

Sommaire

Présentation du Centre Hospitalier

p. 3

- Historique - Les chiffres clés
- Se repérer
- Organisation administrative

Votre prise en charge

p. 6

- Le personnel qui vous entoure
- Les services qui vous accueillent
- Plateau technique

Votre séjour

p. 10

- Formalités d'admission
- Règles de vie et services annexes
- Personne à prévenir / personne de confiance
- Sortie

Vos droits

p. 15

- Charte de la personne hospitalisée
- Secret professionnel
- Informations médicales
- Accès au dossier
- Plaintes et réclamations
- Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge
- Représentants des usagers

Qualité - Sécurité

p. 21

- Certification
- Lutte contre les infections nosocomiales
- Vigilances sanitaires
- Sécurité incendie
- Sécurisation du circuit du médicament - CLAN - DIM
- Prise en charge de la douleur

Annexes

L'ensemble du personnel vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier de Figeac. Ce livret vous donne toutes les informations utiles pour comprendre le fonctionnement de notre hôpital et faciliter votre séjour. Nous souhaitons que votre passage dans notre établissement soit le plus agréable possible.



Présentation du Centre Hospitalier



■ Les chiffres clés

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Figeac comprend 266 lits répartis sur 3 sites :

Site 1 : centre hospitalier

33, rue des Maquisards

• Urgences, Unité de surveillance continue, Médecine, Chirurgie,

Site 2 : EHPAD* « Les Terrasses de Montviguier »

22, rue du Grial

Site 3 : EHPAD* « Ortabadial »

3, rue du 11 Novembre

En 2014 :

• Moyens humains :	437 agents dont 39 médecins
• Nombre de patients accueillis :	8 100
• Nombre d'actes et de consultations réalisés :	96 600
• Budget d'exploitation :	34 268 197 €

* EHPAD : Etablissement d'hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

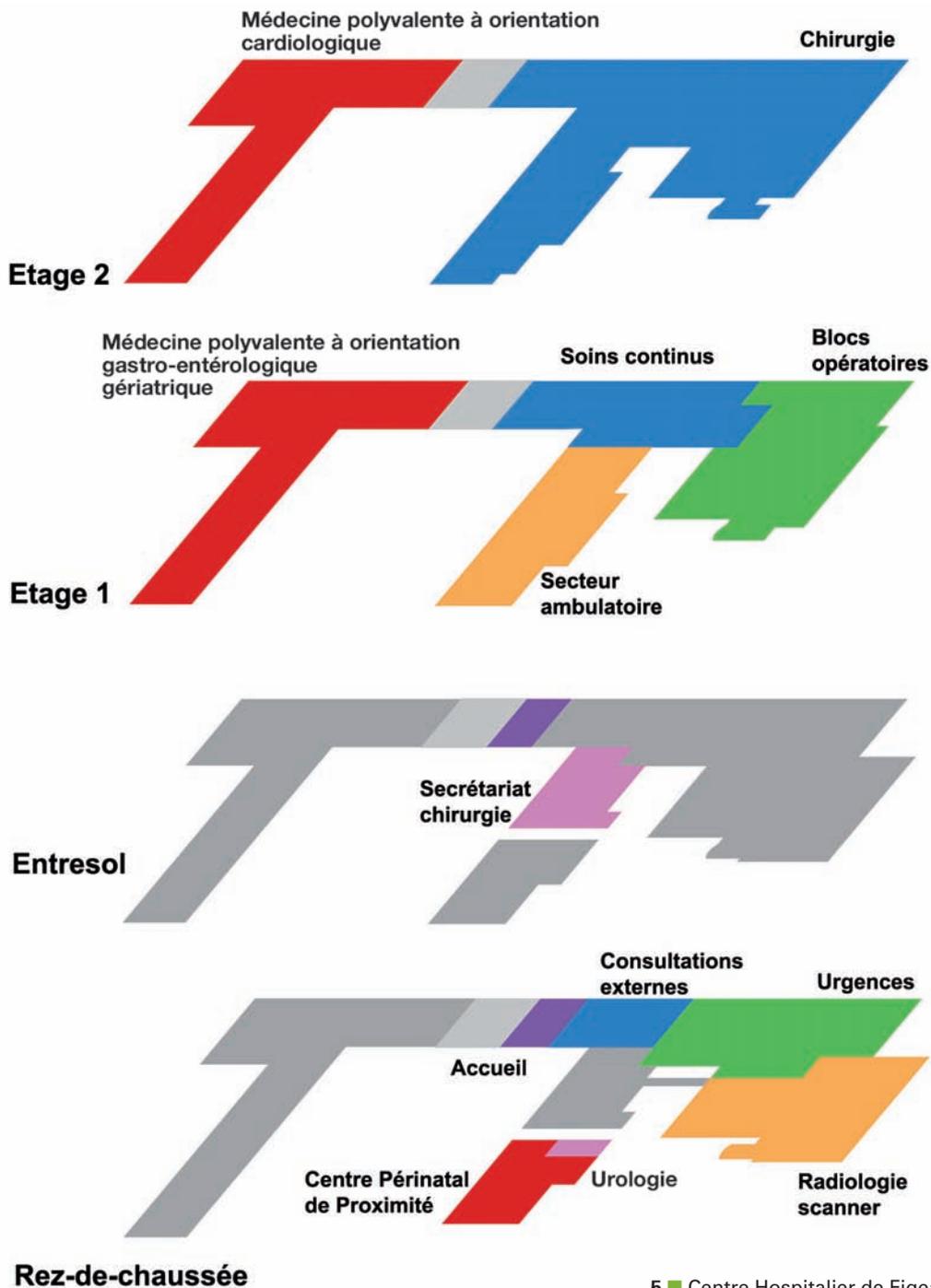


■ Historique

Le Centre Hospitalier de Figeac est édifié sur les fondations de l'Hôpital Saint-Jacques qui date du XIII^{ème} siècle. Du XIII^{ème} au XVIII^{ème} siècle, il accueillait les pèlerins se rendant à St Jacques de Compostelle et abritait les mendiants et les enfants trouvés.

De cette période historique subsistent le corps central et l'aile ouest construits au milieu du XVIII^{ème} siècle ainsi que la chapelle dont le chevet date du XV^{ème} siècle.

■ Se repérer



■ Organisation administrative

Le centre hospitalier de Figeac est dirigé par un directeur, représentant légal de l'établissement.

Le **Conseil de surveillance** fixe la politique générale de l'établissement ; et le **Directeur** en assure la mise en œuvre.



Composition du conseil de surveillance (9 membres)

- Le Maire de la commune
- Le représentant de la Communauté de Communes
- Le représentant du Conseil Général
- 1 représentant de la CSIRMT
- 1 représentant de la CME
- 1 représentant du personnel
- 1 personnalité qualifiée
- 2 représentants des usagers



Des organes représentatifs participent à la gestion et aux décisions de l'hôpital :

- Le **directoire**, appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.
- la Commission Médicale d'Établissement (**CME**) représente le corps médical.
- le Comité Technique d'Établissement (**CTE**) représente le personnel.
- la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (**CSIRMT**) participe notamment à l'organisation générale des soins.



Votre prise en charge

Plusieurs catégories professionnelles participent à la qualité des soins. Chaque acteur a un rôle défini et complémentaire. Un badge permet de les identifier.

L'hôpital est organisé en services, placés chacun sous la responsabilité d'un praticien hospitalier chef de service. Les services sont eux-mêmes organisés en pôle, sous la responsabilité d'un chef de pôle dans le cadre de la nouvelle gouvernance hospitalière.

■ Le personnel qui vous entoure

Le **chef de service** coordonne les activités du service et en assure la continuité.

Vous serez pris en charge sur le plan médical par un des **praticiens hospitaliers** du service. Celui-ci vous fournira les informations sur votre état de santé.

Vous devez leur communiquer votre carnet de santé et votre traitement habituel afin qu'ils puissent actualiser les renseignements médicaux concernant votre état de santé.

Si votre état de santé le nécessite, et sur demande du médecin, des avis de spécialistes peuvent être requis.

Le **cadre de santé** est responsable de l'équipe paramédicale et de l'organisation des soins dans le service. C'est votre interlocuteur privilégié pour toutes les questions relatives à votre séjour (soins, hôtellerie, renseignement, doléances...)

L'**infirmier** dispense les soins prescrits par le médecin, ainsi que les soins relevant de son rôle propre. Le bloc opératoire dispose d'infirmiers spécialisés (**Infirmier de bloc opératoire et Infirmier Anesthésiste**).

L'**Aide-soignant** assure vos soins d'hygiène et de bien être, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas...).

L'**agent de service hospitalier** assure l'entretien, le nettoyage des locaux de votre service et des tâches d'hôtellerie.



La **sage-femme** assure le suivi des grossesses en partenariat avec le médecin. Elle vous prendra en charge avant et après votre accouchement au sein du Centre Périnatal de Proximité.

Le personnel des services médico-techniques (**manipulateur en électro-radiologie, technicien de laboratoire, préparateur en pharmacie, agent de stérilisation, brancardier**) intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examen qui vous sont prescrits.

Les **assistantes sociales** vous informeront de vos droits et vous aideront éventuellement à les faire valoir (à votre chevet ou dans leur bureau) Elles évalueront, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile, en tenant compte de votre environnement et de vos besoins.

La **diététicienne** étudie et surveille les repas qui vous sont servis. Elle compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Le **kinésithérapeute**, réalise, sur prescription médicale, les soins de kinésithérapie nécessaires à votre reprise d'autonomie. Il travaille en collaboration avec l'équipe soignante du secteur concerné.

La **secrétaire médicale** assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier et la gestion administrative des dossiers.

En dehors du personnel médical et soignant que vous voyez au quotidien dans le service de nombreux autres professionnels, aux métiers multiples, contribuent à la qualité de votre séjour :

- **personnel de cuisine**
- **personnel de blanchisserie**
- **personnel administratif : bureau des entrées, informatique, finances, archives, direction, gestion...**
- **personnel des services techniques et logistiques**
- **personnel du service d'hygiène et d'entretien des locaux**
- **personnel du standard**

■ Les services qui vous accueillent

Urgences

Le service des urgences prend en charge 24 heures/24 toute personne qui se présente en situation d'urgence médicale et de détresse vitale.

Les services de court séjour

Ces services vous permettent d'être pris en charge pour différentes spécialités :

Médecine : cardiologie, gastro-entérologie, médecine aiguë gériatrique

Chirurgie : orthopédique, viscérale, ORL, gynécologique, ophtalmologique, chirurgie ambulatoire

Permanence d'Accès aux Soins de Santé

La « PASS » est ouverte à tous. Elle permet de faciliter l'accès aux soins des personnes démunies, sans droits sociaux ou en situation de précarité socio-économiques.

Les soins continus

Le service de soins continus est doté d'un matériel permettant d'assurer des soins hautement spécialisés. Il accueille tous les patients qui nécessitent une surveillance continue de leur état de santé.

Les consultations externes

Afin d'assurer votre suivi, l'établissement dispose d'un service de consultations externes réalisant des soins paramédicaux et des consultations médicales de différentes spécialités.

Le Centre Périnatal de Proximité (CPP)

Les gynécologues et sages-femmes du CPP assurent une surveillance médicale personnalisée des grossesses, incluant un suivi gynécologique, des cours de préparation à l'accouchement, des consultations post-natales...

Les Interruptions Volontaires de grossesse y sont également pratiquées.

■ Plateau technique

L'établissement met à votre disposition un plateau technique composé des services suivants :

- **Bloc opératoire**, (5 salles) disposant d'équipements médicaux issus de technologies les plus récentes, et qui offre les meilleures garanties d'hygiène et de sécurité pour les patients
- **Pharmacie à Usage intérieur regroupant :**
 - Le service de **Pharmacie centrale**, qui analyse les prescriptions et dispense les médicaments et dispositifs médicaux. La rétrocession (vente) aux patients non hospitalisés, de médicaments réservés à l'hôpital (non disponibles en officine de ville) est assurée du lundi au vendredi (8h30 à 13h et 13h30 à 17h).
 - Le service de **Stérilisation** centrale, qui procède, à l'issue de chaque intervention chirurgicale, à la pré-désinfection, au lavage, au conditionnement et à la stérilisation des dispositifs médicaux utilisés.
 - **Imagerie médicale**, qui assure les examens d'imagerie des patients hospitalisés comme des consultants externes.
 - **Laboratoire**, qui traite quotidiennement les examens classiques de biologie médicale.

Équipement technologique :

- Echographe cardio-vasculaire,
- Echographe d'imagerie générale,
- Echographe de gynécologie-obstétrique,
- Scanner, Mammographe,
- Tables de radiologie numérisées,
- Panoramique dentaire et numérique,
- Appareil de radiologie mobile ...





Votre séjour

A votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des admissions, dans la partie centrale du bâtiment.

Tél. 05 65 50 65 08

Fax 05 65 50 65 09

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 17h30



Le personnel du bureau des entrées assure la gestion administrative de votre séjour. Cela nécessite dès votre arrivée la saisie d'informations précises vous concernant (nom, prénom, date de naissance, adresse...). Ces informations permettent à chaque acteur de l'hôpital de vous prendre en charge de façon sécurisée. C'est pourquoi, il est impératif, afin d'éviter les erreurs, de fournir une pièce d'identité.

■ Formalités d'admission

Les documents suivants sont nécessaires à votre prise en charge :

- **Pièce d'identité** (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour ou livret de famille)
- **Carte vitale** ou son attestation, ou justificatif de prise en charge par un organisme d'assurance maladie
- **Carte de mutuelle** ou attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ou attestation CMU



Et, le cas échéant :

- Feuille d'accident du travail
- Autorisation d'intervention signée par le responsable légal d'une personne mineure
- Carnet de maternité pour les futures mamans
- Carnet de soins gratuits pour les pensionnés de guerre
- Formulaire E 111 pour les ressortissants de la Communauté Européenne ou carte européenne
- Si les droits ne sont pas ouverts : bulletins de salaires, attestation de versement des ASSEDIC, RMI ou autres.

Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale, un versement provisionnel vous sera demandé.

En cas d'hospitalisation en URGENCE, vous-même ou l'un de vos proches serez invité à communiquer les documents en votre possession au moment de votre prise en charge.

Le bureau des admissions vous demandera par la suite les documents manquants.



La Pré-admission se fait suite à une consultation à l'hôpital lorsqu'une hospitalisation est programmée. Lors de la prise de rendez-vous d'hospitalisation, il peut vous être proposé de **constituer à l'avance votre dossier** administratif d'admission auprès du bureau des admissions. Ainsi, votre dossier vous précédera dans l'unité d'accueil où vous serez attendu. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre seule, elle vous sera accordée moyennant un supplément et sous réserve des disponibilités du service.



Sur votre demande, un **bulletin de situation** destiné à votre employeur vous sera délivré. Il tient lieu d'arrêt de travail pendant la durée de votre hospitalisation.

Participation aux frais de consultation, de séjour et de transports sanitaires :

Les **frais de séjour** comprennent l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital (hôtellerie, médicaments, examens, soins, etc.).

Les tarifs des prestations sont affichés dans les chambres et au bureau des admissions.

Si vous êtes assuré social, ils sont principalement pris en charge, forfaitairement, par l'assurance maladie. La part non prise en charge par la Sécurité sociale s'appelle le **ticket modérateur** (pris en charge par votre mutuelle).

Si vous n'êtes pas adhérent à une mutuelle, et si vous n'êtes pas exonéré de ticket modérateur, ce ticket modérateur vous sera facturé.

Si vos ressources ne vous permettent pas de payer les frais de séjour, vous pouvez prendre contact avec les assistantes sociales du Centre Hospitalier, ou avec le bureau des admissions.

Consultation à titre libéral :

Vous pouvez être pris en charge au titre de l'activité libérale de certains praticiens.

Dans ce cas, vous pouvez demander à recevoir une information complète et précise auprès du secrétariat médical.

Dépôt de valeurs, bijoux et argent :

Pendant votre séjour, il vous est conseillé de **déposer vos valeurs** (argent, cartes bancaires, chèquiers, bijoux) auprès du bureau des admissions ou du cadre du service.

L'Etablissement dégage toute responsabilité en cas de vol, perte, ou détérioration des objets conservés avec vous.

■ Règles de vie et services annexes



Visites et Accompagnants

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 11H30 à 20H30 dans tous les services à l'exception de l'unité de surveillance continue (de 15h à 16h et de 18h30 à 19h30).

En l'absence de contre-indications, un de vos proches pourra être autorisé à passer la nuit auprès de vous et à prendre ses repas dans l'établissement.

Les tickets « repas » et « couchette » sont en vente au standard.



Téléphone, Télévision, Courrier, Chambre individuelle

Les téléphones portables doivent être éteints, en raison du risque de perturbation des appareils.

Un **téléphone fixe** est à votre disposition dans votre chambre. Vous pouvez y recevoir des appels.

Pour appeler vers l'extérieur, merci de vous adresser au standard pour prendre un crédit téléphonique.

Le service **télévision** est assuré par un partenaire extérieur. **Pour les tarifs et les modalités de mise en service, adressez vous à un agent du service de soins.**



Vous avez la possibilité d'**expédier ou de recevoir du courrier** par l'intermédiaire d'un membre de l'équipe soignante.

La **chambre individuelle** fait l'objet d'un complément tarifaire sauf exception.



Interdictions

Ne vous faites pas apporter de médicaments, aliments ou boissons sans en avoir demandé l'autorisation au personnel infirmier.

Conformément à la réglementation et pour des raisons de sécurité, **il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement.**

Toute gratification au personnel, notamment sous forme de pourboire, est formellement interdite. Vous pouvez manifester votre satisfaction oralement ou par le biais du questionnaire de sortie.

Informations utiles



Médicaments

Dès votre arrivée à l'hôpital, vous devez absolument **remettre tous les médicaments** en votre possession, ainsi que les ordonnances, au personnel infirmier du service. Vous ne devez pas utiliser des médicaments qui ne vous ont pas été prescrits dans le service. Il se peut, à titre exceptionnel qu'on vous demande votre médicament personnel (celui avec lequel vous êtes arrivé dans l'établissement, ou alors que vous avez à votre domicile et qui pourra nous être procuré par un de vos proches).

Au cas où vous n'arriveriez pas avec votre ordonnance, vous devez communiquer au médecin qui vous a pris en charge, le traitement que vous suivez habituellement pour qu'il en soit tenu compte pendant votre séjour.



Linge

Pensez à apporter vos effets personnels (chemise de nuit, pyjama...) et votre nécessaire de toilette (serviettes, gants, brosse à dents, peigne...).



Carte Vitale

Elle peut être réactualisée grâce à la borne située au bureau des admissions.



Culte

La liberté de culte de chacun est respectée. Une liste des représentants de diverses confessions religieuses est à votre disposition sur demande à un membre de l'équipe soignante.

L'établissement dispose d'un service d'aumônerie catholique, joignable par l'intermédiaire du service ou au n° 6438 depuis votre chambre.



Interprète

Chaque service dispose de la liste du personnel parlant une langue étrangère.



■ Personne à prévenir Personne de confiance



Vous pouvez, si vous le désirez, désigner une personne à prévenir, et/ou une personne de confiance.

La personne à prévenir est la personne qui sera informée de votre présence au centre hospitalier. Elle sera informée des données non confidentielles et ponctuelles vous concernant. C'est vous qui décidez des messages qui lui seront communiqués, essentiellement liés à votre hébergement. Il vous suffit de communiquer ses coordonnées à l'équipe soignante.

La personne de confiance a un rôle d'aide et d'assistance pour faciliter vos démarches, votre réflexion et l'expression de vos souhaits et peut assister aux entretiens médicaux.

La personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, d'où la nécessité de vous être entretenu avec elle auparavant.

Elle est soumise à l'obligation de respecter le secret pour les informations de santé vous concernant et n'a pas accès à votre dossier médical quelles que soient les circonstances.

Il peut s'agir de toute personne que vous connaissez suffisamment pour placer votre confiance en elle (parent, ami, médecin...)

Sa désignation se fait par écrit, par le biais d'un formulaire que vous pouvez demander à l'équipe soignante.

Si leurs rôles sont bien distincts, rien ne vous interdit de désigner la même personne ou deux personnes différentes. Vous ne pouvez désigner qu'une personne de confiance, tandis que vous pouvez indiquer plusieurs personnes à prévenir.

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

N'hésitez pas à les faire connaître lors de votre hospitalisation. Si vous souhaitez les rédiger, faites le savoir à l'équipe soignante qui vous fournira plus de renseignements.

Une prise en charge pluridisciplinaire est assurée en cas de décès.



Sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service. Vous devez vous présenter au bureau des admissions afin de régulariser votre situation administrative.

Pensez à remplir et retourner le questionnaire de sortie. Il permet de remédier aux défauts de prise en charge qui peuvent exister, malgré l'effort de tous.

La sortie des mineurs est subordonnée à l'accord des parents ou du tuteur légal.

Une **permission temporaire de sortie**, d'une durée maximum de 48 heures, peut vous être accordée, sur votre demande, si le médecin du service où vous séjournez y est favorable.



SORTIE

QUE PENSEZ-VOUS DE VOTRE SEJOUR ?

APPRECIATION GÉNÉRALE

ACCUEIL

QUALITÉ DU CONFORT

QUALITÉ DES SOINS

Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent notamment sur l'EHPAD « Les Terrasses de Montviguier » et l'EHPAD « Ortabadial ». Elles ont pour mission d'apporter des réponses spécifiques aux attentes des personnes accueillies dans l'établissement.

- l'association « **Soleil d'automne** »
- l'association des **Visiteuses de malades en milieu hospitalier**
- le **Réseau départemental Douleur - Soins Palliatifs**
- l'association de la **Croix Rouge**

Pour les contacter, adressez-vous à l'équipe soignante.



Vos droits



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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 en plusieurs langues et en braille 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.

■ Secret professionnel

L'ensemble du personnel, ainsi que les représentants des usagers, sont tenus au **secret professionnel** ainsi qu'à la **discrétion professionnelle**. Tout patient peut demander que sa présence ne soit pas divulguée (anonymat).

■ Informations médicales

Vous êtes informé sur votre état de santé.

Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Pour les patients mineurs ou majeurs sous tutelle, l'information est donnée par le médecin aux détenteurs de l'autorité parentale ou au tuteur.

■ Accès au dossier

Toute personne a accès, aux conditions prévues par la loi, à l'ensemble des informations concernant sa santé, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne.

Ces informations peuvent être consultées sur place (gratuitement) ou communiquées par courrier (frais de reproduction et d'envoi à votre charge), après demande écrite accompagnée de la copie d'un justificatif d'identité adressée au directeur de l'établissement.

Le dossier médical constitué au sein de l'établissement est conservé sauf exceptions prévues par la loi sous forme papier ou de microfilm pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe. A l'issue de ce délai de conservation, le dossier médical peut être éliminé.

■ Protection juridique des majeurs protégés

Quand l'**altération des facultés mentales et/ou corporelles** d'une personne physique présente un caractère durable risquant de compromettre ses intérêts civils, cette situation peut être attestée par un certificat médical, en vue de la mise en œuvre d'une **mesure de protection juridique adaptée**.



■ Plaintes et Réclamations

Le centre hospitalier de Figeac a mis en place un dispositif de recueil et de traitement des plaintes et réclamations, conformément à la réglementation en vigueur (Articles R1112-91; R1112-92 ; R-1112-93 et R1112-94 du Code de la Santé Publique)

Au cas où vous souhaiteriez émettre une contestation ou réclamation, vous avez la possibilité de contacter par écrit : soit le directeur de l'établissement, soit le responsable médical de votre service, qui adressera si nécessaire un courrier au directeur d'établissement.

VOTRE AVIS SUR LA QUALITE DE VOTRE SEJOUR EST IMPORTANT

Le questionnaire de sortie (*joint en annexe de ce livret d'accueil*) est un instrument de **mesure de la satisfaction** des usagers de l'hôpital.

Ce questionnaire est **totale**ment anonyme. Il permet de remédier aux défauts de prise en charge qui peuvent exister, malgré l'effort de tous.

Merci donc de remplir et de remettre le questionnaire de sortie :

- soit dans les boîtes aux lettres réservées à cet effet dans votre service ;
- soit au personnel du service où vous êtes hospitalisé ;
- soit au bureau des admissions ;
- soit au directeur du Centre Hospitalier.

■ Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

Vous avez également la possibilité d'exposer vos doléances auprès de la **Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)**. Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Cette commission **facilite les démarches** de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

En application de la réglementation, la liste nominative des membres de cette commission est arrêtée comme suit :

Président	M. Eric FRADET <i>Directeur de l'établissement</i>
Médiateur médecin titulaire	M. le Dr Jean-Paul ELOY <i>Chef de service de Médecine à orientation cardiologique</i>
Médiateur médecin suppléant	M. le Dr Jean-Marc FERRARINI <i>Chef de service de Chirurgie</i>
Médiateur non médecin	M. Fabien BALADO <i>Cadre de santé du service d'Imagerie médicale</i>
Représentants des usagers	Mme Marie-Chantal GAUBERT Mme Luciana ROUIRE M. Dominique TRUCK Mme Paule VILLALON

Le secrétariat est assuré par la **Secrétaire de Direction**
Tél. 05.65.50.65.03

■ Représentants des usagers

Leur mission est de s'assurer que l'ensemble des droits – encore trop méconnus – des usagers du système de santé sont correctement mis en œuvre tout au long de la prise en charge des usagers allant de l'accueil, du séjour et jusqu'après la sortie.

Vos représentants sont indépendants de l'administration de l'hôpital et des équipes médicales. Ce sont des bénévoles issues d'associations agréées* spécialement formées à leurs fonctions. Ils participent au nom des usagers à l'élaboration des procédures relatives à la qualité du séjour au sein de l'établissement. Deux d'entre eux siègent au Conseil de Surveillance de l'hôpital.

Ils sont associés aux réflexions et décisions visant à améliorer la vie quotidienne à l'hôpital. Ils peuvent vous aider ainsi que vos proches à connaître vos droits, à les faire valoir, à faire le lien avec les professionnels de santé, et le cas échéant à vous conseiller sur les démarches à entreprendre. Ils veillent à ce qu'une réponse soit apportée aux plaintes et aux réclamations.

Ils peuvent vous conseiller pour la rédaction de vos directives anticipées et la désignation de la personne de confiance ? Ils peuvent recevoir vos remarques et suggestions.

Cinq représentantes des usagers sont à votre disposition :

Mme Marie-Chantal GAUBERT (Union Nationale des Associations Familiales)
Mme Michèle ROCHE (Association des Paralysés de France)
Mme Luciana ROUIRE (Union Nationale des Associations Familiales)
M. Dominique TRUCK (Association des Paralysés de France)
Mme Paule VILLALON (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité)

**Vous pouvez les contacter au 05 65 50 65 03
Ou leur écrire :**

Représentantes des usagers
Secrétariat de Direction
Centre Hospitalier de FIGEAC
BP 207 - 46106 FIGEAC Cedex



Qualité - Sécurité



Depuis 2002, le Centre Hospitalier de Figeac est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des prestations.

L'amélioration de la prise en charge des usagers s'articule autour des objectifs suivants :

- Améliorer la culture de la qualité et de la sécurité des soins
- Maîtriser l'ensemble des risques pour le patient
- Promouvoir l'accueil et le respect des droits des usagers
- Favoriser l'évaluation des pratiques professionnelles
- Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers

Les axes de la politique qualité et sécurité sont mis en œuvre par le biais de programmes annuels, piloté et suivi la **Cellule Qualité et Gestion des risques**.



■ Certification

L'établissement a été certifié pour la troisième fois par la Haute Autorité de Santé (HAS) en novembre 2013. La prochaine procédure de certification est prévue en décembre 2016.

Vous pouvez consulter les résultats de la certification sur www.ch-figeac.fr ou www.has-sante.fr.

La certification conduite par la HAS vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au malade et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements de santé.



■ Lutte contre les infections nosocomiales

Une **infection nosocomiale** est une infection qui apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation.

La plupart de ces infections sont contractées soit à partir des propres germes du patient, soit à partir des germes de l'environnement à l'occasion des soins ou d'une intervention.

Le Centre Hospitalier de Figeac mène une politique volontariste de prévention des infections nosocomiales. Il s'est pour cela doté :

- d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**, où les représentants des usagers sont conviés. Il collabore avec le Coordonnateur de la Gestion des risques associés aux soins
- d'une **Equipe Opérationnelle en Hygiène** composée d'un praticien hospitalier et d'une infirmière hygiéniste.
- d'un **correspondant en hygiène** dans chaque service.

Le CLIN définit dans son programme annuel : des recommandations de bonnes pratiques de soins ainsi que leur évaluation, la formation du personnel sur la prévention du risque infectieux, l'information des patients, la surveillance des infections nosocomiales ainsi qu'une vigilance portant sur l'environnement et tout départ d'épidémie. Il contribue également à la politique du bon usage des antibiotiques.

Enfin la lutte contre les infections nosocomiales étant l'affaire de tous et la désinfection des mains étant le geste essentiel de prévention, **le CLIN met à votre disposition**, patients et visiteurs, dans la plupart des chambres **des distributeurs muraux de solutions hydro alcooliques et vous encourage à vous désinfecter les mains** pour éviter de transmettre des microbes et nous aider à lutter contre les infections nosocomiales. Le personnel est à votre disposition pour toute demande d'information.

Soyez tous remerciés pour votre implication dans la lutte contre les infections nosocomiales.



■ Vigilances sanitaires

Le centre Hospitalier de Figeac surveille et coordonne, par le biais de ses référents, les différentes vigilances sanitaires : Pharmacovigilance, Matéiovigilance, Infectiovigilance, Réactovigilance, Hémovigilance, et Identitovigilance afin d'assurer la meilleure sécurité possible à ses usagers.

**Face à ces risques,
l'hôpital est vigilant !**



Patients et visiteurs, vous nous aiderez à lutter contre les infections en :

- **Evitant de rendre visite à un patient si vous êtes malade** (fièvre, toux, rhume...) ou si vous avez eu une gastro-entérite dans les 48H précédentes.
- **Respectant une désinfection des mains avec les solutions hydro-alcooliques mises à votre disposition dans les chambres, de façon générale, et systématiquement si vous participez aux soins** la main récolte toute la journée de multiples germes susceptibles d'être transmis ;
- **Respectant les heures de visites autorisées** c'est le matin qu'on effectue les soins au patient ; il faut donc éviter d'être présent à ce moment-là pour une meilleure organisation des soins.
- **Evitant de toucher le matériel médical, les pansements, les sondes** ces matériels sont stériles ou décontaminés ;
- **Limitant l'accès des enfants en tant que visiteurs** jusqu'à l'âge de 15 ans, les maladies contagieuses sont très fréquentes ;
- **Respectant les règles d'isolement du patient** elles sont destinées à protéger le patient lui-même, les autres patients et le personnel soignant, contre le germe ;
- **Evitant d'apporter des plantes** l'eau stagnante est source de germes et/ou denrées périssables absence de frigo dans la chambre du patient ;
En Chirurgie, les fleurs coupées et en pot sont interdites
- **Ne s'asseyant pas et en déposant rien sur le lit du patient** Tout objet venant de l'extérieur est porteur de germes ;
- **N'amenant pas d'animaux à l'hôpital.**

■ Sécurité Incendie

Lisez attentivement les Consignes de sécurité affichées dans les chambres et les services.



En cas d'incendie :

- Gardez votre calme
- Pour éviter la propagation du feu, n'empêchez pas la fermeture des portes coupe-feu et gardez les portes et fenêtres fermées
- N'utilisez pas les ascenseurs
- Alerte le personnel soignant et suivez ses instructions.

■ CLUD-SP : Prise en charge de la douleur et des soins palliatifs

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur

On peut prévenir :

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

On peut soulager :

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, fractures...

Les douleurs suite à une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant, vous aidez ainsi l'équipe à vous soulager. Elle évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les mieux adaptés.

L'Établissement a mis en place un **Comité de Lutte contre la Douleur - Soins palliatifs (CLUD-SP)** et des référents Douleur sont présents dans les différents services.

Ce comité est chargé de la formation et de l'information du personnel sur la prise en charge de la douleur. Il élabore des protocoles de prise en charge, développe des outils d'évaluation et contrôle leur utilisation.



■ Soins palliatifs

Le Centre Hospitalier de Figeac dispose de deux lits identifiés de soins palliatifs.

Les soins palliatifs sont basés sur une approche globale de la personne. Ils visent à maintenir la qualité de vie en insistant particulièrement sur la prise en charge de la douleur et la prise en compte du confort physique, moral et spirituel.

Ils ont aussi pour objectif le soutien psychologique et social du malade et de son entourage.

■ Sécurisation du circuit du médicament

La sécurisation du circuit du médicament est un des objectifs prioritaires du Centre Hospitalier de Figeac. Notre souci étant d'assurer à chaque patient, l'apport du médicament le plus juste par rapport à son état et dans les meilleures conditions.

Afin de répondre à cet objectif, l'établissement a mis en place l'informatisation du circuit du médicament, ce qui permet une sécurisation des différentes étapes de ce circuit, allant de la prescription médicale, en passant par l'analyse pharmaceutique de l'ordonnance, jusqu'à l'administration des médicaments.

Le mode de gestion des armoires à pharmacie contribue à la sécurisation de la dispensation des médicaments.

■ Département d'information médicale

Les données vous concernant font l'objet d'un **traitement informatisé** dans les conditions fixées par la Loi du 6 janvier 1978 (informatique, fichiers et libertés). Ce traitement facilite la communication entre les médecins, les laboratoires et les spécialistes qui contribuent à vous soigner. Le Département d'Information Médicale (DIM) garantit la **confidentialité des données**. Vous avez la possibilité d'exercer votre droit d'accès, de rectification, ou de suppression de ces données, après demande écrite adressée au directeur.

■ Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Le centre hospitalier dispose d'un Comité de Liaison pour l'Alimentation et la Nutrition (CLAN).

Le CLAN conduit des travaux portant sur l'alimentation et la nutrition, deux éléments clés de la prise en charge.



ASSISTANCE FUNERAIRE
MARBRERIE - POMPES FUNEBRES
SPINELLI Dominique

À votre écoute 24h/24 et 7j/7

51, bv Paul Ramadier - 12700 CAPDENAC
 05 65 43 12 62 (Agent funéraire : Gisèle Cantaloube)

335, route de Fereyrès - 12300 DECAZEVILLE
 05 65 43 12 62 - Siège Social



- Organisation complète des obsèques
- Transport avant et après mise en bière toute distance
- Toutes démarches administratives
- Admission funéraire et crématorium
- Contrats obsèques : devis gratuit et personnalisé
- Articles funéraires
Caveaux - Fabrication de monuments - Gravure
- Entretien, nettoyage et fleurissement des tombes.

MEDICA MAT
 Livraison à domicile



- Lits médicalisés électriques
- Gamme anti-escarres
- Protection pour incontinents



- Aide technique
- Fauteuil confort
- Gamme fitness



- Aide à la marche
- fauteuils roulants
- Cannes et déambulateurs

- Oxygénothérapie
- Nutrition orale et entérale



Philippe ROQUES
 41, rue de la République
 12700 CAPDENAC

Tél. 05 65 80 81 10
 Fax 05 65 80 82 08

materiel-medical-aveyron.fr
 medica-mat@orange.fr

Matériel Médical
location et Vente
 pour traitements et soins à domicile
 livraison et montage
 à domicile du gros matériel.



Construit vos projets

Isolation par l'extérieur depuis 36 ans
Entreprise RGE - Qualibat

Grimardet - 46300 GOURDON
 Tél. 05 65 41 03 73 - Fax 05 65 41 40 57
 Email : de-nardi@wanadoo.fr



Belet isolation

Groupe BELET-MOHR
 RODEZ · TOULOUSE · MONTPELLIER · LYON

Faux plafonds - Cloisons amovibles
 Soufflage - Injection - Projection - Coupe-feu

Parc Commercial - 12510 Olemps - Rodez
 Tél. 05 65 68 72 59 - Fax 05 65 68 00 06

www.belet-isolation.com - e-mail : belet.isolation@wanadoo.fr



Savoir faire tout ce qui n'est pas au cœur de votre savoir-faire.
 C'est ça la performance Cofely Services.

Efficacité énergétique, services multi-techniques, facility management : les 12 000 experts de Cofely Services travaillent chaque jour à l'amélioration de la performance énergétique et à la réduction de l'empreinte environnementale des villes modernes. cofelyservices.gofueez.fr



COFELY Services
 GDF_SVEZ

SAS BPL David Galtié

Peinture - Plâtrerie
 Ravalement de façade
 Revêtement de sols



Zone Pech d'Alon - 46100 FIGEAC
 Tél : 09 65 28 58 24

visitez le site internet de la société : www.peinture-bplgaltie.com

Permanences ADMR

Tous les mardis de 14h à 17h
12 place de l'Etang Figeac



- Aides ménagères
- Aide aux déplacements
- Portage de repas
- Garde de jour et de nuit
- Aide à la famille
- Aides soignantes

ADMR 46,
L'Association du service à domicile

05 65 35 02 95

info46@fede46.admr.org



AGENCE DE FIGEAC

Téléphone : 05.65 50 04 67

AGENCE DE FIGEAC HALLES

Téléphone : 05.65 50 02 07

AGENCE DE BAGNAC

Téléphone : 05.65 50 09 31

Venez nous rencontrer, des professionnels
Banque-Assurance répondent à vos besoins.

www.ca-nmp.fr



15 rue Frédéric Joliot Curie
19100 BRIVE LA GAILLARDE

Tél. : 05 55 23 13 53

Fax : 05 55 23 40 32

limousin@sosoxygene.com

Site internet : www.sosoxygene.com

Spécialiste en Oxygénothérapie, Apnées
du sommeil, Ventilation, Aérosolthérapie.

24h/24, 7 jours sur 7.

SOS OXYGENE s'engage chaque jour, aux
cotés des patients et des professionnels de
santé, SOS OXYGENE contribue au dévelop-
pement de l'assistance respiratoire à domicile
et participe à l'information et à l'éducation
des patients.

Figeac

au cœur des Grands Sites



Mairie de Figeac

www.ville-figeac.fr 05 65 50 05 40

8 Rue de Colomb - 46100 FIGEAC

Musée Champollion - Les Ecritures du Monde

www.musee-champollion.fr 05 65 50 31 08



Musée
Champollion
FIGEAC Les Ecritures du Monde

VILLES
D'ART
D'HISTOIRE

FIGEAC

Grands Sites
de Midi-Pyrénées

Photos : Photographie : Dominique Viel - Crédits : Comité Régional du
Tourisme Midi-Pyrénées / photo N. Belay - Cg : 46 - architectes Moath & Rivéra

LOT Aide à domicile
ENTREPRISE PUBLIQUE LOCALE

Notre service d'aide à domicile, réalisé par des intervenants formés, a pour but de contribuer au maintien à domicile des personnes, dépendantes ou non, rencontrant des difficultés permanentes ou passagères. Nous apportons une aide à la personne, dans son cadre de vie, pour l'accomplissement des gestes de la vie courante, ainsi qu'un accompagnement relationnel et social, tout en préservant son autonomie dans le respect de l'intimité et de la liberté de chacun.

Notre priorité est de fournir un accompagnement de qualité, en favorisant le bien être de la personne que nous aidons tout en assurant une continuité de service 7 jours sur 7 de 7h00 à 20h00.

- AIDE A DOMICILE
- LE HANDICAP
- SERVICES MÉNAGERS - REPASSAGE
- PORTAGE DE REPAS



Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire et l'établissement de devis : 0 805 69 69 46

POLE FIGEAC
Lot Aide à domicile Figeac
20, quai Bessières
46100 FIGEAC



CAHORS
48, rue Montandier
46000 CAHORS



N'hésitez pas à nous contacter

Appel gratuit
depuis un poste fixe *

0 805 69 69 46

* depuis un poste fixe, hors éventuel surcoût de votre opérateur

lad@epi-lad.org

Marius LAGRANGE

COUVERTURE - ÉTANCHÉITÉ DÉMOUSSAGE

12, rue Laurière 46100 FIGEAC

05 65 34 00 54



www.couverture-lagrange.fr

ACCÈS WIFI
GRATUIT



McDONALD'S FIGEAC

Ouvert 7 jours sur 7 de 10h00 à 22h00

Vendredi et samedi jusqu'à 23h00

Service au volant - Grande terrasse - Aire de jeux enfants
Route de Cahors - 46100 FIGEAC - 05 65 40 37 88

Imprimerie SANDRÉ

Atelier de Publicité et d'Impression Outils Numériques

**Tous vos Imprimés
de la Carte de Visite
à l'Affiche**

CRÉATION
GRAPHIQUE

11, boulevard Pasteur
46100 FIGEAC
Tél. : **05 65 34 24 91**
Fax : 05 65 14 09 86
e-mail : sandre-imprimerie@wanadoo.fr
Site : www.sandre-imprimerie.com



EQUIPEMENTS

GESTION & MAINTENANCE

Téléviseurs • Boutique • Presse

**Centres
Hospitaliers**

&

Maisons de Santé

SA LTH

TEL : 05 63 04 50 27

FAX : 05 63 04 40 16



**Parce qu'il y a toujours un moment
dans la vie où l'on a besoin d'être aidé**



**Solidarité – Proximité
Compétence**

**Aide à
domicile**



**Accueil thérapeutique de
jour**



Soins à domicile



**Equipe Spécialisée Alzheimer
à domicile**



ADAR -BP 90059 - Avenue des Carmes - 46102 FIGEAC CEDEX
Tél : 05 65 34 41 25
adarfigeac@wanadoo.fr

**Zone d'intervention : cantons de Figeac-est,
Figeac-ouest, Livernon, Cajarc, Lacapelle Marival**

LOT HABITAT

Votre partenaire logement

Location ou Accession à la Propriété

(Exonération de Taxe Foncière pendant 15 Ans)



Contact 05 65 53 20 25

Casadepax
Jean-François
Charras Pierre
Architectes D.P.L.G.



16 avenue Emile Bouyssou
46100 Figeac
Tél. 05 65 34 36 21

Vente et Location de
Matériel Médical

*Livraison et installation
à domicile*



**7, ZI Lafarrayrie
46100 FIGEAC
09 61 52 57 92**

Ambulances
DEHERMANN



FIGEAC

05 65 50 01 23