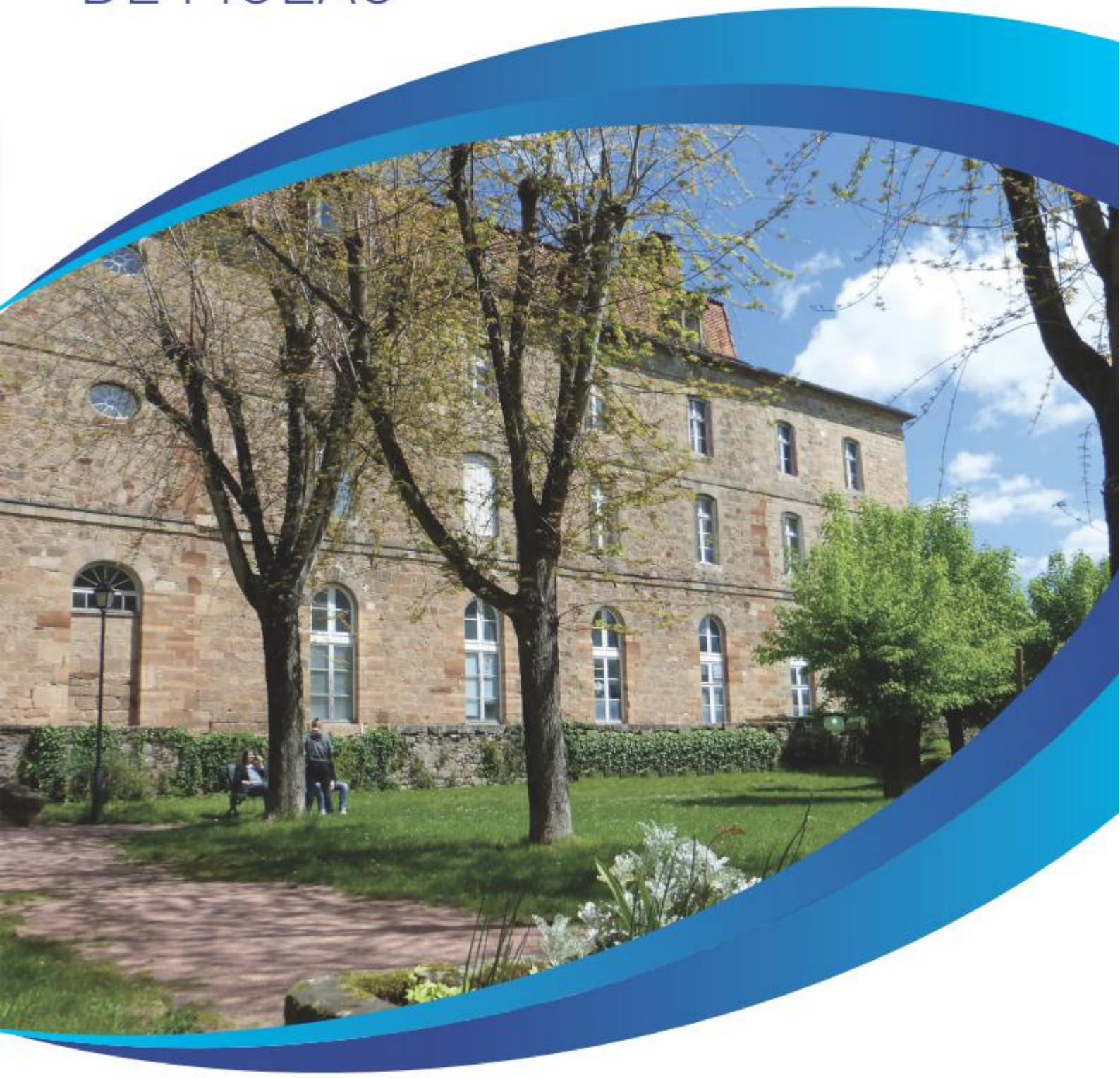
BIENVENUE
AU CENTRE HOSPITALIER DE FIGEAC



05 65 50 65 50

www.ch-figeac.fr

33, rue des Maquisards
46106 FIGEAC cedex

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER P. 5
- Les chiffres clés - Historique
- Se repérer
- Organisation administrative

VOTRE PRISE EN CHARGE P. 8
- Le personnel qui vous entoure
- Les services qui vous accueillent
- Plateau technique

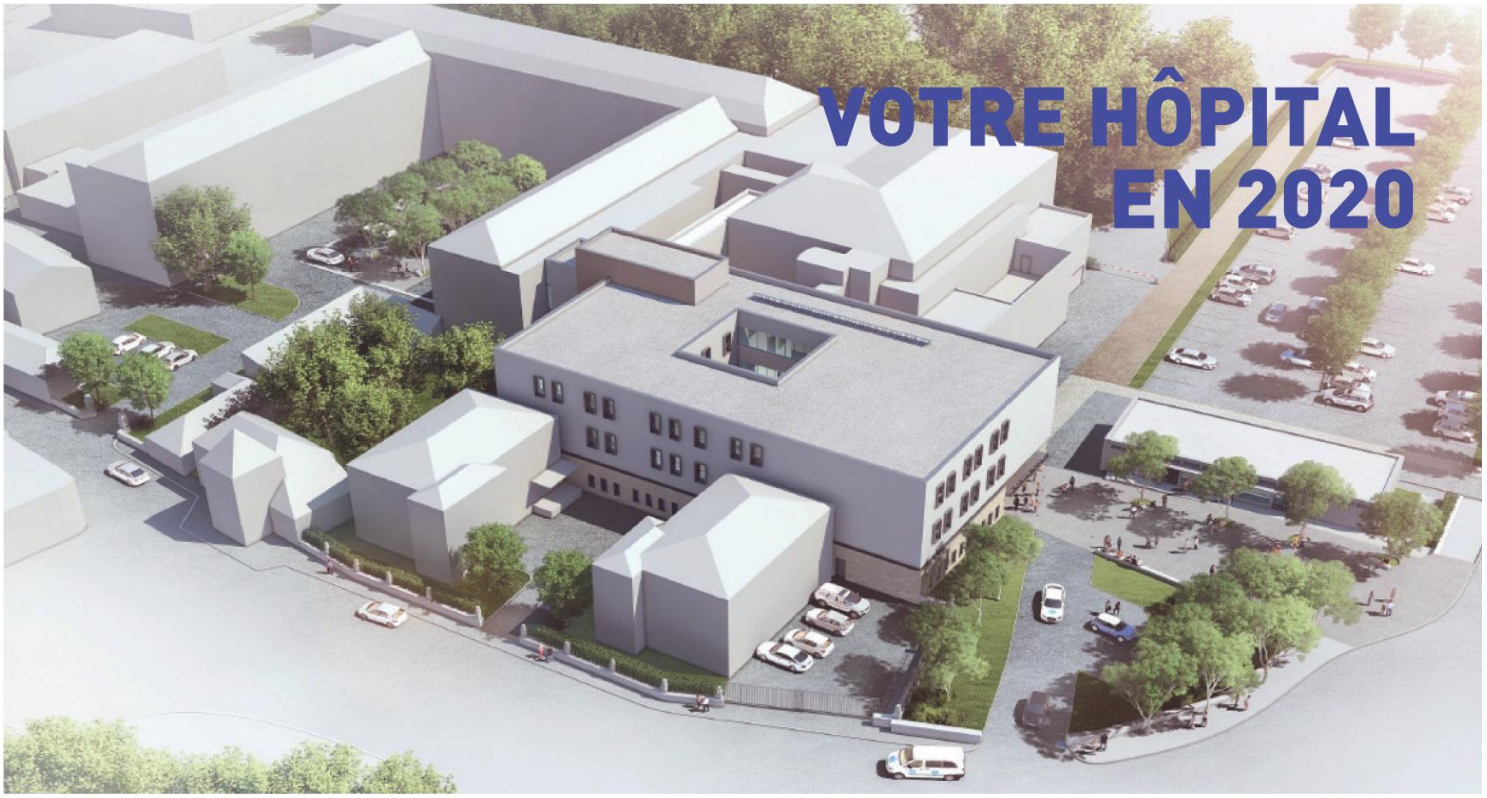
VOTRE SÉJOUR P. 11
- Formalités d'admission
- Règles de vie et services annexes
- Traitement médicamenteux
- Personne à prévenir
- Personne de confiance
- Directives anticipées
- Sortie
- Ambulances et taxis

VOS DROITS P. 16
- Secret professionnel
- Informations médicales
- Accès au dossier
- Protection juridique des majeurs protégés
- Plaintes et Réclamations
- Commission Des Usagers
- Représentants des usagers
- Chartes

QUALITÉ - SÉCURITÉ P. 20
- Certification
- Lutte contre les infections nosocomiales
- Vigilances sanitaires
- Prise en charge de la douleur
- Soins palliatifs
- Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- Sécurité incendie
- Informatique et libertés

ANNEXES

LE MOT DU DIRECTEUR



La reconstruction du secteur d'hospitalisation des médecines, des consultations externes, de la pharmacie et de l'entrée principale est prévue de 2018 à 2020

Le centre hospitalier de Figeac vous souhaite la bienvenue.

Votre hospitalisation ou votre séjour en ambulatoire peut être générateur d'inquiétudes et d'interrogations. Sachez que notre volonté est de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret peut vous y aider. Il a été préparé à votre intention avec l'aide des représentants des usagers. Il vous apportera toutes les informations et conseils qui faciliteront vos démarches lors de votre séjour. Si vous avez besoin d'explications ou d'informations complémentaires, n'hésitez pas à interroger les soignants et en particulier le cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé.

La qualité et la sécurité de l'hôtellerie mais aussi des soins qui vous sont proposés sont une préoccupation et un objectif permanents de l'ensemble des professionnels de notre établissement. Nous avons le souci et le devoir de vous satisfaire, vous et vos proches.

Nous vous remercions de votre confiance, n'hésitez pas à nous faire part de vos observations au moyen du questionnaire de sortie mis à votre disposition.

Le Directeur

PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER

LES CHIFFRES CLÉS

Aujourd'hui, le Centre Hospitalier de Figeac comprend 258 lits répartis sur 3 sites :

Site 1 : Centre hospitalier
33, rue des Maquisards
- Urgences,
- Unité de surveillance continue,
- Médecine,
- Chirurgie,
- Imagerie

Site 2 : EHPAD* « Les Terrasses de Montviguier »
22, rue du Grial

Site 3 : EHPAD* « Ortabadial »
3, rue du 11 Novembre

* EHPAD : Etablissement d'hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

L'Hôpital en 2017

462 agents dont **43** médecins
(**5** médecins libéraux)

8 497 admissions

77 982 actes
et consultations externes

Budget d'exploitation :
37 198 082 €

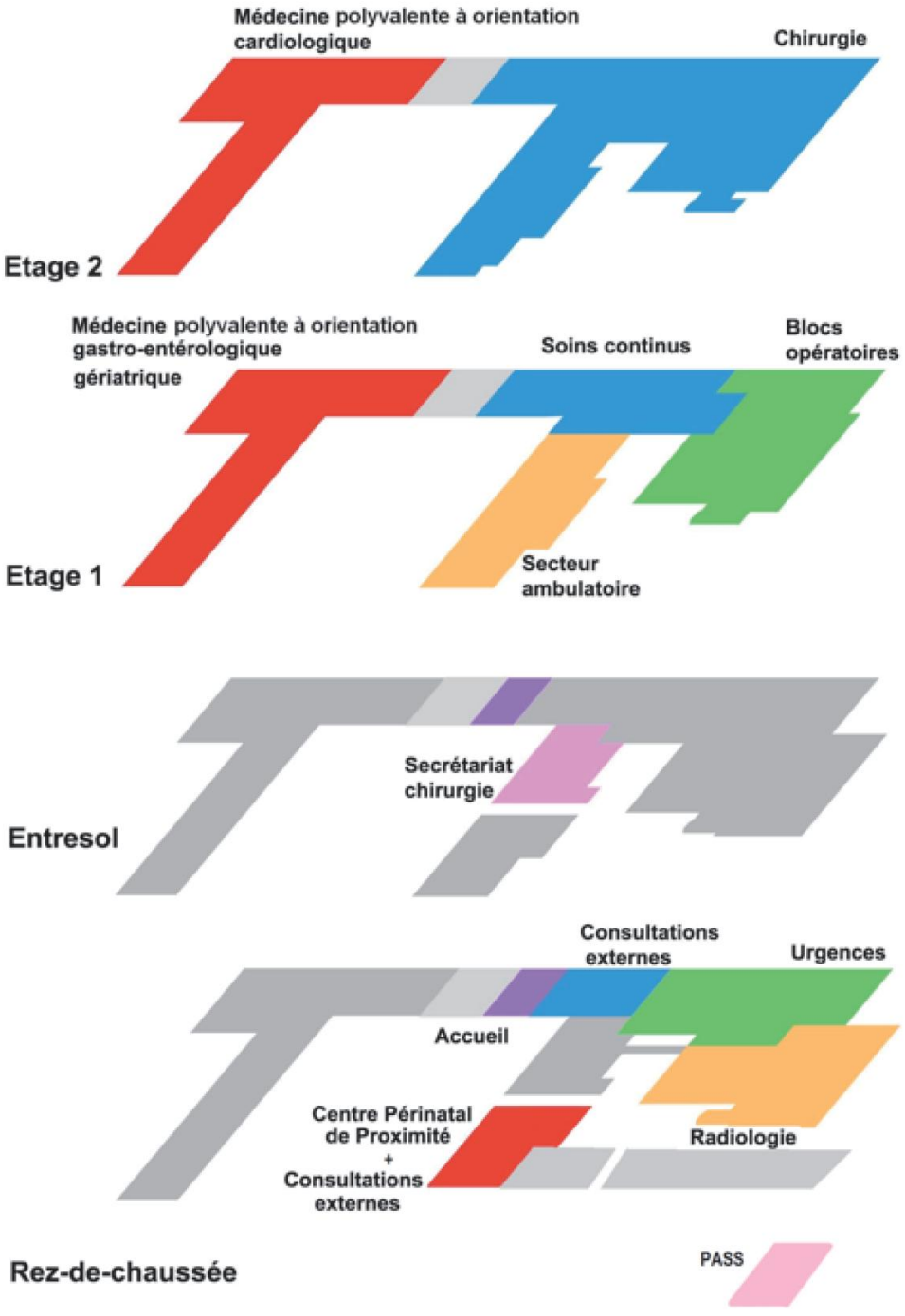
HISTORIQUE

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.

Ces élements sont inscrits en tant que bien du patrimoine mondial de l'UNESCO comme l'une des composantes du bien culturel : « les chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France »

SE REPÉRER



Le 3ème étage est dédié aux services administratifs

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. Il assure le contrôle permanent de l'établissement.

Composition du conseil de surveillance (9 membres)

- Le Maire de la commune
- Le représentant de la Communauté de Communes
- Le représentant du Conseil Départemental
- 1 représentant de la CSIRMT (commission des soins infirmiers, de rééducations et médico-techniques)
- 1 représentant de la CME (commission médicale d'établissement)
- 1 représentant du personnel du CTE (comité technique d'établissement)
- 1 personnalité qualifiée désignée par l'ARS
- 2 représentants des usagers

Des instances représentatives 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'Etablissement (CME) représente le corps médical et porte la qualité et gestion des risques.
- le CTE et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) représentent le personnel.
- la CSIRMT participe notamment à l'organisation générale des soins.

VOTRE PRISE EN CHARGE

Plusieurs catégories professionnelles participent à la qualité de 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 responsable de service. Les services sont eux-mêmes organisés en pôle, sous la responsabilité d'un chef de pôle.

LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Le responsable de service coordonne les activités médicales du service et en assure la continuité. Vous serez pris en charge sur le plan médical par un des praticiens hospitaliers. Ils vous fourniront 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. Ces informations sont portées dans votre dossier.
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, renseignements, 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, ainsi que l'entretien de votre environnement proche, en collaboration et sous la responsabilité de l'infirmier (toilette, repas...)

L'agent de service hospitalier assure l'entretien, le nettoyage des locaux du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Le personnel des services médico-techniques **(manipulateur en électro-radiologie, technicien de laboratoire, préparateur en pharmacie, agent de stérilisation, brancardier)** interviennent au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examens 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. Elle peut vous rencontrer pour vous expliquer en quoi votre alimentation peut jouer sur votre santé.

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 psychologue peut intervenir à votre demande ou celle de l'équipe pour apporter une aide.

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
- personnel des services techniques et logistiques
- personnel du service d'hygiène et d'entretien des locaux communs
- personnel du standard

LES SERVICES QUI VOUS ACCUEILLENT

Urgences :
Le service des urgences prend en charge 24heures/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 :** Interne, cardiologie, gastro-entérologie, médecine polyvalente, gériatrique et soins palliatifs
- **Chirurgie conventionnelle et ambulatoire :** orthopédique, digestive, viscérale, ORL, gynécologique, ophtalmologique, urologique, vasculaire.
- **Les soins continus** accueillent tous les patients qui nécessitent une surveillance continue de leur état de santé.

Les consultations externes :
Afin d'assurer des prises en charge spécialisées, le service des consultations externes réalise des consultations médicales et des soins paramédicaux.

Pour le bon déroulement des soins, merci de demander à vos proches de respecter les horaires de visites affichés à l'entrée du service.

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 prises en charge.

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.

PLATEAU TECHNIQUE

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

• **Le bloc opératoire** (5 salles) dispose d'équipements médicaux issus de technologies les plus récentes, et offre les meilleures garanties d'hygiène et de sécurité pour les patients.

• **L'imagerie médicale** assure les examens d'imagerie des patients hospitalisés et des consultants externes.

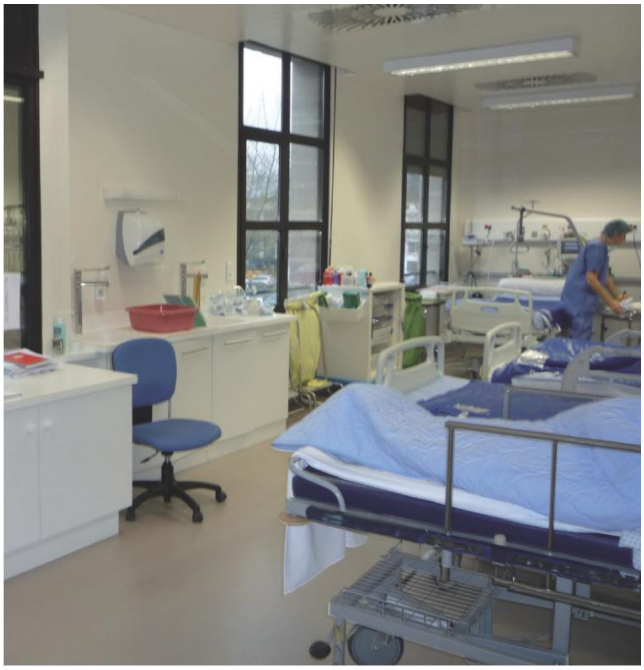
Equipement technologique :

• Echographe cardio-vasculaire,
• Echographe d'imagerie générale,
• Echographe de gynécologie-obstétrique,
• Scanner 64 barrettes (renouvelé en 2018),
• Mammographe,
• Tables de radiologie numérisées,
• Panoramique dentaire,
• Appareil de radiologie mobile...

• Pharmacie à usage intérieur regroupant :
- Le service de Pharmacie centrale, 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.

- Le service de Stérilisation centrale, procède, à l'issue de chaque intervention chirurgicale, à la pré-désinfection, au lavage, au conditionnement et à la stérilisation des dispositifs médicaux utilisés.

• Le Laboratoire de biologie médicale, traite quotidiennement les examens de biologie médicale des patients hospitalisés.



VOTRE SÉJOUR

A votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des entrées, 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 etc).
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 ou passeport ou titre de séjour ou à défaut 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 soins gratuits pour les pensionnés de guerre
- Carte européenne pour les ressortissants de la Communauté Européenne

Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou mutuelle, vous pouvez demander l'intervention de l'assistante sociale de la Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé

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 entrées 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 individuelle, 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 au bureau des entrées

La carte vitale peut être réactualisée grâce à la borne située au bureau des entrées.

Si vous êtes assuré social, les frais de soins sont principalement pris en charge par l'assurance maladie. La part non prise en charge 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 entrées.

Consultation ou hospitalisation 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 ou du praticien concerné.

Dépôt de valeurs, bijoux et argent :
Pendant votre séjour, le dépôt de vos valeurs (argent, cartes bancaires, chéquiers, bijoux) est possible auprès du bureau des entrées ou de l'accueil le

week-end et les jours fériés de 9 H à 18 H.
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 soins continus (de 15h à 16h et de 18h30 à 19h30). Dans la mesure du possible, 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
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 formaliser votre évaluation du séjour oralement ou par le biais du questionnaire de sortie.

Bénévoles
Des bénévoles associatifs interviennent dans l'établissement. Vous pouvez les solliciter par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Culte
La liberté de culte de chacun est respectée. Une liste des représentants de diverses confessions religieuses est à votre disposition auprès de l'équipe soignante ou de l'aumônerie catholique joignable au 64.38 depuis votre chambre.

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

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

TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX :

Sécurisation du circuit du médicament

La sécurisation du circuit du médicament est un des objectifs prioritaires du Centre Hospitalier de Figeac. Une des conditions essentielles de cette sécurisation est l'informatisation de ce circuit qui est en place au sein de l'établissement, informatisation allant de la prescription médicale, en passant par l'analyse pharmaceutique de l'ordonnance, jusqu'à l'administration.

A votre arrivée dans le service, votre dernière ordonnance comportant votre traitement habituel est analysée par le médecin responsable et vos médicaments personnels vous sont retirés par l'équipe soignante. Un nouveau traitement est alors mis en place.

A votre départ, une nouvelle ordonnance vous sera remise.

Vous avez des questions concernant vos médicaments, voici quelques réponses :

J'ai apporté mes médicaments mais je ne peux pas les garder avec moi. Que deviennent-ils ?

Vos médicaments personnels vous seront donc retirés par l'équipe soignante à votre admission. Ils sont rangés en lieu sûr et vous seront rendus lors de votre sortie. Au cours de votre séjour, les médicaments prescrits seront fournis par la pharmacie de l'hôpital et les doses à administrer gérées par l'équipe soignante. 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

Pourquoi les médicaments qu'on me donne sont-ils différents de ceux que je prends habituellement ?

A votre arrivée, vos dernières ordonnances comportant votre traitement habituel (prescrit par votre médecin traitant et des spécialistes) seront analysées par un praticien qui adaptera les nouvelles prescriptions à votre état de santé et vous en explicitera les changements. Certains médicaments ne seront pas accessibles en pharmacie hospitalière. Dans ce cas, ils seront remplacés par des équivalences disponibles ou des génériques.

Je n'arrive pas à avaler mes médicaments, que dois-je faire ?

Si le comprimé ou la gélule sont trop gros, si le sirop ou les gouttes ont mauvais goût, parlez-en à votre médecin, à l'infirmière. Il existe d'autres présentations ou médicaments qui peuvent être plus adaptés à votre manière de les utiliser.

Pensez également à signaler tout effet indésirable lié à votre traitement.

Pourquoi m'enlève-t-on les perfusions alors que je suis toujours hospitalisé(e) ?

Dès que votre état de santé le permettra, un relais de votre traitement injectable en prise orale sera privilégié afin de protéger vos veines, éviter les risques d'infection et préserver votre autonomie tout en garantissant la même efficacité.

Dois-je apporter mes médicaments si je suis à nouveau hospitalisé(e) ?

Il est surtout important d'apporter toutes vos ordonnances en cours afin que le médecin prenne en compte la globalité du traitement que vous prenez.

Pourquoi dois-je prendre des médicaments prescrits contre la douleur ou l'infection alors que je n'ai plus mal ?

Les prises de médicaments antidouleur sont réparties tout au long de la journée pour une efficacité continue. Si vous ne prenez pas votre traitement, la douleur risque de revenir et/ou votre infection de s'aggraver. Il est indispensable de respecter les doses, les heures et la durée du traitement pour prévenir la douleur ou les mécanismes de résistances aux antibiotiques.

Je sors aujourd'hui pourquoi mon ordonnance a-t-elle changé ?

Le médecin rédige votre ordonnance de sortie en tenant compte de votre état de santé actuel. Cette prescription peut être différente de celle de votre entrée. N'hésitez pas à interroger le personnel soignant avant votre sortie.

Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous aviez avant votre hospitalisation).

En cas de doute, parlez-en à votre médecin traitant ou à votre pharmacien.

PERSONNE À PRÉVENIR

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir.
La personne à prévenir est la personne qui sera informée de votre présence au centre hospitalier par l'équipe soignante lors de votre hospitalisation si vous le demandez.
Il vous suffit de communiquer ses coordonnées à l'équipe soignante : c'est vous qui décidez des messages qui lui seront communiqués. Elle peut recevoir toutes les données non confidentielles et ponctuelles vous concernant.
Sauf autorisation expresse de votre part, elle n'a pas accès à votre dossier médical.

PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance a un rôle d'aide et d'assistance pour faciliter vos démarches, votre réflexion et l'expression de vos souhaits.
Elle sera consultée au cas où vous ne seriez pas en mesure 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 accès à votre dossier médical qu'avec votre accord.
Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement. Son témoignage l'emportera sur celui des autres personnes (membres de la famille, proches...).
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 sur papier libre en précisant son nom, prénom, ses coordonnées pour qu'elle soit joignable, ou par le biais d'un formulaire que vous pouvez demander à l'équipe soignante.

IMPORTANT :

Si les rôles de la personne de confiance et de la personne à prévenir 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.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.
Elles sont valables sans limite de temps mais à tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.
Elles peuvent être rédigées sur papier libre daté et signé en précisant nom, prénom, date et lieu de naissance ou sur un formulaire que peut-vous fournir l'équipe soignante.
Faites-les connaître lors de votre hospitalisation et assurez-vous qu'elles soient bien incluses dans votre dossier médical.
Pour plus d'informations consulter le site internet du Centre Hospitalier de Figeac (http://www.ch-figeac.fr/)

SORTIE

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

Pensez à remplir et retourner le questionnaire de sortie.

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 totalement anonyme.
Il permet d'identifier des axes d'amélioration .

Merci donc de remplir et de le déposer dans les boites prévues à cet effet.

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.

AMBULANCES ET TAXIS

Un transport adapté sera prescrit pour votre retour à domicile, seulement si des raisons médicales le justifient. Dans ce cas, le choix du transporteur vous appartiendra. Lors d'un transfert dans un autre établissement, décidé par vous-même pour convenance personnelle, les frais de transport sont à votre charge, avec l'ambulancier de votre choix.

VOS DROITS

SECRET PROFESSIONNEL

L'ensemble du personnel, ainsi que les représentants des usagers, sont tenus au **secret professionnel**. 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 sous réserve du délai légal d'instruction de 7 jours minimum ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne.
Ces informations peuvent être consultées sur place (gratuitement) sous réserve d'en organiser la consultation avec le médecin 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 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 place d'une mesure de protection juridique adaptée.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

En cas de contestation ou de réclamation, il vous est possible de solliciter un entretien auprès des responsables du service d'hospitalisation ou du médecin qui vous a pris en charge, et d'adresser une plainte ou une réclamation écrite au directeur de l'établissement qui conduira une enquête et recueillera tous les éléments d'explication concernant votre situation :

33 rue des Maquisards - 46100 FIGEAC cedex
Téléphone : 05.65.50.65.03
mail : cduchfigeac@gmail.com

Ce courrier sera transmis à la commission des usagers.

Conformément à la loi, deux médiateurs (un médical et un non médical) ont été désignés au sein de l'hôpital pour recevoir toute personne s'estimant victime d'un préjudice ou mal informée de sa prise en charge. Ils sont chargés d'assister le patient ou sa famille et de lui apporter toute information nécessaire.

COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle est chargée notamment d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.
A la suite de votre plainte, une médiation pourra vous être proposée. Lors de cette médiation, vous pourrez vous faire assister par un représentant des usagers.

Pour contacter la commission des usagers :
Tél. : 05 65 50 65 03
Email : cduchfigeac@gmail.com
Courrier :
Représentants des usagers
Secrétariat de Direction
Centre Hospitalier de FIGEAC
BP 207 - 46106 FIGEAC Cedex

COMPOSITION :

Directeur
Médiateurs médicaux (1 titulaire et 1 suppléant)
Médiateurs non médicaux (1 titulaire et 1 suppléant)
Représentants Des Usagers (2 titulaires et 2 suppléants)

REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Leur mission est de s'assurer que l'ensemble de vos droits sont mis en œuvre dans le respect de la charte de la personne hospitalisée.

Vos représentants sont indépendants de l'établissement. Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées désignés par l'ARS (agence régionale de santé) Ils sont spécialement formés à leurs fonctions et participent activement à l'amélioration de la qualité du séjour au sein de l'établissement.
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.

Pour contacter les représentants des usagers :
Email : cduchfigeac@gmail.com

Centre Hospitalier de Figeac

Charte de bientraitance

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.

2. Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3. Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.

6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

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, pilotés et suivis par la Cellule Qualité et Gestion des risques.

CERTIFICATION

L'établissement répond régulièrement à la procédure de certification conduite par la Haute Autorité en Santé (HAS) sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Le dernier rapport de certification est consultable sur le site Internet du centre hospitalier **(www.ch-figeac.fr)**

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS OU 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.

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
- Evitant d'apporter des denrées périssables : absence de frigo dans la chambre du patient ;
- Ne s'asseyant pas et en ne 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.

VIGILANCES SANITAIRES

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

Face à ces risques, l'hôpital est vigilant !

CLUD-SP : PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR ET DES SOINS PALLIATIFS

Prise en charge de la douleur :
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 consécutives 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 souffrez, prévenez l'équipe soignante. 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). 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 dédiés aux 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.

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.

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
- Alertez le personnel soignant et suivez ses instructions.

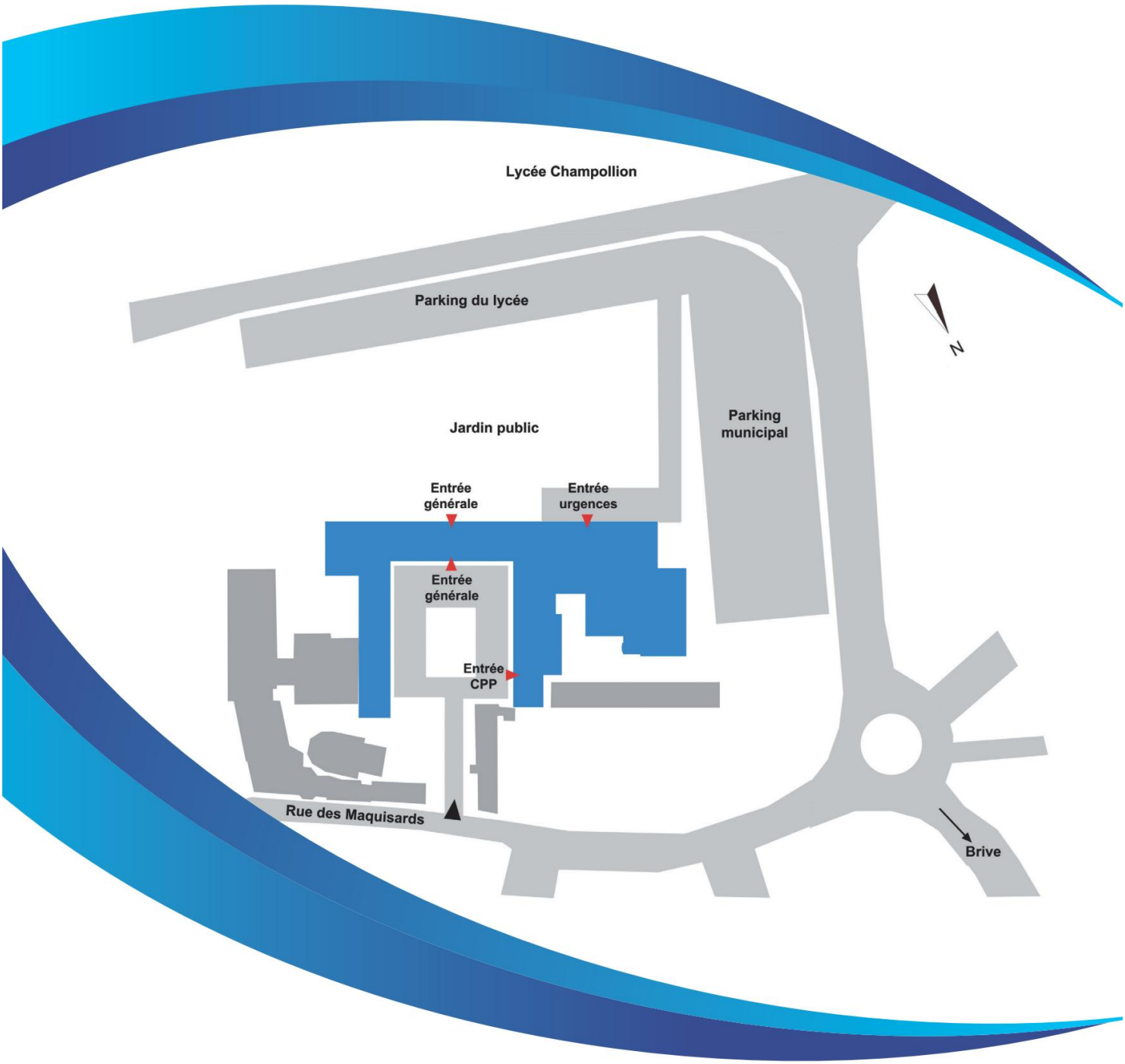
INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le CH Figeac garantit la confidentialité et la protection des données à caractère personnel. Le traitement de ces données est conforme à la loi. Elle prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant. Pour toutes informations sur ces traitements (finalité, responsabilité, exercice de votre droit d'accès, d'opposition, de modification, de correction, de mise à jour ou d'effacement des données...), merci d'adresser votre demande par écrit à :

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier de Figeac
33 rue des Maquisards
46100 Figeac

Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant la signature du titulaire.

Toutes les lignes de bus
de la ville desservent l'hôpital



CONTACT
Centre Hospitalier de Figeac
33, rue des Maquisards - BP 207 - 46106 FIGEAC cedex
Tél. 05 65 50 65 50 - Fax : 05 65 34 79 77
Mail : direction@ch-figeac.fr
Site Internet : ch-figeac.fr

INDICATEURS QUALITÉ

Infections associées aux soins

Année 2017

Source : BilanLin

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques - 3ème version (ICSHA.3)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains par la technique de frictions hydro-alcoolique.		38/100	C

La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement.

Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à améliorer l'utilisation des antibiotiques		86/100	A

Année 2016

Source : BilanLin

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre		93/100	A

Risque infectieux opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement		87/100	A

A | B | C | D | E | NR | DI | NC | NA — NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné - NA : Non applicable

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en rouge.

Les indicateurs du TdBIN dépendent d'une logique d'activité «établissement» (source: BilanLIN).

Indicateurs de sécurité du patient en chirurgie orthopédique

Année 2017

Source : PMSI

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de hanche ou de genou	Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Cet indicateur mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés.	MCO	Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu	

NC — NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

ANNEXES

Indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins

Année 2017

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Résultat	
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie d'une hospitalisation en MCO	Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi	54/100	C
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	46/100	C
Qualité du dossier patient anesthésique	Tenue du dossier anesthésique	Cet indicateur évalue la qualité du dossier anesthésique	86/100	A
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire	Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI)	Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue la traçabilité dans le dossier anesthésique de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle sur la feuille de surveillance du patient en SSPI (à l'entrée et à la sortie)	90/100	B
Décision médicale en équipe en cas de cancer	Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie	Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer	92/100	B

A B C NR NV NC NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins de spécialité

« Prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral »

Année 2016

Source : QUALHAS

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Avis neuro-vasculaire	Expertise neuro-vasculaire	Cet indicateur évalue la proportion de patients ayant bénéficié de l'avis d'un médecin spécialisé en neurologie vasculaire	MCO	17/100	C
Evaluation par un professionnel de la rééducation dans le cadre de l'accident vasculaire cérébral	Evaluation par un professionnel de la rééducation lors de la prise en charge initiale de l'accident vasculaire cérébral	Cet indicateur mesure si l'évaluation par un professionnel de la rééducation (médecin de médecine physique et de réadaptation, kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute) a été notée dans le dossier du patient hospitalisé pour un accident vasculaire cérébral	MCO	67/100	B
Dépistage des fausses routes	Dépistage des troubles de la déglutition	Cet indicateur évalue la proportion de patients ayant bénéficié du dépistage des troubles de la déglutition	MCO	25/100	C
Consultation post AVC programmée	Programmation d'une consultation post AVC	Cet indicateur évalue la proportion de patients pour lesquels au moment de la sortie de l'établissement une consultation avec un médecin de la filière AVC est programmée dans les 6 mois	MCO	0/100	C

A B C NR NV NC NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Satisfaction et expérience des patients hospitalisés (e-Satis)

Année 2018

Source : e-Satis

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Note de satisfaction globale des patients	Note de satisfaction globale des patients en hospitalisation +48h MCO	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	73/100	
Note de satisfaction globale des patients admis en chirurgie ambulatoire	Note de satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire	Cet indicateur mesure la satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	75/100	

NR DI NC NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

URGENCES

- Dr Jules FOLLY-ADJON
- Dr Mohamed AMITI
- Dr Philippe CAMPERGUE
- Dr Camille KHOURY
- Dr Ahmed TSABET

ANESTHESIE

- Dr Mohamed ADEL
- Dr Marie-Christine DECLERCQ
- Dr Jean-Jacques DELMOTTE
- Dr Omar MENOUNI
- Dr Bonka VALCHANOVA

05.65.50.68.47

IMAGERIE MEDICALE

(Radio / Echo / Scanner)

- Dr Todor LEFTEROFF

05.65.50.65.54

PHARMACIE & STERILISATION

- Dr Jean philippe LEMOZIT

05.65.50.66.23

GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE / ORTHOGENIE / CENTRE DE PLANIFICATION

- Dr Latchezar YOTOV - Gynécologue
- Mme Marie-Josèphe CABAU - Sage-femme
- Mme Valérie LAQUERBE - Sage-femme

05.65.50.65.94

EHPAD

(Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes)

EHPAD Ortabadial

- Dr Alain CHAUSSE

EHPAD Montviguier

- Dr Hélène LAPORTE

Coordonnées du Centre Hospitalier :

33 rue des Maquisards
BP 207
FIGEAC Cedex

05 65 50 65 50

direction@ch-figeac.fr

Site Internet : www.ch-figeac.fr

Imprimé par nos soins - Mars 2019

Centre Hospitalier de Figeac

Les activités médicales proposées par le Centre Hospitalier de Figeac

CHIRURGIE

1. Viscérale / Gynécologique
   - Dr Thaer AZIZ (Chirurgie de l'obésité)
   - Dr Mamoun HAMID

   05.65.50.65.57
2. Orthopédique et prothétique
   - Dr Jean-Marc FERRARINI
   - Dr Guy MARTIN

   05.65.50.65.57
3. Rachis & chirurgie orthopédique pédiatrique
   - Dr Dominique VARDON

   05.62.13.28.52
4. ORL (Cabinets libéraux)
   - Dr Philip AZAIS
   - Dr Patrick BELVEZE
   - Dr Edouard FIACRE
5. Ophtalmologique (Cabinet libéral)
   - Dr Bernard GAMBINI
6. Vasculaire
   - Dr Hervé BARISEEL

   05.65.50.65.54
7. Urologique
   - Dr Hatem FRIKHA
   - Dr Ahmed MANSOURI

   05.65.50.65.94

MEDECINES

1. Interne avec orientation cardiologique
   - Dr Daniel HIJAZI

   05.65.50.65.52
2. Cardiologique
   - Dr Jean-Paul ELOY
   - Dr Freddy MARDELLI

   05.65.50.65.52
3. Gériatrique - Onco Gériatrique
   - Dr Faycal FRAHI

   05.65.50.65.52
4. Soins palliatifs
   - Dr Violette FERRY
   - Dr Faycal FRAHI

   05.65.50.65.52
5. Pneumologie (Cabinet libéral)
   - Dr Jean-François CABAU
6. Gastro-entérologie
   - Dr Philippe LUNDY
   - Dr Oussama SALIM

   05.65.50.65.52
   - Dr François BOYER (Cabinet libéral)
7. Plaies et cicatrisation
   - Dr Thuc LE MINH

   05.65.50.65.57
8. Médecine polyvalente et P.A.S.S.
   (Permanence d'accès aux soins de santé)
   - Dr Pascal MICHEL
9. Néphrologie
   - Dr Louiza MEKLATI

   05.65.50.65.94
10. Endocrinologie
    - Dr Esther LASFARGUES
    - Dr Frédérique OLIVIER (Diabétologie)

    05.65.50.65.94
11. Rhumatologie
    - Dr Christelle LE FOUILLE

    05.65.50.65.94

Centre Hospitalier de Figeac

Votre avis nous intéresse
En hospitalisation

Mis à jour le 16 février 2018

Le Centre Hospitalier de Figeac se soucie d'évaluer la satisfaction des patients qu'il accueille. Merci de prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire. Remettez le ensuite dans la boîte aux lettres du service ou au bureau des admissions

Consignes de remplissage :

Merci de cocher vos réponses avec un stylo noir

Très satisfaisant

Satisfaisant

Peu satisfaisant

Insatisfaisant

Dans quel service avez-vous séjourné ?

○ Médecine cardiologie
○ Médecine gastro-entérologie
○ Chirurgie orthopédique
○ Chirurgie viscérale

Mois de sortie: ☐☐ / ☐☐☐☐ **Ce questionnaire a été rempli par :** ○ Le patient ○ Un proche

Votre accueil : Avez-vous été satisfait(e)

Du service des urgences	○	○	○	○
Du service des admissions	○	○	○	○
De service de radiologie	○	○	○	○
De votre accueil dans la chambre	○	○	○	○
De la signalisation des services	○	○	○	○

Précisions

Vous a-t-on remis le livret d'accueil dès votre arrivée ? ○ oui ○ non

Vos soins : avez-vous été satisfait(e)

De l'équipe médicale :				
- De la qualité des soins	○	○	○	○
- Des informations données	○	○	○	○
- De la disponibilité	○	○	○	○
De l'équipe soignante :				
- De la qualité des soins	○	○	○	○
- Des informations données	○	○	○	○
- De la disponibilité	○	○	○	○

Précisions

Prise en charge de la douleur : avez-vous été satisfait(e)

De la rapidité et de l'efficacité du soulagement de la douleur

○ Très satisfaisant ○ Satisfaisant ○ Peu satisfaisant ○ Insatisfaisant

Précisions

Merci de tourner la page

Centre Hospitalier de Figeac

Votre avis nous intéresse
En hospitalisation

Mis à jour le 16 février 2018

L'hôtellerie : Avez-vous été satisfait(e)

De l'hygiène de votre chambre	○	○	○	○
Du confort de votre chambre	○	○	○	○
De la qualité et des horaires des repas	○	○	○	○
Des horaires du réveil	○	○	○	○
De la prestation "téléphonique"	○	○	○	○
De la prestation "télévision"	○	○	○	○

Avez-vous été incommodé(e) par le bruit ? ○ Oui ○ Non

Précisions

Votre sortie : avez-vous été satisfait(e)

Des informations reçues	○	○	○	○
De son organisation pratique	○	○	○	○

Précisions

Vos droits selon la Charte de la personne hospitalisée : avez-vous été satisfait(e)

De la qualité des informations reçues lors de votre séjour	○	○	○	○
De la sollicitation de votre consentement au cours de la prise en charge	○	○	○	○
Du respect de votre dignité	○	○	○	○
Du respect de votre intimité	○	○	○	○
Du respect de la confidentialité des informations vous concernant	○	○	○	○
Du respect vos croyances	○	○	○	○

Précisions

Appréciation globale sur votre séjour

Au final, quelle note attribueriez-vous ? (1 = pas satisfait, 10 = très satisfait)

○ 10 ○ 9 ○ 8 ○ 7 ○ 6 ○ 5 ○ 4 ○ 3 ○ 2 ○ 1

Recommanderiez-vous l'établissement à vos proches ? ○ Oui ○ Non

Avez-vous des remarques ou des suggestions à nous adresser ?

Les résultats des questionnaires sont analysés
par la Commission Des Usagers - CDU, et permettent de mettre en oeuvre des actions d'amélioration