



Facile à lire



Livret d'accueil

Centre Hospitalier Intercommunal Castres-Mazamet
6 avenue de la Montagne Noire
BP 30417
81108 Castres Cedex
Téléphone : 05 63 71 63 71
Email : www.chic-cm.fr



Etablissement certifié sans réserve par la Haute Autorité de Santé

Les grandes parties du livret d'accueil

| | |
|---|----|
| Quelques mots pour commencer | 3 |
| 1) Les pôles d'activités | 5 |
| 2) Votre admission..... | 12 |
| 3) Votre séjour | 20 |
| 4) Votre sortie | 39 |
| 5) Vos droits et vos devoirs | 43 |
| 6) La qualité et la sécurité des soins | 59 |
| 7) La charte de la personne hospitalisée | 67 |
| 8) L'enquête de satisfaction | 74 |
| 9) Le questionnaire de sortie | 77 |

Quelques mots :

du Directeur, Philippe PERIDONT

et de la Présidente de la Commission Médicale d'Établissement (CME), Marie-Noëlle CUFI

Tout le personnel du Centre Hospitalier Inter Communal (CHIC) de Castres-Mazamet, vous souhaite la bienvenue.

Ce livret d'accueil vous donne les informations importantes sur votre séjour.

Le CHIC est un établissement public de santé.

Il vous assure :

- La sécurité des soins et le confort nécessaire avec des équipements de diagnostic ;
- Des traitements performants ;
- Des services hôteliers de qualité.

Pour que votre hospitalisation se passe bien, les équipes médicales, soignantes et l'ensemble du personnel mettent à votre disposition :

- leurs compétences,

- leur disponibilité,
- et apporte leur aide.

Nous nous intéressons à votre prise en charge médicale et à votre accueil.

Pour cela, nous vous demandons de bien vouloir remplir le questionnaire de sortie qui se trouve à la fin de ce livret, page 76.

Ce questionnaire va permettre d'évaluer notre fonctionnement et de connaître vos attentes.

Le CHIC de Castres-Mazamet a :

- 6 pôles d'activités cliniques et médico-techniques,
- 1 pôle administratif et logistique.

Les pôles d'activités

▪ Le pôle chirurgie regroupe :

- La chirurgie générale :

Elle traite les maladies chirurgicales les plus fréquentes.

- La chirurgie viscérale :

Elle traite les organes abdominaux comme l'estomac, l'intestin, le foie, la rate...

- La chirurgie digestive :

Elle traite les organes de l'appareil digestif.

- La chirurgie proctologique :

Elle traite les maladies du rectum et de l'anus.

- Les consultations de stomathérapie :

Elles permettent d'assurer les soins et l'appareillage des patients stomisés, c'est-à-dire que les selles ou l'urine du patient sont recueillies dans une poche.

- Les consultations de gastro-entérologie :

Elles traitent les organes du tube digestif, leur fonctionnement et leurs maladies.

- **La chirurgie gynécologique :**

Elle traite les organes génitaux de la femme.

- **La chirurgie urologique :**

Elle traite les reins, les voies urinaires des hommes et des femmes, le système reproducteur de l'homme et les glandes surrénales, c'est-à-dire celles placées au-dessus des reins.

- **La chirurgie vasculaire :**

Elle traite les gros vaisseaux sanguins, les artères et les veines.

- **La chirurgie Oto-Rhino-Laryngologie (ORL) :**

Elle traite les anomalies des oreilles, du nez et des sinus, de la gorge et du cou.

- **La chirurgie maxillo-faciale :**

Elle traite les malformations de la bouche, du visage et de la mâchoire.

- **La chirurgie stomatologique :**

Elle traite les maladies de la bouche, du visage et des dents.

- **La chirurgie ophtalmologique :**

Elle traite les yeux.

- **La chirurgie odontologie :**

Elle traite les dents, les gencives et l'os de la mâchoire supérieure.

- **La chirurgie ortho traumatologique :**

Elle traite les déformations des os, des articulations, des muscles et des tendons abîmés lors d'un accident.

- **La chirurgie pédiatrique :**

Elle traite les maladies des enfants.

- **La chirurgie ambulatoire :**

Elle traite les chirurgies ne nécessitant qu'une journée d'hospitalisation.

▪ **Le pôle médecine regroupe :**

- La cardiologie ;
- L'unité de Soins Intensifs de Cardiologie (USIC) ;
- Les consultations de pneumologie, d'allergologie et d'addictologie ;
- La médecine vasculaire, la médecine interne et l'infectiologie ;
- La diabétologie – L'endocrinologie ;
- La dermatologie – La vénérologie ;
- L'hématologie, l'oncologie – La chimiothérapie ;
- La neurologie, l'électroencéphalographie (EEG), l'électromyographie (EMG), l'Unité Neuro-Vasculaire (UNV) ;
- L'unité de soins palliatifs « Tournesols » ;
- La médecine gériatrique, l'équipe mobile gériatrique, les consultations mémoire ;

Sur le site de Mazamet, il y a :

- L'Unité Cognitivo Comportementale (UCC) ;
- Le service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) polyvalent, gériatrique, locomoteur, neurologique ;



Boulevard Raymond d'Hautpoul
81200 Mazamet.
Téléphone : 05 63 97 50 92

Sur le Carré Gambetta, il y a :

- Le dispensaire de prévention sanitaire pour les vaccinations et les dépistages au 43, rue Victor HUGO
81100 Castres.
Téléphone : 05 67 46 46 80



▪ **Le pôle plateau-technique regroupe :**

- Les urgences ;
- Les Soins Médicaux d'Urgence et de Réanimation (SMUR) ;
- L'unité d'hospitalisation de Courte Durée (UHCD) ;
- L'Anesthésie – La réanimation ;
- Les consultations d'anesthésie ;
- 10 salles de bloc opératoire ;
- La salle de réveil (SSPI) ;
- La réanimation – Les soins continus ;
- Le prélèvement d'organes et de tissus.

▪ **Le pôle mère-enfant regroupe :**

- Les consultations de gynécologie – obstétrique ;
- Les consultations pédiatriques ;
- La maternité de niveau 2 ;
- Le bloc obstétrical ;
- L'Hospitalisation A Domicile (HAD) obstétrique ;

- La pédiatrie et la néonatalogie ;
- La chimiothérapie pédiatrique ;
- Le centre de Planification et d'Éducation Familiale (CPEF).

Il se trouve au Carré Gambetta:

au 43, rue Victor HUGO

81100 Castres.

Téléphone : 05 67 46 46 90



▪ **Le pôle logistique médical regroupe :**

- Le laboratoire de biologie ;
- La pharmacie ;
- L'imagerie par :

La radiologie : c'est l'utilisation de rayons X pour avoir des images du squelette, des poumons, de la cavité abdominales ou encore des seins.

L'échographie : elle permet de regarder les organes grâce à des ultrasons.

Le scanner : c'est un appareil qui analyse la partie du corps à explorer pour faire des images en coupes fines.

L'IRM : c'est une Imagerie par Résonance Magnétique.

- La rééducation par :

La kinésithérapie : c'est le traitement des maladies osseuses, articulaires et musculaires, par des mouvements imposés et des massages.

L'ergothérapie : c'est une méthode de rééducation

et de réadaptation sociale par l'activité physique, spécialement le travail manuel.

La psychomotricité : c'est la relation entre les mouvements physiques et les fonctions mentales.

▪ **Le pôle gérontologie regroupe :**

La gérontologie, c'est l'étude du vieillissement et de son effet sur le corps et sur la santé de la personne.

Les Établissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) :

A Castres, il y a :

- L'hôpital des Monges
12 rue des Monges
81100 Castres.
Téléphone : 05 63 71 63 01



- La Villégiale Saint-Jacques
15 Place Carnot - BP 30418
81108 Castres cedex.
Téléphone : 05 63 71 63 02



A Mazamet, il y a :

- La résidence du midi
Rue du Midi
81200 Mazamet.
Téléphone : 05 63 97 50 91



Les Unités Soins de Longue Durée (USLD) :

A Castres, il y a :

- L'hôpital des Monges
12 rue des Monges
81100 Castres.
Téléphone : 05 63 71 63 01



A Aussillon, il y a :

- Les Unités de soins de longue durée (USLD)
Rue de la paix
81200 Aussillon.
Téléphone : 05 63 97 51 02



Votre admission

Les conditions d'admission à l'Hôpital du Pays d'Autan (HPA)

Le personnel des admissions,
vous informe sur vos différentes prises en charge.

▪ Votre pré-admission :

Avant votre entrée à l'hôpital pour une hospitalisation,
il est nécessaire de :

- Faire à l'avance votre dossier administratif
au point du service d'admission.
Au moment de votre hospitalisation,
vous pourrez alors aller directement
dans le service.
- Faire votre pré-admission sur le site internet
du CHIC : www.chic-cm.com.fr,
dans la partie « votre dossier en ligne ».

▪ Votre passage aux urgences :

A votre arrivée, vous serez accueilli
par une Infirmière d'Accueil et d'Orientation (IAO).
Elle vous conduira au médecin d'Accueil
et d'Orientation (MAO).

Le médecin décidera de la suite
de votre prise en charge.



Les documents administratifs seront faits par les personnes qui vous accompagnent ou par vous-même.

Vous serez dirigé vers une équipe médicale et paramédicale formée aux prises en charge d'urgence.

Une équipe paramédicale : ce sont des professionnels de la santé qui ne sont pas formés comme les médecins mais qui se consacrent aux soins et aux traitements, avec l'aide du médecin.

D'après vos besoins, on pourra demander l'avis de spécialistes ou vous prescrire des examens complémentaires comme :

- des prises de sang, analyses d'urine...,
- des radiographies...

D'après des examens cliniques et le résultat des examens complémentaires, l'équipe médicale décidera de votre orientation.

Des examens cliniques, ce sont par exemple : écouter le rythme cardiaque, prendre le pouls, faire des palpations...

Il vous sera proposé :

- Une hospitalisation de courte durée aux urgences pour surveillance ;
- Une hospitalisation dans un service spécialisé ;
- Un retour à domicile avec un traitement

et un suivi médical, si besoin.

Dans l'établissement, il y a 2 points d'accueil :

- 1 pour les hospitalisations
- 1 pour les consultations.

Au rez de chaussée :

Il y a le point d'accueil central.

Il est ouvert de 7h45 à 18h30, fermeture à 18h00 les mardis et vendredis.

Au niveau -1 :

Il y a :

- Le point d'accueil imagerie, anesthésie et chirurgie ambulatoire.

Il est ouvert de 7h45 à 16h40.

- Le point d'admission pour les urgences.

Il est ouvert de 8h à 22h, tous les jours.

▪ Les soins pour tous :

Il y a un point d'accueil pour les soins pour tous.

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

se trouve à côté de l'accueil des Urgences.

Son numéro de téléphone est le 05 63 71 79 73.

Elle est ouverte du lundi au vendredi.

Elle accueille et accompagne les personnes :

- qui ont un problème de santé,
- qui n'ont pas de mutuelle.

Vous devez faire les démarches

avant votre entrée à l'hôpital.

▪ Les conditions d'admission :

Pour faire votre dossier à votre arrivée à l'hôpital, vous devez donner votre nom et prénom.

Vous ou une personne 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.
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance.
- Un moyen de paiement pour les frais restants à votre charge comme la carte bancaire, un chèque, de l'espèce.
- Une pièce d'identité, un passeport, un permis de conduire pour la sécurité de votre prise en charge.
- Selon votre situation, d'autres documents pourront vous être demandés. Cette liste vous sera donnée par le point d'admission du service.



Un agent d'accueil et d'accompagnement est présent dans le hall de l'hôpital.

Son rôle est de :

- vous diriger,
- vous informer,
- vous offrir un accompagnement adapté.

Il peut vous proposer son aide
du parking de l'hôpital
jusqu'au lieu de consultation ou d'hospitalisation.

Vous pouvez aussi vous assurer de sa disponibilité
pour votre arrivée à l'hôpital, au 05 63 71 61 80.

40 000 c'est le nombre de passages aux urgences
en moyenne par année.

**Pour votre sécurité,
vous porterez un bracelet tout au long de votre séjour.**

Votre identité est importante pour votre dossier.

Une fausse identité ou une personne
qui porte le même nom qu'une autre personne
peut être la cause d'une erreur médicale.

Cette erreur médicale peut arriver :

- quand les informations sont mises
dans un ou plusieurs dossiers,
- quand les informations sont mises dans un dossier
qui ne correspond pas au bon dossier.

Une erreur d'identité peut provoquer
un risque médical.

Pour votre sécurité,
nous vérifions souvent votre nom et votre prénom
pendant votre hospitalisation.

A votre arrivée à l'hôpital, l'équipe soignante
vous proposera un bracelet d'identité.

Vous pouvez refuser de mettre ce bracelet.

▪ **Les frais d'hospitalisation :**

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge
par l'assurance maladie.

Les frais d'hospitalisation sont :

- **Des frais de services :**

Ils sont fixés pour tous les hôpitaux de France.

- **Le forfait journalier :**

Il est fixé par la loi.

Il est de 20€ depuis le 1^{er} janvier 2018.

Le forfait journalier :

c'est le prix pour une journée d'hospitalisation.

Si votre mutuelle ne prend pas en charge
le forfait journalier, vous devez payer :

- **Le ticket modérateur :**

Il est de 20% si vous n'avez pas de prise en charge
à 100% par l'assurance maladie.

Le ticket modérateur : c'est la partie de vos dépenses de santé
qui reste à votre charge
une fois que l'assurance maladie a remboursé sa part.



- **Une participation forfaitaire :**

Elle est demandée pour les actes médicaux qui dépassent un tarif et si votre mutuelle ne la prend pas en charge. Elle est de 18 euros depuis 2006.

- **Des frais pour une chambre individuelle**

- **Des frais supplémentaires :**

Par exemple, pour des frais d'accompagnement. Les frais d'accompagnements sont des frais qui payent les dépenses d'une personne accompagnant un patient hospitalisé. Par exemple, les repas, le lit supplémentaire pour l'accompagnant.

- **Les honoraires du médecin :**

En raison de l'activité libérale, le médecin ne pratique pas le tiers-payant pour une hospitalisation. Le tiers payant est un moyen qui permet aux personnes de ne pas payer leurs frais de santé. Ces frais sont pris en charge directement par l'assurance maladie.

Les tarifs de ces médecins sont affichés dans les différents points d'admission de l'hôpital.

Le CHIC a passé un accord avec des mutuelles

pour vous éviter l'avance des frais non remboursés par l'assurance maladie.

Si vous n'avez pas de mutuelle ou que les prestations ne sont pas remboursés par votre contrat, les frais restants à votre charge devront être payés à votre sortie.

▪ **L'activité libérale :**

Si vous souhaitez être hospitalisé sous ce régime, la secrétaire du service vous donne le document pour en faire la demande écrite.

Dans ce cas, vous faites toujours parti du régime public d'hospitalisation.

Seuls les actes pratiqués par le médecin sont des actes d'activité libérale.

Les actes sont faits sous sa seule responsabilité.

Vous devez payer ces actes médicaux sauf les actes qui donnent droit au tiers payant.

Vous payerez ces honoraires :

- aux secrétariats médicaux,
- aux points d'admissions, pour les actes externes.

Une feuille de maladie vous sera donnée pour le remboursement de votre assurance maladie et de votre mutuelle.

Votre séjour

A votre arrivée dans l'établissement,
nous vous accompagnons pour organiser
la suite de votre séjour :

- en Soins de Suite et de Réadaptation (SSR),
- en Hospitalisation à Domicile (HAD),
- en soins à domicile...

Vous pouvez vous faire aider par une assistante sociale
pour faire les démarches.

▪ **Les affaires personnelles :**

Vous devez apporter votre linge personnel
et votre nécessaire de toilette comme :

- une brosse à dent et un dentifrice,
- un peigne,
- un rasoir,
- un savon,
- des mouchoirs,
- un pyjama...



Vous devez aussi apporter votre linge de toilette
comme :

- des serviettes,
- des gants,
- un peignoir...

Les futures mamans doivent apporter le trousseau du bébé :

- des brassières,
- des bavoirs,
- des couches...

▪ **L'hygiène :**

L'hygiène est importante pour votre santé.

Le personnel est formé aux règles d'hygiène par une équipe spécialisée.

Cette équipe donne des conseils et vérifie leurs applications.



Des distributeurs de produits hydro-alcoolique pour se désinfecter les mains sont mis dans :

- votre chambre,
- les couloirs.

Vous devez utiliser ces distributeurs et demander à vos visiteurs d'en faire autant.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) donne les conduites à tenir sur l'hygiène.

Elles sont mises en place par une équipe opérationnelle.

Les infections nosocomiales sont des maladies qu'on attrape à l'hôpital.

Les indicateurs de la Lutte contre les infections nosocomiales sont sur internet,

sur le site www.scopesante.fr

Quelques conseils :

Le maintien de l'hygiène du corps est important pour lutter contre les infections nosocomiales.

Si vous devez vous faire opérer, respectez correctement les conseils de préparation de la peau que vous avez reçus.

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

Pour votre sécurité, les plantes en pot et les fleurs coupées sont interdites.

Seuls les bouquets « bulle » sont autorisés.

▪ La sécurité incendie :

Si un feu se déclare près de vous, prévenez tout de suite le personnel présent. Vous devez respecter les consignes d'évacuation qui sont affichées dans tous les lieux communs. Vous devez garder votre calme et suivre les indications du personnel qui est formé sur ce sujet.



▪ L'argent et les objets de valeurs :

L'hôpital est un lieu public et les vols sont possibles.



Pendant votre hospitalisation,
vous devez éviter d'avoir sur vous :

- Beaucoup d'argent,
- Des objets de valeurs,
- Des bijoux.

A votre arrivée, nous ferons la liste
des objets que vous avez sur vous :

- Argent,
- Objets de valeur...

Ces biens seront mis ensuite
dans le coffre de l'hôpital.

Si vous souhaitez les garder avec vous,
vous serez responsable de ces biens.

Dans certains cas,
la régie hospitalière garde les dépôts d'argent
et d'objets de valeur, pendant 15 jours.

Après ces 15 jours, vous devez récupérer vos biens
à la trésorerie de Castres.

Par exemple les téléphones portables
et les tablettes ne peuvent pas être mis
à la régie hospitalière.

Ils peuvent être mis aux services économiques.

Si vous n'avez pas mis vos objets au dépôt,
le CHIC Castres-Mazamet ne sera pas responsable,
en cas de vol.

▪ Les repas :

Les repas sont préparés par la cuisine de l'hôpital.

Les menus sont créés par les diététiciennes pour respecter l'équilibre alimentaire.

Les diététiciennes adaptent les menus au régime qui vous est prescrit par le médecin.



Tous les jours, plusieurs menus vous seront proposés pour respecter vos goûts et vos habitudes alimentaires.

Si vous souhaitez des sauces supplémentaires, n'hésitez pas à les demander.

Les horaires des repas sont les suivants :

- Le petit déjeuner est servi à 7h30.
- Le repas du midi est servi entre 12h et 12h30.
- Le goûter est servi à 15h.
- Le repas du soir est servi entre 18h30 et 19h.

Pour respecter votre traitement,

ne consommez pas de :

- Nourriture,
- Boisson,
- Médicaments...

qui viennent de l'extérieur sans en parler au médecin du service.

▪ **Les services de téléphonie, de télévision et l'accès internet :**

Dans la chambre où vous serez hospitalisé, vous aurez à votre disposition :

- Un terminal Multimédia,
- Ou une télévision et un téléphone.

La mise en service sera faite par le prestataire qui s'occupe de cela à la boutique.

Cette boutique se trouve dans l'Atrium de l'hôpital du Pays d'Autan.

Vous devez utiliser les appareils audiovisuels sans gêner le repos de vos voisins.

Les téléphones portables doivent être éteints dans l'hôpital pour ne pas gêner l'utilisation de certains appareils médicaux.

▪ **Le courrier :**

Les lettres et les colis sont distribués tous les jours.

Vous pouvez poster votre courrier timbré dans les boîtes aux lettres prévues pour cela.

Le service vous indiquera où trouver ces boîtes aux lettres.

Un vaguemestre peut recevoir des mandats.

Un vaguemestre est une personne chargée du service postal.



Votre adresse postale
sur le CHIC Castres-Mazamet est :

Votre nom :

.....

Le nom du site :

.....

Le nom du service où vous êtes hospitalisé :

.....

Le numéro de votre chambre :

.....

Hôpital du Pays d'Autan
6, avenue de la Montagne
BP 30417
81108 Castres Cedex.

▪ **Le kiosque et la cafétéria :**

La boutique vous propose la vente de :

- Journaux,
- Magazines,
- Boissons,
- Friandises,
- Restauration...



La boutique se trouve dans l'Atrium de l'hôpital.

▪ **Le stationnement et l'accès de nuit à l'hôpital :**

La nuit, l'accès au parking de l'hôpital et l'accès au bâtiment sont contrôlés.

Un interphone est à votre disposition pour demander à y entrer.

Le parking est accessible à tous.

L'hôpital ne sera pas tenu responsable en cas de vol ou de détérioration de votre voiture.

Les entrées doivent rester libres.

Toutes les voitures qui gênent l'accès peuvent être déplacées par la police.

▪ **Les accompagnants :**

Nous permettons à une personne de votre famille de passer une ou plusieurs nuits avec vous.

Vous devez en faire la demande au cadre du service.

Ce service comprend la nuit et le petit-déjeuner.

Ce service est payant.

Il est à payer au point d'admission concerné.

▪ **Les visites :**

Vos parents et vos amis sont les bienvenus à l'hôpital.

Les visites se font du lundi au dimanche, de 11 heures à 20 heures.



Dans les services de réanimation, de surveillance continue et dans l'Unité Neuro-Vasculaire (UNV),

les visites se font :

- De 11 heures à 12 heures
- De 17 heures à 19 heures.

Dans l'Unité de Soins Intensifs de Cardiologiques (USIC),

les visites se font :

- De 11h30 à 13 heures
- De 17h30 à 19 heures.

Les visites peuvent être limitées pour permettre la tranquillité des autres patients ou pour des raisons médicales.

Les visiteurs doivent quitter la chambre du malade pendant :

- La visite du médecin,
- Des soins infirmiers,
- L'entretien de la chambre.

▪ **Le service de conciergerie :**

Le service de conciergerie est un service mis à la disposition de tous les patients hospitalisés à l'hôpital du Pays d'Autan.



2 personnes en service civique assurent ce service de conciergerie.

Ces 2 personnes se rendent dans les chambres des patients qui souhaitent bénéficier de ce service.

Ce service se fait en dehors des heures de soins.

Il assure :

- L'achat et la livraison de journaux,
- L'accès au terminal multimédia,
- L'aide à l'activation de la télévision, d'internet...
- L'achat de boissons et de nourriture, si le patient en a le droit, avec la validation d'un bon de commande et d'un paiement immédiat du patient.
- La récupération des documents administratifs qui manquent au dossier d'admission, comme la carte vitale, la carte de mutuelle...

Les patients intéressés par ce service doivent appeler ces personnes au 47910 ou le dire au personnel du service où ils sont admis.

Les 2 agents sont présents du lundi au vendredi :

- De 13h30 à 18h30.

▪ **Les animaux :**

Pour des raisons d'hygiène,

les animaux ne sont pas admis dans l'hôpital.

▪ **Les permissions :**

A votre demande et après un avis médical, vous pourrez avoir une autorisation temporaire d'absence d'une durée de moins de 2 jours.

Cette autorisation vous sera donnée par écrit.

▪ **La religion :**

Vous pouvez demander au cadre de service de vous mettre en relation avec une personne religieuse.

Pour plus d'informations, vous pouvez aussi demander une fiche détaillée au point d'admission.



▪ **L'enseignement scolaire :**

Un suivi scolaire pour les enfants hospitalisés en pédiatrie est possible. Les parents ou le responsable légal doivent prévoir son organisation.

▪ **Les soins de supports :**

Vous pouvez bénéficier de soins de supports pour certaines maladies chroniques.



Les soins de supports sont :

- Des consultations diététiques, psychologiques, des soins onco-esthétiques comme la manucure, la pédicure...,
- Un accompagnement social,
- Des activités physiques adaptées.

Pendant votre séjour, une équipe va s'occuper de vous.

Tous les professionnels ont un badge avec leur nom et leur métier.

▪ Les médecins :

Les médecins ont un badge à bande rouge.

Un chef de service est responsable des unités de soins.

Il est aidé par :

- Des praticiens hospitaliers :

Ce sont des médecins publics nommés sur concours.

- Des praticiens assistants :

Ce sont des praticiens temporaires.

Ils sont sous l'autorité du praticien hospitalier.

- Des praticiens attachés :

Ce sont des médecins qui ont un cabinet privé mais qui font aussi des consultations en hôpital.

- Des praticiens internes :



Ce sont des professionnels du médical qui sont en formation de médecine.

Ces professionnels sont responsables de la prise en charge médicale des patients.

Ils donnent les informations médicales :

- Au patient,
- A sa famille,
- Au médecin traitant du patient.

Si vous souhaitez rencontrer ces professionnels, demandez au cadre de santé du service ou à la secrétaire médicale du pôle de soins.

Après votre sortie de l'hôpital, vous pourrez prendre un rendez-vous avec ces professionnels pour une consultation.

▪ **Les secrétaires médicales :**

Les secrétaires médicales ont un badge à bande bleue.



Elles ont pour mission :

- D'accueillir les patients,
- De donner et prendre des rendez-vous,
- De tenir à jour les dossiers médicaux.

▪ **Les cadres de santé :**



Les cadres de santé portent un badge à bande verte.

Ils sont responsables :

- Du personnel soignant,
- De l'organisation des soins.

Vous pouvez faire part de vos attentes et de vos remarques aux cadres de santé.

▪ **Les sages-femmes :**

Les sages-femmes ont un badge à bande verte.



Avant l'accouchement, les sages-femmes assurent :

- Des consultations,
- Des cours de préparation à l'accouchement.

Elles peuvent faire l'accouchement.

Elles assurent le suivi de la patiente et du nouveau-né.

Vous pouvez consulter les sages-femmes pour votre rééducation périnéale.

La rééducation périnéale c'est la rééducation des muscles du périnée ou du plancher pelvien.

▪ **Les infirmières :**

Les infirmières ont un badge à bande verte.



Elles interviennent pour assurer votre prise en charge le jour et la nuit.

Elles assurent les soins prescrits comme :

- L'hygiène,
- Le confort,
- Le relationnel,
- L'éducationnel.

▪ **Les aides-soignants :**

Les aides-soignants ont un badge à bande bleue.



Elles assurent :

- Les soins d'hygiène, de confort,
Les soins de confort soulagent les douleurs des patients gravement malades.
- Les prestations hôtelières comme les repas et le linge.

▪ **Les élèves aides-soignants et infirmiers :**

Les élèves aides-soignants ont un badge à bande bleue.



Les élèves infirmiers ont un badge à bande verte.



Ils participent aux soins avec l'équipe médicale et paramédicale.

Leur présence n'est pas obligatoire.

▪ **Les auxiliaires puéricultrices :**

Les auxiliaires puéricultrices ont un badge à bande bleue.



Elles sont présentes :

- A la maternité,
- En pédiatrie,
pour les personnes de moins de 18 ans
- En néonatalogie,
pour les nouveaux nés
jusqu'à 28 jours après la naissance.

Elles assurent :

- Les soins d'hygiène, de confort,
- Les prestations hôtelières.

▪ **Les agents hôteliers et les agents logistiques (AHL) :**

Les agents hôteliers et les agents logistiques ont un badge à bande jaune.



Ils s'occupent de la réserve du service.

▪ **Les diététiciennes :**

Les diététiciennes ont un badge à bande verte.



Elles sont chargées :

- de veiller à la qualité et à l'équilibre alimentaire,
- de suivre les régimes prescrits par les médecins.

Elles peuvent vous revoir plus tard en consultations.

▪ **Les autres intervenants :**

Les autres intervenants ont une tenue blanche et un badge à bande verte.



Ils travaillent avec les équipes médicales et soignantes comme :

- **L'ergothérapeute :**

Il aide les personnes handicapées à retrouver leur autonomie dans leur vie de tous les jours, leur vie professionnelle et leur vie familiale.

- **Les manipulateurs d'électro-radiologie :**

Ils effectuent des examens d'imagerie médicale, comme des scanners, des radiographies...

Ils participent aux diagnostics et ils traitent des maladies grâce à la radiothérapie.

- **Les masseurs-kinésithérapeutes :**

Ils interviennent avec leurs mains ou avec des instruments des massages et de la gymnastique médicale pour soulager la douleur des patients.

- **Les orthophonistes :**

Ils préviennent, repèrent et traitent les problèmes de la voix, de la parole et du langage des enfants et des adultes.

- **L'orthoptiste :**

C'est le spécialiste du dépistage, de la rééducation et de la réadaptation de la vue.

- **Les préparateurs en pharmacie :**

Ils préparent les ordonnances et ils vérifient qu'il n'y a pas d'erreur dans les médicaments.

- **Les psychologues :**

Ce sont des professionnels intervenant auprès de personnes en détresse ou ayant des difficultés psychologiques.

- **Les techniciens de laboratoire :**

Ce sont des soignants paramédicaux. Ils participent à l'analyse des examens biologiques dans les laboratoires.

▪ **Les assistants socio-éducatifs :**

Les assistants socio-éducatifs ont un badge à bande bleue.



Ils vous aident à régler vos problèmes d'ordre :

- Social,
- Familial,
- Professionnel,
- Administratif.

Ils vous informent de vos droits et ils défendent vos droits.

Ils peuvent se rendre dans votre chambre ou vous recevoir au bureau.

Vous devez en faire la demande au personnel soignant ou alors le médecin peut vous demander de vous rendre au bureau.

Ils choisiront avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour :

- Organiser votre sortie,
- Faciliter votre retour à domicile.

▪ **Le personnel technique :**

Le personnel technique a une tenue grise, et un badge à bande orange.



Il s'occupe :

- De l'entretien,

- De la maintenance des équipements,
- Des transports,
- De la logistique.

▪ **Le personnel extérieur :**

C'est une entreprise extérieure qui est chargée du ménage dans les services de soins.

Son personnel est identifié avec un badge.



Votre sortie

▪ Les conditions de sortie

Votre sortie se fait avec l'accord du médecin responsable.

La sortie peut se faire contre avis médical mais cela est risqué pour votre santé.

Un contre avis médical :

C'est une attestation de sortie que le patient doit signer contre l'avis du médecin car il n'accepte pas les soins proposés.

La sortie peut se faire n'importe quel jour de la semaine.

▪ Les démarches administratives :

A votre sortie de l'hôpital, vous ou une personne de votre famille devez aller au point d'admission pour régler votre sortie.

Vous devez :

- Vérifier votre dossier administratif,
- Payer les frais qui restent à votre charge :
Le ticket modérateur, la chambre particulière, la participation forfaitaire.
En 2015, elle était de 18 euros.
- Obtenir un bulletin de situation qui indique la durée de l'hospitalisation.



Ce bulletin d'hospitalisation permet d'obtenir le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport en ambulance. Il doit être envoyé à la sécurité sociale et à votre employeur.

Si le patient décède, la famille du défunt doit présenter le livret de famille.

Elle doit prendre contact avec le cadre de santé du service pour tous renseignements pratiques.

Un guide d'accompagnement des familles est mis à disposition par le cadre de santé.

▪ **Les moyens de transport :**

Vous rentrez à votre domicile par vos propres moyens.

Selon votre état de santé, vous serez transporté en ambulance ou en Transport Assis de Personnes (TAP).

Ce transport est prescrit par le médecin.

Vous donnerez les coordonnées de votre ambulancier au cadre de santé.

Si vous n'avez pas d'ambulancier, une société d'ambulance est appelée pour assurer votre transport.



Le cadre de santé du service appellera l'ambulancier choisi.

Un bon de transport sera donné à l'ambulancier, pour obtenir le paiement de votre transport par votre sécurité sociale.

Vous pourrez partager ce transport sanitaire avec d'autres patients.

Vous pouvez demander des informations au service de soins ou au secrétariat médical, sur la prise en charge par l'assurance maladie des transports pour votre entrée ou votre sortie du CHIC.

▪ **Le salon de sortie :**

Le jour de votre sortie, vous serez accueilli par un professionnel de santé dans le « Salon de sortie ».

Ce salon est ouvert du lundi au vendredi, de 10h à 17h.

Ce salon sert aux patients en fin d'hospitalisation qui n'ont plus besoin de soins et qui attendent :

- Les documents de fin d'hospitalisation,
- Une solution pour rentrer à domicile ou dans une autre structure.

L'objectif de ce salon est de :

- Faciliter votre parcours,
- Rendre les lits rapidement disponible,
- Améliorer vos conditions de sortie.

Ce salon vous permettra d'attendre :

- Les documents de sortie,
- La personne, la famille, le taxi ou l'ambulance qui va venir vous chercher.

Ce salon se trouve au niveau -1,
face à l'entrée des ambulances.



Vos droits et vos devoirs

Vos droits

Le CHIC Castres-Mazamet souhaite que :
l'équipe soignante, le patient hospitalisé
et sa famille aient une relation de confiance
et un respect les uns envers les autres.
Ces relations permettent le respect de droits
et d'obligations comme :

▪ **L'information et votre consentement aux soins**

La loi du 4 mars 2002 dit que,
le patient participe aux décisions sur son état de santé.

Pendant votre séjour, vous avez le droit
d'avoir des informations sur votre état de santé.

Ces informations vous seront données par :

- Le médecin qui s'occupe de vous,
- Le personnel soignant.

Selon les informations reçues,
vous déciderez de donner votre accord ou non
pour les actes médicaux et les traitements proposés.

A votre sortie,

on vous donnera tous les documents nécessaires
pour continuer vos soins.

Le médecin que vous aurez choisi,
sera informé par écrit.

▪ **Votre sortie contre avis médical**

L'article 7 de la charte de la personne hospitalisée
dit que :

« La personne hospitalisée peut quitter l'établissement
après avoir été informée des risques possibles pour sa santé ».

Vous devez informer le personnel,
si vous refusez les soins et les traitements.

Quand le médecin vous aura informé
des risques possibles sur votre sortie prématurée,
vous pourrez signer une attestation de sortie
contre avis médical.

Si vous quittez le service sans avis médical,
l'hôpital mettra en place un dispositif
pour vous protéger et protéger les autres.

▪ **L'accès aux soins pour les personnes les plus démunies**

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)
permet aux personnes démunies de recevoir des soins.

Cette permanence se trouve au service des urgences
de l'hôpital du Pays d'Autan.

Vous pouvez appeler cette permanence
au 05 63 71 79 73.

▪ **Le séjour confidentiel et le séjour anonyme**

Vous avez le droit :

- Au respect de votre vie privée,
- Au secret de vos informations personnelles.

Le séjour confidentiel :

Vous pouvez demander à l'accueil administratif
ou au service d'hospitalisation :

- De ne pas dire que vous êtes hospitalisé
dans l'établissement,
- De ne pas vous passer d'appel téléphonique.

Le séjour anonyme :

Vous devez demander que votre séjour
et votre dossier médical restent anonymes.

▪ **La protection juridique des mineurs et des majeurs incapables**

Des majeurs incapables sont des personnes adultes
de 18 ans ou plus, placées sous :

Tutelle :

C'est une mesure de protection pour les personnes
qui ont besoin d'être souvent aidées
dans tous les actes de la vie.

Curatelle :

La curatelle permet d'assurer la protection des personnes qui ont besoin d'être aidées dans les actes de la vie, mais qui ont des capacités.

Sauvegarde de justice :

Une sauvegarde de justice est une mesure de protection juridique de courte durée qui permet à un majeur d'être aidé pour accomplir certains actes.

Le consentement éclairé est recherché auprès du patient, qu'il soit mineur ou majeur incapable. Sinon, l'hôpital demande l'autorisation écrite, des parents ou du représentant légal, avant de pratiquer un traitement lourd ou une intervention chirurgicale, sauf pour une urgence vitale.

▪ La personne de confiance et les directives anticipées

Le Code de la Santé Publique (CSP) dit que, le patient a le droit :

- D'écrire des directives anticipées,
- De choisir par écrit une personne de confiance, pour chaque hospitalisation.

Des directives anticipées sont des documents qui servent à dire aux médecins quoi faire si je suis très malade et que je ne peux plus parler.

La personne de confiance :

La personne de confiance peut être :

- Un parent,
- Un ami,
- Votre médecin traitant,
- Un médecin extérieur du CHIC.

Cette personne de confiance peut :

- vous aider dans vos démarches,
- vous accompagner aux entretiens médicaux.

La personne à prévenir est la personne qui sera informée de votre présence au CHIC.

Vous décidez des messages à envoyer à cette personne, sur votre hospitalisation.

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être la même personne.

Vous n'êtes pas obligé d'avoir une personne à prévenir et une personne de confiance.

Les directives anticipées :

Le Code de Santé Publique (CSP) dit que :

« Toute personne majeure peut écrire des directives anticipées dans le cas où elle serait un jour incapable d'exprimer sa volonté ».

Des directives anticipées sont des documents qui servent à dire aux médecins quoi faire si je suis très malade et que je ne peux plus parler.

Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne sur sa fin de vie comme :

- Les conditions de la limitation du traitement,
- La fin du traitement.

Vous avez le droit de changer ou d'annuler vos directives anticipées, à condition qu'elles aient été faites moins de 3 ans avant un état d'inconscience.

Le médecin en tient compte pour toute décision :

- De recherche,
- D'intervention,
- De traitement qui concerne le patient.

Le personnel soignant est à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Si vous souhaitez écrire des directives anticipées ou si vous l'avez déjà fait, merci de nous le dire.

Des directives anticipées sont des documents qui servent à dire aux médecins quoi faire si je suis très malade et que je ne peux plus parler.

▪ L'informatique et la liberté

Le CHIC a un système informatique.
Ce système permet de gérer
les informations administratives et médicales,
qui vous concernent,
en respectant le secret professionnel.

Des renseignements sur vous sont collectés
pendant votre hospitalisation.
Ils vont être saisis informatiquement,
sauf refus de votre part.

La loi du 6 janvier 1978 dit que,
vous avez le droit de refuser d'être dans un fichier
ou de modifier la partie médicale
et la partie administrative.

Pour la partie médicale :

Vous devez vous adresser au Médecin
du Département d'Information Médicale (DIM).
Le numéro de téléphone du secrétariat
est le 05 63 71 63 96.

Pour la partie administrative :

Vous devez vous adresser au directeur
de l'établissement.
Le numéro de téléphone du secrétariat
est le 05 63 71 60 00.

Après votre séjour, le médecin du DIM assure la confidentialité de votre dossier. La confidentialité veut dire qu'on ne peut pas le dire à tout le monde.

La partie papier est gardée dans des locaux sécurisés. La partie informatisée est gardée d'après les conseils de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Des informations médicales anonymes peuvent faire l'objet d'études épidémiologiques ou statistiques.

Une étude épidémiologique : c'est l'étude des épidémies et de leurs causes.

Une étude statistique : c'est l'analyse des informations.

▪ **La communication du dossier médical**

Vous pouvez consulter votre dossier médical.

Pendant votre hospitalisation :

Vous pouvez demander un rendez-vous avec votre médecin.

Il vous donnera :

- Toutes les informations nécessaires,
- Une copie des documents nécessaires pour votre information.

Après votre hospitalisation :

Vous pouvez consulter votre dossier avec le médecin du Département d'Information Médicale (DIM) ou en demander une copie.

Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge.

Pour consulter ou avoir une copie de votre dossier, vous devez en faire la demande au directeur du CHIC.

Le demandeur peut-être :

- Le patient,
- Son représentant légal,
- Sa famille, en cas de décès du patient.

Votre dossier sera gardé pendant 30 ans après votre dernier séjour à l'hôpital.

Si une personne décède, son dossier est gardé pendant 10 ans, après le décès.

▪ **Le Dossier Médical Personnel**

Le CHIC participe à la mise en place du Dossier Médical Personnel (DMP).

Le DMP est un Dossier Informatisé et Personnel.

Il est géré par le patient.

Le patient, les médecins et les soignants hospitaliers ou libéraux peuvent y mettre et y lire des documents nécessaires

pour les soins.

Vous avez le choix de :

- Ne pas créer de DMP,
- Fermer votre DMP,
- Cacher ou supprimer des documents de votre DMP,
- D'interdire l'accès de votre DMP à des médecins ou soignants.

Le CHIC participe au DMP et s'engage à remplir votre DMP avec des documents adaptés pour le suivi de vos soins.

C'est vous qui gérez votre DMP.

A la fin de votre hospitalisation, vous pouvez demander à votre médecin, de ne pas mettre certains documents dans votre DMP.

Les documents du DMP sont conservés par des prestataires informatiques qui ont reçu un accord du Ministère de la Santé.

Ces prestataires garantissent le secret et la conservation des documents.

Pour consulter et gérer votre DMP, connectez-vous sur le site www.dmp.gouv.fr avec l'identifiant et le mot de passe

que vous avez reçus à sa création.

Pour vous aider en cas de difficulté,
le Ministère de la Santé a mis en place
une aide téléphonique : le « DMP info service ».
Son numéro de téléphone est le 08 10 33 00 33.

▪ **Les plaintes et les réclamations**

Si vous ou votre famille avez subi un préjudice
comme l'atteinte de vos droits, de vos intérêts
ou de votre bien-être, pendant votre hospitalisation,
vous pouvez :

- Faire une réclamation écrite au directeur,
- Ou appeler le 05 63 71 64 85, pour prendre rendez-vous
auprès :
 - Du Directeur en charge de la Patientèle,
 - Du Médecin médiateur de la Commission des Relations
avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge
(CRUQPC),
 - Des Représentants des usagers
qui siègent à la CRUQPC.

Vous serez écouté et vous aurez une réponse.

Si besoin, on vous donnera des informations
sur les moyens mis à votre disposition
pour vous défendre.

Vous pourrez vous faire assister par la Commission

des Relations avec les Usagers
et de la Qualité de la prise en charge (CRUQPC).
Elle suivra votre demande.

Bientôt, la CRUQPC changera de nom,
elle s'appellera la commission des usagers (CDU).

Vous trouverez en annexe le nom des personnes
qui composent cette commission.

Vos devoirs

▪ La bienséance et le respect de la vie en groupe

La bienséance : c'est l'ensemble des règles de savoir-vivre.

Le CHIC Castres-Mazamet vous accueille
et respecte vos droits.

Le CHIC attend de vous et de votre entourage
un comportement et une tenue adaptés
à la vie du service de soins.

Ces règles de vie ont été faites
pour respecter le repos des patients.
Elles permettent aussi aux équipes soignantes
d'exercer leur métier dans le respect les uns des autres.

Les règles de vie :

▪ Le respect du silence

Le silence est un des éléments du confort

et de la guérison des malades.

Le CHIC vous demande ainsi qu'à vos visiteurs de respecter le silence.

▪ Le respect du personnel

Vous et votre famille devez respecter le personnel de l'hôpital.

Les menaces, les violences, les injures et les diffamations envers un agent peuvent être punies par la loi.

Le CHIC Castres-Mazamet se porte partie civile pour ses professionnels, quand ils sont agressés. Dans tous les cas, l'agressivité n'est pas possible dans l'hôpital.

▪ Le tabac, l'alcool et la drogue

Il est interdit de fumer et de consommer de l'alcool ou des drogues dans l'hôpital ou sur les balcons, sous peine d'être puni par la loi.

Cette interdiction concerne aussi la cigarette électronique.

Vous pouvez demander à être pris en charge pour essayer d'arrêter de fumer.

▪ Les gratifications

Les gratifications sont des sommes d'argent données à une personne en plus de son salaire.

Vous et votre famille ne pouvez pas donner d'argent aux personnels de l'hôpital.

▪ La religion

Vous avez le droit de pratiquer votre religion en respectant :

- La neutralité de l'hôpital,
- Son fonctionnement,
- Les contraintes d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Vous ne devez pas convertir les autres patients à votre religion.

Vous ne pouvez pas :

- Refuser l'autorité d'un agent public,
- Exiger une adaptation du fonctionnement de l'hôpital ou d'un équipement public.

Les services de l'hôpital prennent en compte votre religion et vos attentes.

Pour cela ces services respectent des règles et le bon fonctionnement.

▪ Les locaux et les matériels

Les locaux et le matériel doivent être respectés.

Si vous dégradez le matériel ou les locaux,
vous devrez payer les frais de réparation.
Vous pouvez être puni par la loi.

▪ La circulation et le stationnement

Des parkings gratuits sont à votre disposition
dans l'hôpital.

Vous ne devez pas vous garer sur les places réservées.
Vous devez vous garer sur les places prévues.

L'hôpital n'est pas responsable en cas de vol
ou de détérioration de votre voiture.

La vitesse est limitée à 30 km/h.

▪ La sécurité

Pour des raisons de sécurité incendie,
vous ne pouvez pas apporter de télévision
ou tout autre appareil électrique.

▪ La sécurité incendie

En cas d'incendie dans l'hôpital, vous devez suivre :

- Les plans d'évacuation affichés
dans chaque service,
- Les instructions données par le personnel.

L'hôpital est équipé d'un système de détection incendie
et de désenfumage.

Un système de désenfumage : c'est un moyen qui permet d'évacuer les fumées dues à un incendie.

**Si vous ne respectez pas ces règles de vie,
le Directeur ou son représentant peuvent prendre
toutes les mesures nécessaires.**

Cela peut aller jusqu'au renvoi de l'hôpital.



La qualité et la sécurité des soins

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

La qualité et la sécurité des soins

Depuis des années, le CHIC de Castres-Mazamet améliore votre prise en charge et votre sécurité.

Le travail d'amélioration du CHIC est évalué.

Cela s'appelle « une procédure de certification ».

Elle est obligatoire pour tous les établissements de santé publics et privés.

Elle est dirigée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La Haute Autorité de Santé a été créée par la loi du 13 août 2014.

La procédure de certification des établissements de santé permet de :

- S'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- Reconnaître les démarches d'évaluation et d'amélioration mises en place,
- Faire participer les professionnels à ces démarches,
- Mettre en valeur les actions d'évaluation et d'amélioration,
- Communiquer les résultats pour avoir la confiance du public,
- Donner des conseils précis aux établissements.

La Haute Autorité de Santé a validé la démarche d'évaluation de Santé, en novembre 2015.

Le CHIC a obtenu la certification.

Cette certification montre la qualité de la prise en charge des patients.

Le Chic Castres-Mazamet se félicite de cette certification qui vient affirmer la qualité de prise en charge des patients dans l'établissement. La prise en charge des patients est un sujet très important pour le CHIC.

Par exemple pour améliorer, le sérieux de cette procédure de certification, des indicateurs de qualités et des soins ont été installés. Les résultats de ces indicateurs et de la certification sont disponibles sur le site internet www.scopesante.fr

Cette démarche qualité, sécurité des soins et gestion des risques, dirigée par la Commission Médicale d'établissement, se base sur une organisation transversale comme :

▪ **Le Comité qualité-sécurité-gestion des risques-vigilances**

Ce comité est la sous-commission de la Caisse Médicale d'Etablissement (CME).

La CME a en charge de :

- Coordonner la politique de qualité et de gestion des risques générale de l'établissement et de ses différentes parties pour préparer la procédure,
- Préparer et de suivre la procédure de certification,

- Suivre le compte qualité de l'établissement.

▪ **Le Comité chargé de la Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Les infections nosocomiales sont des maladies que l'on attrape à l'hôpital.

Le CLIN se base sur l'Equipe Opérationnelle d'hygiène Hospitalière (EOHH).

Il forme le personnel des services de soins et les conseille pour la mise en place des mesures préventives d'Hygiène hospitalière.

Il surveille tous les jours les risques possibles d'infections nosocomiales et il veille à la réalisation des mesures d'isolement pour éviter la diffusion des infections.

▪ **Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)**

Ce comité est présent dans tous les établissements et il rassemble des soignants de tous les services.

Le CLUD permet de donner :

- Une réflexion pluridisciplinaire,
- Des réponses précises,
- La diffusion et l'organisation des dernières pratiques pour la prise en charge de toutes les douleurs.

Les protocoles médicamenteux

et les méthodes alternatives sont développés pour améliorer le confort et le bien-être des patients.

Les protocoles médicamenteux sont un ensemble de règles médicales qui permettent d'atteindre un objectif de soin.

Les méthodes alternatives sont par exemple :

- **L'acupuncture,**

C'est une séance médicale qui consiste à mettre de très fines aiguilles à des endroits précis du corps.

- **La sophrologie,**

C'est l'ensemble des pratiques qui permettent d'harmoniser le corps et l'esprit pour faire disparaître la peur, le stress et la tension.

- **L'hypnose,**

C'est un état de repos qui ressemble au sommeil provoqué artificiellement sur une personne. La personne se trouve dans un état modifié de conscience.

Le Comité de lutte contre la douleur a créé un petit livre spécifique sur la prise en charge de la douleur.

Il est à votre disposition dans tous les services.

▪ **Le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles et Analyses Biologiques (COMEDIMS)**

Ce comité surveille la bonne utilisation des médicaments et des équipements stériles dans l'établissement de soins en accord avec tous les professionnels de santé :

- Dans le cadre d'accords écrits,
- Avec des preuves scientifiques pour mieux soigner au meilleur prix.

Ce Comité choisit l'arrivée de nouveaux médicaments.

▪ **Le Comité éthique**

Il étudie les problèmes provoqués par :

- Les soins aux patients,
- L'information de leurs proches,
- Le comportement du personnel soignant ou de la société pour des soins justes et de qualité, en respectant la dignité de la personne et le secret.

La réflexion éthique peut être donnée par toute personne qui s'adresse à cette commission.

▪ **Le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)**

Ce comité est une démarche de prévention et de prise en charge de la dénutrition des patients hospitalisés.

La dénutrition est une maladie qui est due à un manque de nourriture.

Son objectif est de :

- Regrouper et placer en institution le dépistage,
- Surveiller et soigner des patients sous alimentés.

Cette démarche veille aussi à améliorer toute la prestation alimentation-nutrition dans le choix et la qualité de l'offre alimentaire.

La Commission Handicap et Soins

Le CHIC de Castres-Mazamet a signé la charte Romain Jacob.

Le CHIC vise à renforcer les conditions d'accueil et l'accès aux soins des personnes handicapées.

En juin 2014, le cabinet de soins complexes en odontologie a ouvert.

L'odontologie c'est l'étude et le traitement des dents.

L'ouverture de ce cabinet permet le développement de l'offre des soins.

En mai 2015, une commission « Handicap et Soins » a été créée.

Ses missions sont d'encourager les actions pour les personnes handicapées accueillies au CHIC.

Ses membres :

- Examinent les actions ou les projets proposés,
- Déterminent les priorités et participent à leurs mises en place.

Cette commission est composée :

- De représentants des usagers,
- Des représentants des établissements médico-sociaux, des établissements pour personnes âgées, du secteur psychiatrique,
- Des médecins, des kinésithérapeutes et des infirmiers libéraux de notre région de santé.

L'adresse mail de cette commission est :

commission-handicap@chic-cm.fr

Le questionnaire de satisfaction

Pour améliorer la qualité des soins de notre établissement, vous trouverez un questionnaire de satisfaction :

- A la page 73 du livret,
- Au près du personnel du service des soins où vous êtes hospitalisé ou sur le Terminal Multi-Média si votre chambre en est équipée.

Les informations collectées sont soumises à un suivi par les services concernés.

Cela permet d'améliorer continuellement
les services rendus au patient.



Charte

de la personne hospitalisée

Loi du 2 mars 2006, sur les droits des personnes hospitalisées.

Article 1

Pas de différence

Toute personne est libre de choisir
l'établissement de santé
qui la prendra en charge selon les possibilités
de chaque établissement.

Le service public hospitalier
est accessible à tous.

Il est aussi accessible en cas d'urgence,

aux personnes démunies
et aux personnes sans sécurité sociale.
Il est adapté aux personnes handicapées.

Article 2

Droit à une prise en charge adaptée

Les établissements de santé assurent la qualité :

- de l'accueil,
- des traitements,
- et des soins.

Les établissements sont attentifs
au soulagement de la douleur.

Ils assurent à toutes les personnes :

- une vie digne,
- une attention particulière à la fin de vie.

Article 3

Avoir des informations pour choisir

L'information donnée au patient
doit être accessible et juste.

La personne hospitalisée choisit ses soins.

Elle peut être aidée par une personne de confiance,
qu'elle choisit librement.

Article 4

Avoir le consentement éclairé de la personne

Un acte médical doit être pratiqué
avec le consentement libre et éclairé du patient.

Libre veut dire que le patient donne son accord librement.

Eclairé veut dire que le patient
a toutes les informations nécessaires
pour prendre la bonne décision.

Le patient a le droit de refuser un traitement.

Toute personne majeure peut exprimer
ses souhaits sur sa fin de vie
dans des directives anticipées.

Des directives anticipées sont des documents
qui servent à dire aux médecins quoi faire
si je suis très malade et que je ne peux plus parler.

Article 5

Avoir le consentement spécifique de la personne

Un consentement spécifique est prévu
pour les personnes participant
à une recherche biomédicale pour :

- Le don et l'utilisation

- des éléments et produits du corps humain,
- et les actes de dépistage.

Un consentement spécifique est un accord que le patient donne.

La recherche biomédicale permet d'améliorer les connaissances sur la santé.

Article 6

La participation de la personne

Une personne qui participe à une recherche biomédicale est informée des avantages attendus et des risques prévisibles.

La personne donne son accord par écrit.

Si la personne refuse de participer à une recherche biomédicale, elle recevra quand même des soins de qualité.

Article 7

Droit à quitter l'établissement

La personne hospitalisée peut quitter l'établissement.

Elle doit avoir été informée des risques possibles pour sa santé.

Article 8

Droit au respect

La personne hospitalisée est traitée avec sérieux.

Ses croyances sont respectées.

Son intimité et sa tranquillité sont préservées.

Article 9

Droit au respect de la vie privée

de la personne,

Droit à la confidentialité des informations

Le respect de la vie privée

et la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales de la personne sont garantis à tous.

La confidentialité veut dire qu'on ne peut pas le dire à tout le monde.

Article 10

Droit à l'accès des informations

La personne hospitalisée ou ses représentants légaux ont accès aux informations de santé de la personne.

Sous certaines conditions,

la famille peut avoir accès à ces informations

en cas de décès de la personne.

Article 11

Droit d'être entendu

La personne hospitalisée peut dire ce qu'elle pense des soins et de 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 au respect des droits des usagers.

Toute personne a le droit d'être entendue par un responsable de l'établissement si elle n'est pas contente des soins reçus ou si elle veut que l'hôpital répare son erreur.

Pour cela, il est possible de régler le problème à l'amiable ou au tribunal.

Les principes généraux :

Vous trouverez l'intégral de la charte de la personne hospitalisée sur le site internet : www.sante.gouv.fr

Vous pouvez aussi demander cette charte au service chargé de l'accueil de l'établissement.

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés I-SATIS



Votre avis nous intéresse !

Pour améliorer la qualité des services et des soins donnés aux patients, l'hôpital participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés « I-SATIS ».

Pour cette enquête, vous recevrez un mail pour donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge.

Cette enquête se fait par un questionnaire sur internet.

Ce questionnaire est anonyme.

Pour recevoir ce questionnaire, merci de donner votre adresse mail au bureau des admissions.

Comment ça fonctionne ?

2 semaines après votre sortie,
vous recevrez un mail
pour donner votre avis
sur la qualité de votre prise en charge.

Pour répondre au questionnaire I-SATIS,
vous devez cliquer sur le lien
que vous avez reçu par mail.

Votre participation à l'enquête par internet
a 2 avantages :

- Vous répondez quand vous voulez,
- Vous pouvez répondre au questionnaire en plusieurs fois.

▪ Ce questionnaire est anonyme.

Il ne vous prendra que quelques minutes.

▪ Le questionnaire comporte des questions sur :

- Votre accueil,
- Votre prise en charge,
- Votre chambre,
- Vos repas,
- L'organisation de votre sortie.

- Si vous avez des problèmes de connexion, ou si vous souhaitez avoir ou transmettre des informations supplémentaires, vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante : contact@e-satis.fr ou téléphoner au numéro vert mis à votre disposition. L'appel est gratuit depuis un poste fixe.
- Si vous essayez de répondre à l'enquête 3 mois après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire. Vous serez amené vers une page explicative.

Centre Hospitalier Intercommunal Castres-Mazamet
6 avenue de la Montagne Noire
BP 30417
81108 Castres Cedex
Téléphone : 05 63 71 63 71
Email : www.chic-cm.fr

Etablissement certifié sans réserve par la Haute Autorité de Santé



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être hospitalisé au Centre Hospitalier Intercommunal de Castres-Mazamet.

Les professionnels de l'hôpital ont pour mission de vous accueillir et de vous soigner.

Pour améliorer la qualité des soins de notre établissement, nous vous demandons de remplir le questionnaire de satisfaction qui se trouve page 78.

Pour nous renvoyer le questionnaire, vous pouvez demander une enveloppe T, à l'accueil.

Une enveloppe T est une enveloppe prépayée par une entreprise.

Il y a un T noir à la place du timbre.

L'accueil se situe dans l'atrium à l'entrée principale, au niveau du rez-de-chaussée.

Vous pouvez aussi remplir le questionnaire sur le Terminal Multimédia si votre chambre possède cet équipement.

Les informations recueillies auprès des patients sont soumises à un suivi régulier par les services concernés pour améliorer le service rendu au patient.

Si vous préférez en discuter, le Directeur en charge des patients de l'hôpital peut vous recevoir sur rendez-vous. Pour prendre rendez-vous, appelez le 05 63 71 64 85.

Je vous remercie d'avoir répondu à ce questionnaire.

Le Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal de Castres-Mazamet.

Centre Hospitalier Intercommunal Castres-Mazamet
6 avenue de la Montagne Noire
BP 30417
81108 Castres Cedex
Téléphone : 05 63 71 63 71
Email : www.chic-cm.fr

Etablissement certifié sans réserve par la Haute Autorité de Santé

Questionnaire de sortie

Le nom du service d'hospitalisation :

.....

La date de sortie :

.....

L'accueil

**Etes-vous satisfait de l'accueil
que vous avez reçu ?**

Au bureau des admissions :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

A l'arrivée dans le service de soins :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Vous a-t-on remis le livret d'accueil du CHIC ? :

- Oui
- Non

Le confort

**En ce qui concerne les services hôteliers,
êtes-vous satisfait
sur les points suivants ?**

Avez-vous choisi vos repas :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Votre choix de repas a-t-il été respecté :

- Très satisfait
- Oui
- Non

La qualité des repas :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La quantité des repas :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La température des repas :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La présentation des repas :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

L'assaisonnement des repas, comme le sel, le poivre... :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Le temps accordé pour les repas :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Le confort de la chambre :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La propreté :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Le bruit de la ventilation :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Le bruit des activités de soins :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Les autres bruits, comme le voisinage, le parking,
les bruits extérieurs... :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

L'accès à différents services comme la télévision,
le téléphone... :

- Très satisfait
- Satisfait

Peu satisfait

Mécontent

Votre séjour

**En ce qui concerne les soins que vous avez reçus,
êtes-vous satisfait
sur les points suivants :**

Pendant les premiers jours,
vous a-t-on donné le nom 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

La qualité des soins :

Très satisfait

Satisfait

Peu satisfait

Mécontent

Le respect de vos droits comme votre dignité,
votre intimité, votre liberté, votre confidentialité... :

Très satisfait

- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La prise en charge de la douleur :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La disponibilité, l'écoute du personnel médical :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

La disponibilité, l'écoute du personnel soignant :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Pensez-vous avoir reçu toutes les informations sur :

Votre état de santé :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Les médicaments et leurs effets :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

L'évolution de votre état de santé :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Les heures de visites :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

L'accueil de votre famille :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Votre sortie

**Dites-nous si vous êtes satisfait
sur la préparation de votre sortie :**

Les informations médicales comme les ordonnances,
les actes à avoir au domicile... :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Les démarches administratives :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

L'organisation du retour au domicile personnel :

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent

Votre appréciation globale

**En ce qui concerne votre séjour, en général,
avez-vous été satisfait ? :**

- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Mécontent



Ce document a été rédigé par l'atelier « Facile à lire et à comprendre »
des Papillons Blancs de Dunkerque.

Mise à jour par le CHIC Castres-Mazamet : septembre 2021



**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL
CASTRES-MAZAMET**