous le n° ORIAS 18003841 (www.orias.fr).



Pôle Funéraire du Pays Mazamétain

Pompes Funèbres
Chambre Funéraire
Salle de Cérémonie
Prévoyance Obsèques
Articles et Monuments Funéraires
Démarches après Décès

www.pompesfunebresmazamet.fr

N° habilitation : 23 - 81 - 0011

Ets Da Fonseca & Alberto

465, rue David Douglas (derrière Auchan)
ZAC du Thoré - 81200 Aussillon

05 67 27 58 74 - pfpm@sfr.fr

Soins et Bienveillance

Floriane CARIVENC

*"Le plus grand secret pour le bonheur,
c'est d'être bien avec soi"*

Socio-esthéticienne • Masseuse bien-être
Esthéticienne

06 31 74 55 87

soinsetbienveillance@gmail.com

SERVICE COMPLET D'HÔTELLERIE DE SANTÉ



depuis
40
ans

Restauration
Bionettoyage
Hôtellerie de santé

20 Av. Didier Daurat,
31400 Toulouse

ELIOR
SAINT

St BERNARD
Ambulances/VSL
TAXI

LABRUGUIÈRE
AMBULANCES

Pour un meilleur
service prenez
rendez-vous



13 av. Général de Gaulle
81290 LABRUGUIÈRE

Agrément N° 79 - 18

Agrément N° 2004/5

MAZAMET VILLE DE RELIEFS

“ Le mot du Maire

L'hôpital intercommunal de Castres-Mazamet occupe une place centrale dans l'offre de santé sur le sud du Tarn.

L'hôpital du pays d'Autun est le fruit d'une décision courageuse commune des maires de Castres et Mazamet, Arnaud Mandement et Michel Bourguignon, prise à la fin des années 90. Tous deux ont alors accepté de programmer la fermeture de leurs hôpitaux de centre-ville respectifs pour en créer un nouveau, moderne et adapté à mi-chemin entre les deux villes.

Ce choix était visionnaire et la qualité de l'hôpital du pays d'Autun contraste avec la situation des bassins de vie qui n'ont pas su faire ces choix stratégiques en temps utiles. Chaque jour, 24h/24h, des milliers de professionnels dévoués se relaient ici pour assurer la plus belle mission : celle du service public de santé. C'est à eux, quelles que soient leurs fonctions, qu'il faut avant tout rendre hommage.

Olivier Fabre.



www.ville-mazamet.com



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL**
CASTRES - MAZAMET

Notre établissement remercie vivement
les divers fournisseurs et prestataires
dont l'aimable participation a permis
la réalisation de ce livret.

Connecter et protéger ce qui est essentiel pour vous

Surveillance de la
sécurité des données
24/7 pour le GHT
Castres-Mazamet

Avenue de la Montagne Noire,
IMS Networks intervient localement
avec ses propres équipes

Certification ISO 27001 depuis 2015



PARTENAIRE PREMIUM
SAISON 2025/2026

ims
NETWORKS



AMBULANCES • VSL • TAXIS

Vous satisfaire est notre priorité depuis 1969

Hospitalisation : entrées, sorties

Consultation rééducation - Dialyses - Rayons

Examens - Transferts - Soins divers

URGENCES 24H/24

(permanence centralisée sur site)

Intervention immédiate

TRANSPORTS MÉDICALISÉS

05 63 35 09 09

**2, chemin de la Pause
81100 CASTRES**



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL**
CASTRES-MAZAMET

PLAN DE L'HÔPITAL DU PAYS D'AUTAN



CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL
CASTRES-MAZAMET

Niveau 3

- 1 Restaurant du personnel
- 2 Administration

Niveau 2

- 3 Hôpital de Jour de Médecine
- 4 Chirurgie digestive, Gastroentérologie
- 5 Chirurgie Gynécologie, ORL, Vasculaire, Urologie
- 6 Unité Soins Palliatifs «Tournesols»
- 7 Consultations chirurgie et Gastro-entérologie
- 8 Chirurgie ortho-traumatologique, ophtalmologique et odontologique
- 9 Consultations Ophtalmologie
- 10 Consultation ORL

Niveau 1

- 11 Oncologie + Hôpital de Jour Oncologie
- 12 Infectiologie
- 13 Médecine Interne
- 14 Médecine Gériatrique
- 15 Neurologie
- 16 Consultations médecine

Rez-de-chaussée

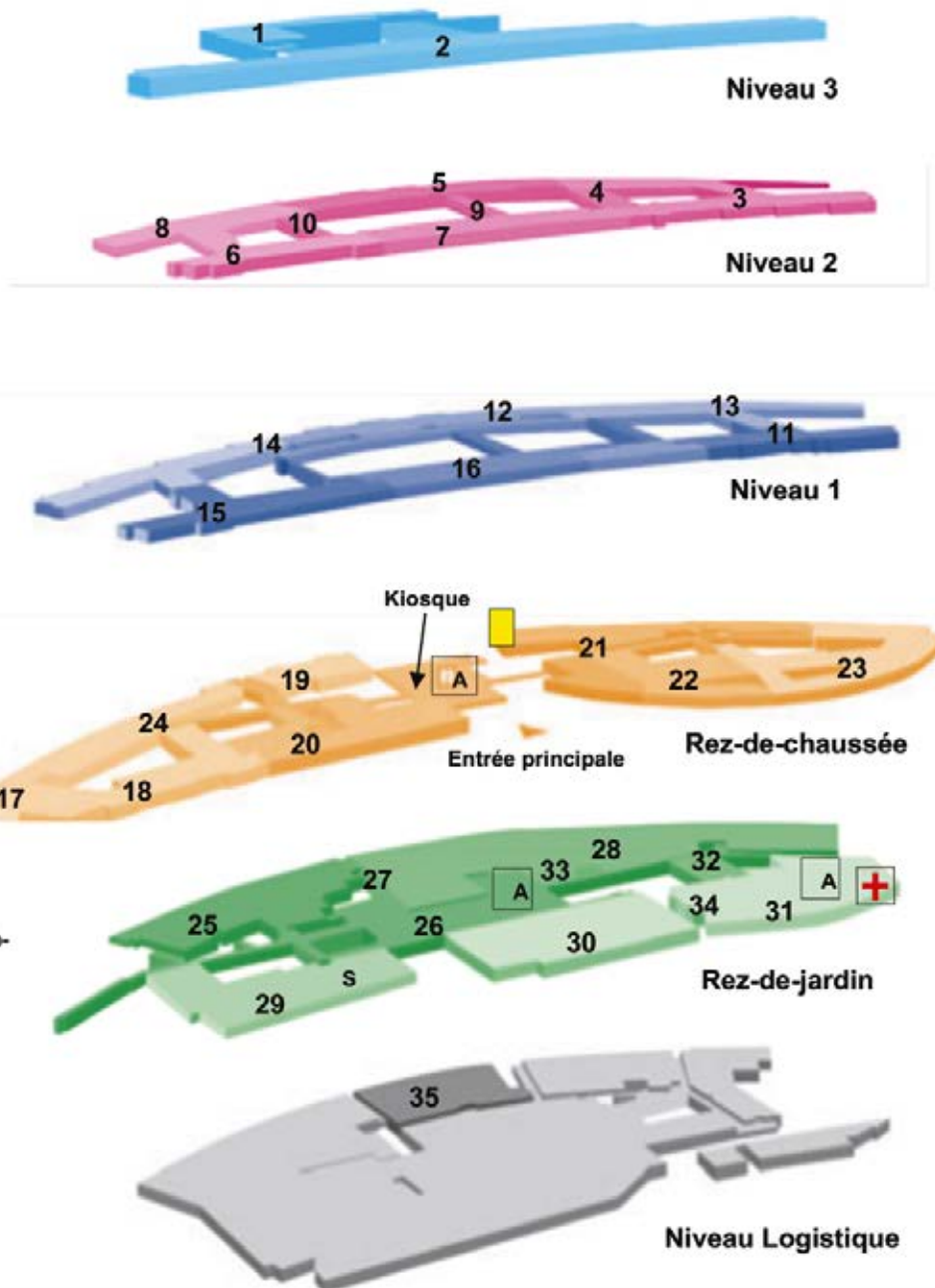
- 17 Cardiologie
- 18 Pneumologie
- 19 Unité de Soins Intensifs Cardiologie
- 20 Consultations cardiologie et pneumologie
- 21 Pédiatrie - Néonatalogie
- 22 Consultations gynéco-obstétrique, pédiatrie
- 23 Maternité
- 24 Laboratoire du Sommeil

Rez-de-jardin

- 25 Réanimation, surveillance continue et UNV (Unité Neuro-Vasculaire)
- 26 Consultations anesthésie
- 27 Chirurgie ambulatoire
- 28 Blocs opératoires et obstétricaux
- 29 Laboratoire
- 30 Imagerie
- 31 Urgences
- 32 Odontologie
- 33 Consultations Chirurgie Ortho-Traumatologie
- 34 Brancardage

Niveau Logistique

- 35 Pharmacie



L'hôpital est structuré en 5 pôles d'activités cliniques et médico-techniques :

- Le pôle Médecines
- Le pôle Chirurgies
- Le pôle Mère/Enfant
- Le pôle Plateaux Techniques
- Le pôle Logistique médicale

Les unités de soins comprennent entre 22 et 24 lits (80% de chambres seules)

- S** Salon de sortie
- A** Admissions
- +** Urgences
- Salle multi-cultes

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL CASTRES - MAZAMET
6 avenue de la Montagne Noire - BP30417 - 81108 CASTRES Cedex
Tél : 05 63 71 63 71 • www.chic-cm.fr

Certifié par la Haute Autorité de Santé « Qualité des Soins Confirmée »



Mai 2026

Tarif journée prestation

Il est défini nationalement en fonction de la spécialité. Il est à votre charge dans le cas où vous n'auriez pas de droits ouverts à l'assurance maladie.

Ticket modérateur

Part non prise en charge par l'assurance maladie (20%) lorsque vous ne bénéficiez pas d'une prise en charge à 100% par celle-ci. Peut être pris en charge par les organismes de mutuelles complémentaires.

Forfait journalier

Le forfait hospitalier représente la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. (Voir page 10).

Le montant du forfait hospitalier est fixé par arrêté ministériel. Depuis le 1er mars 2026, il est de 23€.

Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit.

Vous pouvez être exonéré de ce forfait dans certaines conditions prévues par l'assurance maladie.

Participation forfaitaire obligatoire

32€ depuis le 1er avril 2026.

Pour les actes dont le tarif est supérieur ou égal à 120€, le ticket modérateur qui reste à votre charge est remplacé par une participation forfaitaire de 32€.

Chambre particulière

50 € en court séjour.

20 € en chirurgie ambulatoire, hospitalisation de jour et chimiothérapie

40 € en SMR.

Ces frais sont généralement couverts par les mutuelles

Frais d'accompagnant au 1er janvier 2026

16€ : TAMAC (tarif accompagnant maternité).

25€ : TANE0 (tarif accompagnant néo-nat).

16€ : TAACG (tarif accompagnant général).

11.80€ : Repas complet types (Restaurant HPA).

Télévision et communications téléphoniques

A régler au café d'Autan dans le hall d'accueil.

Accès parking gratuit ainsi qu'une ligne de bus mise à disposition (horaires disponibles à l'accueil)

Le CHIC, signataire de la **charte Romain Jacob** le 21 octobre 2015, s'engage pour améliorer l'accès aux soins pour les personnes vivant avec un handicap.

Vous êtes vivant avec un handicap, vous êtes un proche, un aidant, une structure d'accueil, un professionnel intervenant dans la prise en charge d'une personne en situation de handicap...

Pour faciliter votre accueil au CHIC, préparer une venue en consultation ou en hospitalisation, organiser, adapter, coordonner votre parcours, vous apporter une écoute attentive, vous rencontrer, échanger...

Un interlocuteur unique

Coordination parcours de soins complexes Handicap

☎ : 05 63 71 85 31 (parcours adulte)

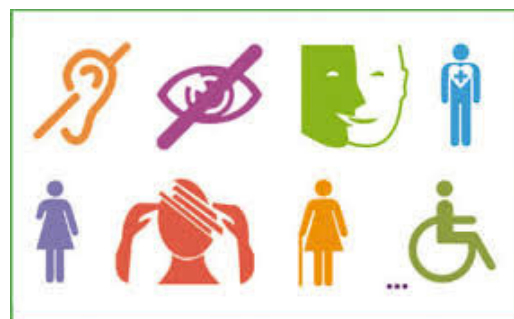
☎ : 05 63 71 68 42 (parcours enfant)

@: coordinatrice-handicap@chic-cm.fr

Tous les jours de 8h à 14h

Anticiper votre venue peut permettre :

- D'assurer d'un accueil adapté
- D'adapter la durée de la consultation
- De coordonner différentes consultations
- De prévoir la disponibilité d'un soignant pour aider le médecin si nécessaire
- D'assurer la disponibilité de matériel adapté si nécessaire



Des consultations adaptées :

Cabinet de soins complexes en **Odontologie** :

☎ : 05 63 71 64 28

Consultations dédiées en **Ophtalmologie** :

☎ : 05 63 71 85 31

@: coordinatrice-handicap@chic-cm.fr

Consultations dédiées en **Gynécologie/ Obstétrique** :

☎ : 05 63 71 85 31

@: coordinatrice-handicap@chic-cm.fr

Consultations dédiées en **Pédiatrie** :

☎ : 05 63 71 85 31

@: coordinatrice-handicap@chic-cm.fr



Votre avis est important !

Pour améliorer l'accès aux soins avec la Charte Romain Jacob, vous êtes invités à répondre au questionnaire HANDIFACTION sur www.handifaction.fr



CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Votre équipe soignante s'engage à prévenir, traiter et soulager la douleur, à informer les patients et leur famille de cette prise en charge.

L'évaluation de la douleur sera réalisée systématiquement et régulièrement par votre équipe soignante au même titre que la prise de la tension artérielle ou de la température.

Il n'existe pas une douleur mais des douleurs différentes, d'origines différentes, qui se traiteront différemment, ce qui nécessite de votre part une description très précise afin d'en faciliter le traitement et le soulagement.

Il est important pour votre équipe soignante de connaître : la durée, l'intensité, la localisation, le type de douleur, les facteurs déclenchants.

Cette description et cette évaluation vont nous aider à mettre en œuvre tous les moyens à notre disposition pour mieux répondre à vos attentes.

Même si nous ne parvenons pas à supprimer totalement votre souffrance, nous espérons au moins la rendre supportable.

Comment évaluer la douleur ?

- **L'Echelle Verbale Analogique (EVA)** : elle se présente le plus souvent sous la forme d'une réglette équipée d'un curseur que vous mobilisez selon l'intensité de la douleur. De façon simplifiée, il s'agit d'un «thermomètre» de la douleur.
- **L'Echelle Numérique (EN)** : sans support visuel, elle permet de quantifier de 0 à 10 le degré de la douleur, avec 0 qui correspond à une absence de douleur et 10 à « la douleur maximale imaginée ».
- **L'Echelle Verbale Simple (EVS)** : c'est un questionnaire quantitatif indiquant le niveau de la douleur : Absence de douleur, douleur faible, modérée, intense ou insupportable.

L'évaluation de la douleur sera réalisée systématiquement et régulièrement par votre équipe soignante au même titre que la prise de la tension artérielle ou de la température.

De quels moyens disposons-nous pour traiter votre douleur ?

Les moyens médicamenteux : certains d'entre eux vous sont familiers. Il s'agit d'adapter le traitement à la sévérité de la douleur tout en tenant compte de votre état de santé.

- Les antalgiques non morphiniques pour des douleurs faibles à modérées (paracétamol, aspirine) auxquels il convient d'ajouter des anti-inflammatoires.
- Les morphiniques faibles (codéine) qui sont souvent associés à d'autres molécules comme le paracétamol.
- Les morphiniques forts sont utilisés contre les douleurs sévères ou résistantes. Ils peuvent être administrés sous différentes formes (injectable, orale ou patch dermique).

Bien prescrite et bien utilisée, la morphine ne rend pas « drogué ».

D'autres médicaments efficaces sur la douleur peuvent être associés aux antalgiques habituellement prescrits, comme certains antidépresseurs, certains antiépileptiques ou les antispasmodiques.

D'autres moyens sont à votre disposition afin de mieux combattre la douleur comme l'anesthésie locorégionale, la kinésithérapie, la sophrologie, la neurostimulation transcutanée, l'hypnose, l'acupuncture, la toucher massage, la prise en charge psychologique.

La prise en charge de la douleur est une priorité pour votre équipe soignante.

Au cours de votre hospitalisation, plusieurs douleurs peuvent survenir à la suite d'une intervention chirurgicale, au décours d'un examen, lors d'un transport, d'un soin ou d'un fait de votre maladie.

Votre équipe soignante vous informera sur le risque de survenue de cette douleur et les moyens mis en œuvre pour la prévenir.

Traiter la douleur est essentiel, la communication entre le patient et son équipe soignante est primordiale.

Toute douleur mérite notre attention. Nous vous invitons à en informer au plus tôt votre équipe soignante.



France Alzheimer	5 rue Amiral Galiber 81100 Castres	05 63 98 29 88	L'association développe diverses activités autour de la prise en charge des personnes atteintes de maladies dégénératives.
ASP Association des Soins Palliatifs	2, rue de la Platé 81100 Castres	05.63.72.23.52	Elle propose la présence de bénévoles auprès de personnes en fin de vie.
Hôpital Sourire	Chez la Banque Populaire Occitane 13 Place Soult - B.P. 60229 81101 Castres Cedex	M. Régis (responsable de l'antenne) hospitalsourire.castres@orange.fr	Améliorer le bien-être, susciter l'émerveillement et offrir le sourire aux enfants et mamans hospitalisés.
Bébé Warrior	55 esplanade Nord 31310 Montesquieu-Volvestre	Vanessa PLEGADE associationbebewarrior@gmail.com	L'association a pour vocation d'aider à aménager, à équiper et à améliorer les services de néonatalogie ; les chambres mère/enfant et les salles des parents ; de financer du matériel pour les bébés et les parents, ainsi que d'expliquer et de faire connaître la prématurité au grand public
Maman Blues		Marinnette Ardouin Yolène Rouanet mamanblues81@gmail.com	Association parentale de soutiens, d'échanges, et d'informations autour de la difficulté maternelle
La Ligue contre le Cancer	26, rue du ROC 81000 ALBI		Conseils et soins esthétiques qui répondent aux conséquences des traitements des patients atteints de cancer

Cette liste n'est pas exhaustive. Les coordonnées d'associations spécifiques à certaines pathologies sont disponibles au sein des services d'hospitalisation concernés

Coordonnées de représentants des usagers titulaires :

Mme Elisabeth ALBERT – elisabeth_albert@orange.fr – 06 25 47 42 73

Mme Elisabeth DEMAYA : representants_des_usagers@chic-cm.fr

La composition nominative complète de la Commission des Usagers est disponible sur demande auprès du secrétariat de la Patientèle au 05 63 71 64 85 ou à patientele.secretariat@chic-cm.fr

Coordonnées des représentants du culte :

Aumônerie Bouddhiste : 06 76 68 06 87

Aumônerie Catholique : 05 63 71 61 99

Culte Israélite : 06 81 85 87 72

Aumônerie Musulmane : 06 78 82 43 37

Aumônerie Protestante : 06 07 49 49 46

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS



CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL
CASTRES - MAZAMET

Vous venez d'effectuer un séjour au Centre Hospitalier Intercommunal Castres-Mazamet. C'est depuis toujours la vocation des hospitaliers d'accueillir et de soigner en rendant au patient le meilleur service possible.

Afin d'améliorer la qualité des soins de notre établissement, nous vous invitons à remplir ce **questionnaire de satisfaction via le QR Code ci-contre**. Vous avez également la possibilité de le compléter ci-dessous puis demander une enveloppe « T » pour son envoi postal sans affranchissement auprès de l'accueil. Les renseignements ainsi recueillis feront l'objet d'un suivi régulier par les services concernés dans un but d'amélioration continue du service rendu au patient.



Si vous préférez vous exprimer oralement, le Directeur en charge de la Patientèle, pourra vous recevoir sur RDV au 05.63.71.64.85.

Service d'hospitalisation :

Date de sortie :

L'ACCUEIL

1. Exprimer votre degré de satisfaction sur l'accueil qui vous a été réservé :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Mécontent
Aux bureaux des admissions	☐	☐	☐	☐
A l'arrivée dans le service de soins	☐	☐	☐	☐
Avez-vous pris connaissance du livret d'accueil du CHIC (livret re admissions, ou dans la chambre)			OUI ☐	NON ☐

LE CONFORT

2. Concernant l'ensemble des prestations hôtelières, exprimez votre degré de satisfaction sur les points suivants :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Mécontent	Non Concerné
Le repas a-t-il été à votre goût ?		OUI ☐	NON ☐		☐
La qualité des repas	☐	☐	☐	☐	☐
La quantité des repas	☐	☐	☐	☐	☐
La température des repas	☐	☐	☐	☐	☐
La présentation des repas	☐	☐	☐	☐	☐
L'assaisonnement des repas (sel, poivre...)	☐	☐	☐	☐	☐
La durée du repas	☐	☐	☐	☐	☐
Le confort de la chambre	☐	☐	☐	☐	☐
La propreté	☐	☐	☐	☐	☐
Le bruit de la ventilation	☐	☐	☐	☐	☐
Le bruit lié aux activités de soins	☐	☐	☐	☐	☐
Autres bruits (voisinage, parking, bruits extérieurs)	☐	☐	☐	☐	☐
L'accès à différents services (télévision, téléphone)	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE SEJOUR

3. Concernant l'ensemble des soins que vous avez reçus, exprimez votre degré de satisfaction sur les points suivants :

Dès les 1ers jours, avez-vous eu connaissance de l'identité du médecin qui vous a pris en charge ?

OUI ☐

NON ☐

Vous a-t-on demandé votre avis sur les traitements et examens proposés ?

OUI ☐

NON ☐

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Mécontent	Non Concerné
La qualité des soins	☐	☐	☐	☐	☐
Le respect de vos droits (dignité, intimité, liberté, confidentialité)	☐	☐	☐	☐	☐
La prise en charge de la douleur	☐	☐	☐	☐	☐
La disponibilité, l'écoute du personnel médical	☐	☐	☐	☐	☐
La disponibilité, l'écoute du personnel soignant	☐	☐	☐	☐	☐
Avez-vous eu le sentiment d'avoir obtenu toutes les informations que vous souhaitiez concernant...					
Votre état de santé	☐	☐	☐	☐	☐
Les médicaments et leurs effets	☐	☐	☐	☐	☐
L'évolution de votre état de santé	☐	☐	☐	☐	☐
Les horaires pour les visiteurs	☐	☐	☐	☐	☐
L'accueil de votre entourage	☐	☐	☐	☐	☐
Si votre mobilité était réduite, êtes-vous satisfait de l'aide apportée aux activités de la vie quotidienne (repas, toilettes...)	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE SORTIE

4. Exprimez votre degré de satisfaction sur la préparation de votre sortie :

Au moment où vous remplissez ce questionnaire, est-ce-que la préparation de votre sortie à déjà été organisée ?

OUI ☐ NON ☐

Si oui, merci de compléter les questions ci-dessous :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Mécontent
Informations médicales (ordonnances, conduite à tenir au domicile...)	☐	☐	☐	☐
Formalité administratives	☐	☐	☐	☐
L'organisation du retour au domicile personnel	☐	☐	☐	☐

VOTRE APPRECIATION GLOBALE

5. Concernant votre séjour, dans l'ensemble, vous avez été :

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Mécontent

Nous vous remercions d'avoir pris de votre temps pour remplir ce questionnaire de satisfaction.

Nom, Prénom, Adresse Complète (Facultatif) : _____
