



# CENTRE HOSPITALIER

*LIMOUX - QUILLAN*  
*SAINT-HILAIRE - ROQUEFEUIL*



***LIVRET d'ACCUEIL***  
***du PATIENT***





*Madame, Mademoiselle, Monsieur,*

*Permettez moi tout d'abord de vous souhaiter la bienvenue et de vous remercier de la confiance que vous nous témoignez.*

*L'hospitalisation n'est jamais un moment facile, mais soyez assuré que les équipes médicales, soignantes et hôtelières mettront tout en œuvre pour vous apporter des soins et des services de qualité.*

*Ce livret d'accueil est conçu pour vous permettre de faire plus ample connaissance avec l'Hôpital. Il est destiné à vous donner les informations relatives aux différents aspects de votre séjour.*

*N'hésitez pas à faire part de vos suggestions et commentaires à l'aide du questionnaire de satisfaction que vous trouverez dans ce livret. Les résultats seront étudiés par l'équipe dédiée à l'amélioration de votre confort.*

*Je vous souhaite un prompt et complet rétablissement, ainsi qu'un agréable séjour.*

*Le Directeur*

# SOMMAIRE

## PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER

<i>Historique</i> .....	3
<i>Ses missions</i> .....	3
<i>Son organisation</i> .....	4
<i>Ses métiers</i> .....	6

## VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

<i>Votre entrée</i> .....	7
<i>Les soins</i> .....	9
<i>Les prestations</i> .....	10
<i>Les visites</i> .....	11
<i>La sécurité</i> .....	11
<i>Votre satisfaction quant au séjour</i> .....	12
<i>La CRUQPC</i> .....	12

## DROITS ET INFORMATION DU PATIENT

<i>Votre information</i> .....	13
<i>La personne de confiance</i> .....	13
<i>Les directives anticipées</i> .....	14
<i>Les données nominatives</i> .....	14
<i>L'accès au dossier médical</i> .....	15
<i>Les dons d'organes</i> .....	15
<i>La sortie</i> .....	15
<i>Vos droits</i> .....	17



## PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER

Le Centre Hospitalier, établissement public de santé, est une personne morale de droit public dotée de l'autonomie administrative et financière.

### Historique

**En 1678**, le roi Louis XIV décide de créer des hôpitaux généraux. L'hôpital général de Limoux n'est édifié qu'en 1682, rue de l'hospice, et sert d'asile aux pauvres, valides et invalides des deux sexes, tant de la ville que du diocèse de Limoux, qui y sont recueillis, soignés et instruits à titre gratuit.

**Depuis 1815 et jusqu'à la moitié du XX<sup>ème</sup> siècle**, l'Hôpital est dirigé par les sœurs hospitalières de Nevers.

**Après la guerre 1939-1945**, le personnel devient civil et salarié. L'Hôpital est modernisé, une aile de bâtiments est transformée en maternité.

**En 1975**, dans le cadre de l'humanisation des hôpitaux, le conseil d'administration entreprend de rénover plusieurs services et de reconstruire des surfaces plus importantes. Les travaux, commencés en 1983, ont duré environ deux ans.

**En 1996**, le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) a été mis en place.

**En juin 1999**, la clinique de Quillan est rattachée à l'Hôpital Local de Limoux et convertie en services de médecine et de soins de suite et de réadaptation.

**Le 1<sup>er</sup> juin 2005**, l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) de St Hilaire est rattaché à l'hôpital.

**Le 1<sup>er</sup> juillet 2005**, une convention de gestion signée avec l'EHPAD de Roquefeuil renforce les coopérations menées sur la Haute Vallée. Au total, les différents changements permettent au Centre Hospitalier d'apporter une réponse globale aux besoins de santé de la population, tant dans le secteur sanitaire que médico-social.

**En septembre 2010**, les 103 lits d'EHPAD et les 15 places d'accueil de jour ont été transférés du site historique vers l'avenue André Chénier. Les travaux de restructuration du centre ville ont alors pu être entamés. Ils se termineront fin 2013.

### Ses missions

Le Centre Hospitalier Limoux-Quillan est un hôpital de proximité qui répond aux besoins de la population du secteur et s'inscrit dans une filière de soin à vocation gériatrique. Il constitue le premier niveau de la prise en charge de soins et assure son rôle de structure sanitaire de proximité avec des services de médecine, de soins de suite et de réadaptation et d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

**La Permanence d'Accès aux Soins en Santé (PASS)** s'adresse aux personnes en situation de précarité.

**Le Réseau de Santé Gériatologique (RSG), le Service de Soins Infirmier à Domicile (SSIAD), et l'accueil de jour Alzheimer** complètent l'offre de soins en favorisant le maintien et le retour à domicile des habitants du pays de la Haute Vallée.

## Son organisation

<b>SES SITES ET SES ACTIVITES</b>					
	<b>Capacité en nombre de lits et places</b>				<b>Missions</b>
SITES	LIMOUX	QUILLAN	SAINT HILAIRE	ROQUEFEUIL	
<b>Médecine</b>	30	12			Prise en charge des pathologies aiguës ou décompensées
<b>SSR* Spécialisé</b>	29				Orthopédie, traumatologie et neurologie
<b>SSR* polyvalent</b>		15			Gérontologie, traumatologie et neurologie
<b>E H P A D*</b>	103		52	17	Accueil des personnes âgées en perte d'autonomie
	60				Accueil des personnes âgées dépendantes
<b>Accueil de jour Alzheimer</b>	15				Accueil des personnes âgées avec déficit cognitif
<b>S.S.I.A.D</b>	62	42		10	<b>Service de Soins Infirmiers À Domicile</b> pour personnes âgées dépendantes
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>69</b>	<b>52</b>	<b>27</b>	

\*SSR : Soins de Suite et de Réadaptation

\*EHPAD : Établissement Hébergeant des Personnes Âgées Dépendantes

## Les CADRES et les RESPONSABLES de SERVICE sur les SITES

<b>SITES</b>	<b>LIMOUX</b>	<b>QUILLAN</b>	<b>SAINT-HILAIRE</b>	<b>ROQUEFEUIL</b>
<b>Médecine</b>	Cadre de santé 04 68 74 68 86	Cadre de santé 04 68 20 85 16		
<b>Soins de Suite et de Réadaptation</b>	Cadre de santé 04 68 74 74 34	Cadre de santé 04 68 20 85 16		
<b>E H P A D</b>	04 68 74 74 17		04 68 74 67 21	04 68 20 85 76
<b>Accueil de jour</b>	04 68 74 74 17			
<b>S.S.I.A.D.</b>	04 68 74 67 32	04 68 20 85 16		
<b>Directeur</b>	04 68 74 67 02			
<b>DRH</b>	04 68 74 67 19			
<b>Pharmacie</b>	04 68 74 67 12			
<b>Coordination des Soins</b>	04 68 74 67 21			
<b>Services Sociaux</b>	<b>Psychologues</b> : 04 68 74 74 15 <b>Assistante sociale</b> : 04 68 74 74 16			
<b>Services Techniques</b>	04 68 74 67 16			
<b>Restauration</b>	04 68 74 67 14			
<b>Blanchisserie</b>	04 68 74 67 23			

## Ses métiers

Pendant votre séjour, vous serez entouré par des équipes de personnels qualifiés qui sont identifiables par leur nom et leur fonction, inscrits sur leur tenue ou leur badge.

Le secret professionnel s'impose à l'ensemble des professionnels de santé, ainsi qu'aux stagiaires que l'hôpital peut être amené à recevoir.

- **Les médecins** : en *Médecine, en Soins de Suite et de Réadaptation polyvalent et en EHPAD*, votre médecin traitant assure la prise en charge médicale et le suivi de votre hospitalisation. A défaut de médecin traitant, vous serez confié au médecin coordonnateur.

En *Soins de Suite et de Réadaptation spécialisé*, vous serez pris en charge par les médecins rééducateurs.

- **La directrice des soins et les cadres de santé** : Ils sont chargés de la qualité et de l'organisation des soins. Ce sont vos interlocuteurs pour répondre à vos demandes et recevoir vos observations.

- **Les infirmier(e)s** : Ils donnent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu. Ils mènent des actions d'éducation et de prévention, et assurent la continuité des soins.

- **Les aides-soignants et les aides médicaux psychologiques (tenue blanche à bordure bordeaux)** : Ils réalisent avec les infirmiers les soins d'hygiène, de confort et d'accompagnement. Ils assurent également l'animation et les activités visant au maintien de l'autonomie dans les services d'hébergement.

- **Les agents des services hospitaliers (tenue blanche à bordure grise)** : Ils sont chargés de la prise en charge hôtelière. Ils assurent les activités d'entretien de l'environnement, de gestion du linge et de restauration pour votre confort.

- **Les masseurs-kinésithérapeutes** : Ils interviennent sur prescription médicale et mettent en place un traitement de rééducation adapté à vos besoins.

- **Les ergothérapeutes** : Ils interviennent sur prescription médicale pour vous permettre de maintenir ou d'acquérir une autonomie individuelle, sociale et/ou professionnelle.

- **Les diététiciennes** : Elles assurent le suivi des régimes prescrits par votre médecin et veillent à maintenir votre équilibre nutritionnel. Elles sont à votre disposition pour tout conseil.

- **Les psychologues** : Elles interviennent sur prescription médicale pour réaliser des bilans spécifiques, ou à votre demande pour vous apporter un soutien psychologique.

- **L'assistante de service social** : Elle est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives, afin de surmonter vos difficultés sociales, médico-sociales, économiques ou culturelles. Vous pouvez demander son intervention au cadre du service ou à l'infirmier.

- **Les stagiaires** : Ils peuvent être amenés à intervenir dans votre prise en charge avec votre accord.

D'autres métiers sont également présents au sein du Centre Hospitalier. Ils participent au fonctionnement quotidien de la structure : services administratifs, secrétaires médicales, services logistiques (restauration, blanchisserie, ménage central), services techniques et médico-techniques (radiologie, pharmacie...).

# VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

## Votre entrée



### L'admission

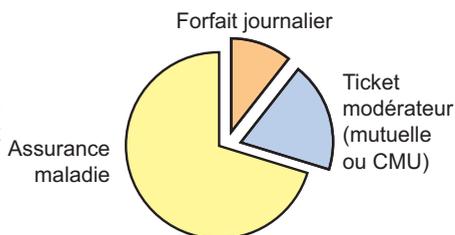
Vous devez vous présenter (ou un membre de votre famille) dès votre entrée, au bureau des admissions pour les formalités administratives, muni des pièces suivantes :

- une pièce d'identité
  - la carte vitale ou son attestation
  - la carte de mutuelle ou attestation CMU, en cours de validité
  - s'il y a lieu, la déclaration d'accident du travail délivrée par l'employeur.
  - la carte européenne, si vous êtes étranger ressortissant de la Communauté Européenne.
- Cette démarche est indispensable pour que votre séjour soit pris en charge par les organismes d'assurance maladie et mutuelle, faute de quoi les frais d'hospitalisation vous seront directement facturés.



### Les frais de séjour hospitaliers

Les tarifs sont affichés à l'accueil et vous sont transmis en annexe de ce livret. Ils sont actualisés régulièrement.



### Téléphone - Télévision

Si vous désirez bénéficier du téléphone et/ou de la télévision, une caution doit être déposée par chèque au bureau des entrées. En échange, il vous sera remis un imprimé à conserver jusqu'au jour de sortie.

- Les communications téléphoniques sont payables d'avance et non remboursables.
- Les frais de fonctionnement de télévision doivent être réglés à la sortie (tarif journalier affiché au bureau des entrées et précisés en annexe de ce livret).

## La chambre

Des chambres de 1 ou 2 lits sont mises à votre disposition. Vous bénéficiez d'un cabinet de toilette dans chacune d'elles.

Vous pouvez obtenir une chambre individuelle dans la mesure de nos disponibilités. Son tarif journalier est affiché au bureau des entrées et joint en annexe de ce livret. Vous devez en exprimer le souhait et remplir un formulaire en arrivant à votre admission. Toutefois elle ne vous sera pas définitivement attribuée, dans la mesure où certaines pathologies nécessitent une chambre individuelle.

## Dépôt d'argent – Objets de valeurs

Un inventaire des biens est réalisé à l'entrée.

**Attention :** Vous restez responsable de vos biens (bijoux, argent, carte de crédit, valeurs...) pendant toute la durée de votre hospitalisation. Il est recommandé durant votre séjour de ne conserver que des objets indispensables. Vous pouvez louer un coffre, les confier à un membre de votre famille ou à la régie de l'hôpital qui les transfèrera à la trésorerie de Limoux, lieu où vous pourrez les retirer muni d'une pièce d'identité (4 place du Général Leclerc à Limoux, de 8h30 à 11h45 et de 13h30 à 16h15).

*L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets précieux conservés auprès de vous.*

## L'identification

Au bureau des admissions, votre carte d'identité vous est demandée afin de renforcer la sécurité concernant votre identité.

À votre arrivée dans le service, un bracelet d'identification vous sera posé. Il contribue à assurer la sécurité de votre prise en charge pendant toute la durée de votre hospitalisation. Il est demandé de le conserver jusqu'à la sortie.

Dans les EHPAD, votre photo sera intégrée dans le dossier médical et actualisée annuellement.



## Les soins

### **Les infections associées aux soins**

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

### **Prévention du risque infectieux : l'hygiène**

La prévention du risque infectieux fait l'objet de protocoles ou de recommandations réactualisés et validés par le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**. L'équipe d'hygiène hospitalière et le CLIN élaborent chaque année un programme d'action afin de prévenir et surveiller les infections. A cet effet, vous aurez peut-être à appliquer des consignes que vous donneront les soignants, afin de limiter les risques infectieux. Il est donc important de respecter les règles d'hygiène individuelles et collectives.

De même, l'établissement participe au recueil annuel des activités de lutte contre les infections nosocomiales, dont les résultats sont publiés par le ministère et affichés dans le hall de l'établissement.

### **La douleur**

(Article L1110-5 du code de la Santé Publique)

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes médicales et soignantes.

Le Comité de Lutte contre la douleur (CLUD) définit les modalités de prévention et de prise en charge des douleurs.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer combien vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une reglette disponible dans votre chambre. Votre douleur peut être soulagée et vous pouvez y être aidé en participant à son évaluation.

### **Information sur les soins**

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement avec lui les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### **Les examens complémentaires**

Votre prise en charge peut nécessiter des examens complémentaires qui seront réalisés dans les établissements extérieurs (IRM, scanners...).

## Les prestations



### Les repas

Les repas sont servis aux horaires suivants :

**Petit déjeuner** : entre 7h30 et 8h30

**Déjeuner** : 12h

**Goûter** : vers 16h

**Dîner** : 19h

Au coucher vous pouvez demander une infusion.

Au cours de votre séjour, vous rencontrerez une diététicienne pour une prise en charge nutritionnelle ciblée (diabète, dénutrition, obésité...).



### Le linge

Vous devez apporter dans tous les cas votre nécessaire de toilette : brosse à dents, rasoir, savon, shampoing, brosse à cheveux, nécessaire au nettoyage et au fixation des prothèses, mouchoirs, serviettes de toilette et de table, etc... ainsi que votre linge personnel et en assurer l'entretien. Pour les personnes accueillies en EHPAD, votre linge peut être entretenu par l'établissement moyennant une participation financière (tarif joint en annexe de ce livret).



*Il est interdit de laver du linge dans les lavabos.*



Lors de votre sortie, vous devez reprendre vos effets personnels (vêtements, accessoires divers).

Il est obligatoire d'avoir une tenue correcte lorsque vous circulez dans l'établissement : robe de chambre, survêtement, etc...

### Prothèses (dentaire, auditives)

Elle doivent être gravées à votre nom.



### Courrier

Vous avez la possibilité de recevoir et d'expédier du courrier préalablement affranchi.



### Les cultes

Si vous souhaitez, le service d'aumônerie peut faire intervenir le représentant du culte de votre choix. Vous pouvez en faire la demande auprès du cadre du service ou d'un infirmier, le contacter au 04 68 74 68 70, ou laisser un message.



### Autres prestations

Vous pouvez faire appel au prestataire de votre choix (coiffeur, esthéticienne, pédicure...) et la prestation reste à votre charge.

### Les bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent en partenariat avec l'Hôpital : Les Visiteuses des Malades En milieu Hospitalier (VMEH), l'Association Soutien Présence (A.S.P)... Elles peuvent avec votre accord, vous apporter un soutien durant votre séjour. Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire de l'équipe soignante. D'autres associations peuvent intervenir ponctuellement. Vous pouvez consulter la liste dans le service.

## Les visites



### **Les visites**

Vos proches peuvent venir vous rendre visite, sauf avis contraire du médecin, aux heures de visite : de 11h à 20h et à 21h en été.

Il vous est demandé de respecter l'intimité et le repos de vos voisins de chambre en évitant de faire du bruit et de recevoir un nombre important de visites simultanées.



### **Accompagnants**

Un accompagnant peut prendre son repas ou passer la nuit avec vous (en chambre particulière) s'il a présenté un ticket acheté au préalable au bureau des entrées 24H à l'avance (tarifs affichés et joints en annexe du livret).

## La sécurité

### **Il est interdit :**

- de fumer dans les locaux de l'Etablissement (décret n°2006-1386 du 15/11/06)
- d'introduire des boissons alcoolisées
- d'apporter des denrées alimentaires
- de déposer des objets sur les rebords des fenêtres
- de faire entrer des animaux dans l'Etablissement
- de jeter par terre ou par les fenêtres des objets, débris etc...

Le règlement intérieur de l'établissement est consultable à votre demande.



## Votre satisfaction quant au séjour

Le Centre hospitalier est engagé dans une démarche qualité. Un comité de pilotage qualité conduit la politique en la matière. Afin de nous aider à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge, vous êtes invité à remplir le **questionnaire de sortie** joint à ce livret et à le remettre sous pli (pour assurer sa confidentialité) à l'équipe soignante ou à le déposer dans la boîte aux lettres du service. Un bilan sera dressé régulièrement et les motifs d'insatisfaction seront analysés.

Par ailleurs vous pouvez exprimer oralement vos éventuelles observations auprès des responsables de services, de la **Commission des Relations avec les Usagers** et de la **Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)**. Un formulaire présentant la composition de la CRUQPC est à votre disposition en annexe de ce livret.

### **La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge. (articles L1112-3 et R1112-79 et suivants).**

**La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge** 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. La 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 démarches. L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches sont tenues à la disposition des membres de la commission. Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Par ailleurs, elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge.

### Votre information

Le médecin qui vous prend en charge pendant votre séjour vous donnera les informations sur les investigations, les traitements ou les actions de prévention qui vous sont proposés. Vous devez désigner une personne à prévenir pour l'organisation matérielle de votre séjour (apporter du linge, des papiers,...).

Si vous le souhaitez, votre famille ou vos proches pourront être informés de votre état de santé. Cependant, aucune information médicale ne sera donnée par téléphone.

Vous êtes invité à signaler à l'infirmier votre volonté de ne pas informer vos proches sur votre état de santé. Votre refus sera tracé dans le dossier.

Vous pouvez demander que **votre anonymat** soit respecté et votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée.

### Personne de confiance

(Article L.1111-4 et L.1111-6 du code de la santé publique).

Vous pouvez désigner, pour la durée de votre hospitalisation, une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle vous assistera dans votre réflexion et pourra recevoir les informations médicales vous concernant.

La personne de confiance doit être distinguée de la personne à prévenir.

### **Quand la personne hospitalisée est lucide :**

- La personne hospitalisée peut choisir expressément que la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et/ou assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ces décisions. La personne de confiance partage alors le secret médical et ne doit en aucun cas divulguer les informations qu'elle a obtenues.

- La personne de confiance n'a pas un accès direct au dossier de la personne hospitalisée. Elle peut cependant assister la personne hospitalisée lors de la consultation de son dossier si celle-ci le souhaite.

### **Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information à cette fin :**

- La personne de confiance doit être obligatoirement consultée avant toute investigation ou intervention, sauf urgence ou impossibilité.

- La personne de confiance ne décide pas à la place de la personne hospitalisée. Elle est consultée, c'est-à-dire qu'elle donne des conseils, des explications, des informations, en restant au plus près des instructions laissées par la personne hospitalisée.



### Directive anticipées

(Articles L.1111-11 et R.1111-17 à R.1111-20 du code de la santé publique)

La personne hospitalisée peut signaler l'existence de directives anticipées. Cette mention, ainsi que les coordonnées de la personne qui est en détentrice, sont portées dans le dossier médical.

C'est un document écrit, daté et signé, qui indique les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie, concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement et qui est révocable à tout moment. Les directives anticipées doivent avoir été établies moins de 3 ans avant l'état d'inconscience de la personne. Le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant.

### Données nominatives :

Afin d'assurer votre prise en charge, des données nominatives vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical. Vous pouvez demander à y accéder et à les rectifier. Vous pouvez, pour des raisons légitimes, vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous avez accès à l'ensemble des informations détenues par l'établissement concernant votre santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin dans les conditions prévues par la loi.

## Accès au dossier médical :

(Article L 1111-7, R 1111-1 et suivants du code de la santé publique).

Le dossier médical peut être communiqué directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que le demandeur désigne :

- **au patient,**

- **au tuteur,**

- **à la personne ayant l'autorité parentale,** sauf si le mineur souhaite garder le secret sur son traitement ou une intervention dont il a fait l'objet.

- **à l'ayant droit en cas de décès du patient** (les successeurs légaux du défunt) pour les motifs suivants : permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès).

- **au médecin** désigné par le demandeur comme intermédiaire.

Il s'agit de l'ensemble des informations concernant la santé détenues par l'établissement qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement d'une action de prévention ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé.

La demande est adressée par écrit au directeur de l'établissement et doit être accompagnée d'une pièce d'identité.

Un formulaire de demande de communication de documents médicaux sera donné à la personne qui souhaite obtenir des informations relatives à sa santé ou à celle d'un tiers.

Ce formulaire tiendra lieu de demande écrite.

La consultation sur place des informations est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais de reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents seront à votre charge.

En dehors de cas particuliers, ces informations sont conservées pendant une durée de 20 ans à compter du dernier séjour, ou de la dernière consultation.

## Dons d'organes

Le recours à un prélèvement d'organe ou de tissu, de même que le don de sang peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état d'un autre malade. Vous pouvez vous opposer à un prélèvement d'organe ou de tissu en vous inscrivant sur le registre national qui vous permet de mentionner vos réserves.

## La sortie

La sortie est fonction de votre état de santé. Si vous souhaitez quitter l'établissement contre l'avis du médecin, il vous sera demandé de signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présentait.

Le jour de votre sortie, vous êtes invité à vous présenter au bureau des admissions pour régler les dernières formalités administratives :

- Le règlement de l'hospitalisation (ticket modérateur, chambre seule...)

- le téléphone : l'imprimé qui vous a été remis le jour de l'entrée doit être signé par un membre du service, attestant de la présence du poste téléphonique dans la chambre, la caution vous sera alors rendue.

- la télévision : vous devez présenter l'imprimé et remettre la télécommande qui vous avait été confiée lors de l'entrée. Vous acquitterez alors la facture de frais de fonctionnement et la caution vous sera remise.

Si votre état de santé exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger (VSL), ce transport est prescrit par le médecin. Vous devrez communiquer les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. A défaut, une société d'ambulance sera contactée sur le principe du tour de rôle.

Il peut vous être remis un bulletin d'hospitalisation si vous devez le justifier auprès de votre employeur ou de votre mutuelle.

Avant de partir, vous pouvez récupérer auprès de l'infirmier du service les documents nécessaires à votre suivi médical.

Un état des lieux est établi.





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 dépitage.



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 :



# Charte de la bientraitance

Les professionnels du Centre Hospitalier de Limoux, avec les représentants des usagers ont menés une réflexion sur la bientraitance qui a abouti à l'élaboration de la charte suivante :

## 1 - Respectent la personne

- Vouvoient la personne, l'appellent par son nom
- Ne portent pas de jugement de valeur
- Respectent les règles de politesse

## 2 - Développent un savoir-être

- Se présentent par leur nom et leur fonction
- Adoptent une posture de proximité : ont des gestes doux, un ton adapté, une attitude posée
- Sont rassurants

## 3 - Se rendent disponible pour la personne.

- Répondent aux demandes (sonnettes...) le plus rapidement possible, sinon annoncent un délai et le respectent.

## 4 – Informent la personne

- Expliquent tout soin ou prise en charge avant et pendant sa réalisation
- Recherchent et favorisent l'adhésion de la personne aux soins

## 5 – Développent la communication verbale et non verbale avec la personne

- Etablissent une relation soignant/soigné équilibrée
- Créent un climat de confiance et de convivialité
- Sont à l'écoute de la personne : entendent et comprennent les demandes

## 6 – Préservent l'intimité de la personne

- Préservent la pudeur : frappent systématiquement à la porte avant d'entrer dans une chambre, ferment la porte, tirent les rideaux de séparation dans les chambres à deux lits lors des soins, signalent leur présence
- Ne banalisent pas la nudité

## 7 – Individualisent la prise en charge de la personne

- Identifient les ressources de la personne
- Favorisent l'autonomie de la personne : font avec et ne font pas à la place, n'infantilisent pas

## 8 – Assurent le confort et la sécurité de la personne

- Recueillent et repèrent les besoins de la personne et les prennent en charge (douleur, escarres, nutrition...)
- Assurent la sécurité de la personne (appel malade, hygiène des mains...)
- Assurent un environnement propre et agréable (visuel, olfactif, auditif...)
- Réalisent l'hygiène de la personne à tout moment de la journée

## 9 – Considèrent la famille comme un partenaire

- Informent la famille de la prise en charge
- Associent la famille au projet de prise en charge

## 10 – Maintiennent le lien social

- Créent des moments de convivialité, de partage et d'échanges (animation, activités, marche...)





CENTRE HOSPITALIER LIMOUX - QUILLAN

17, rue de l'Hospice - 11300 Limoux

Limoux site centre ville : 04 68 74 67 04

Quillan : 04 68 20 85 00

Limoux site Chénier : 04 30 07 60 05

Roquefeuil : 04 68 20 74 67

Saint-Hilaire : 04 68 69 48 10