

BIENVENUE !



Centre Hospitalier de Limoux-Quillan

17, rue Madeleine Brès
11300 LIMOUX

Site Limoux et EHPAD M. Brès :
04.68.74.67.04

Site Quillan : 04.68.20.85.00

EHPAD Chénier : 04.30.07.60.05

EHPAD Roquefeuil : 04.68.20.74.67

contact@ch-limoux.fr

hopital-limoux-quillan.fr



Livret d'accueil

CH DE LIMOUX - EHPAD MADELEINE BRÈS - EHPAD CHÉNIER - EHPAD ROQUEFEUIL - CH DE QUILLAN - EHPAD ST HILAIRE - SSIAD LIMOUX-QUILLAN

SOMMAIRE

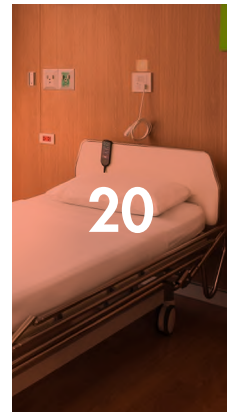
Présentation de l'établissement

Localisation
Historique
Missions et
Organisation de
l'offre de soins et
d'accompagnement
Les professionnels



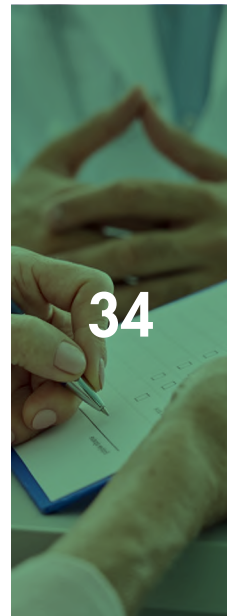
Votre séjour

L'entrée
Votre sécurité et votre
confort
Votre santé
Votre bien-être
Les prestations annexes
La fin du séjour
L'expression de votre
degré de satisfaction
quant au séjour



Droits du patient et du résident

L'exercice de vos droits
Droit au respect
Accès et Consentement
aux soins
Prise en charge de la
douleur, soins palliatifs
et fin de vie
Droit à l'Information
Plaintes et réclamations
La possibilité de se
faire représenter
Vos devoirs et
responsabilités
Contacts Utiles
Les Chartes





BIENVENUE !

Madame, Monsieur,

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

L'hospitalisation, ou l'entrée en institution, n'est jamais un moment facile, mais soyez assuré(e) 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 le Centre Hospitalier de proximité Limoux-Quillan et les établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD) qui y sont rattachés. Il est destiné à vous donner les informations relatives aux différents aspects de votre séjour.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, suggestions et commentaires à l'aide du questionnaire de satisfaction qui vous sera remis avec ce livret. Les résultats seront étudiés par l'équipe dédiée à l'amélioration de votre confort.

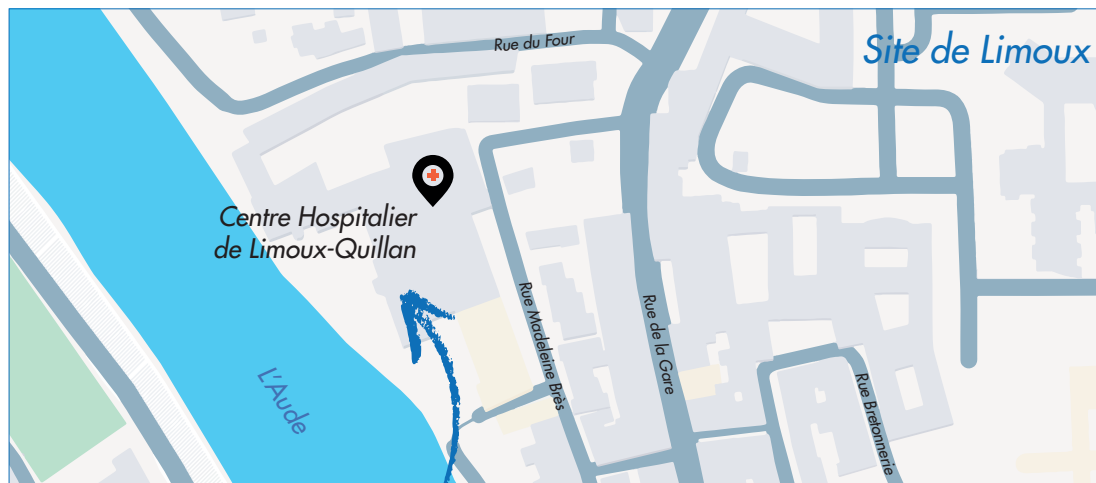
Je vous souhaite un prompt et complet rétablissement, ainsi qu'un agréable séjour.

Le directeur
du CH Limoux-Quillan

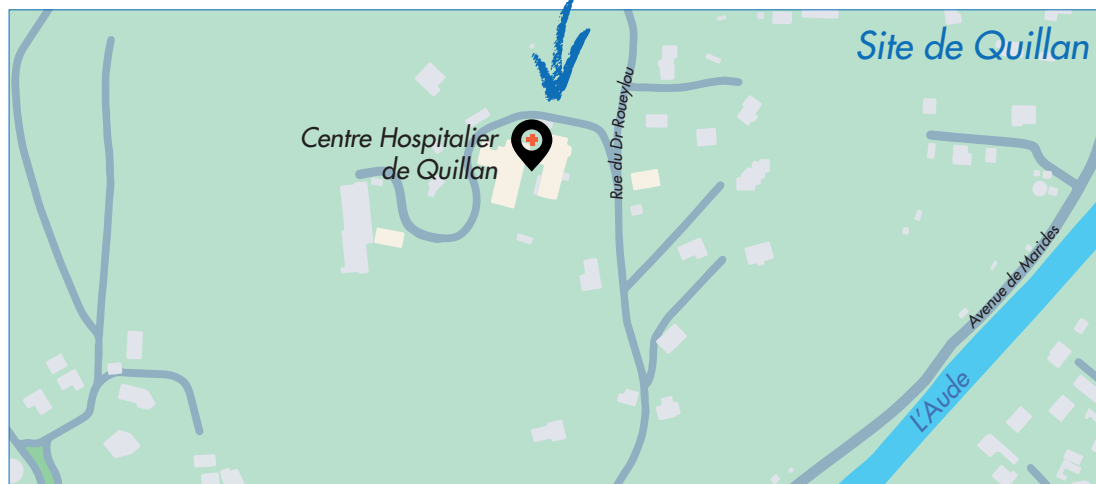


PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Localisation



Vues aériennes



Historique

Édification de l'hôpital de Limoux, rue de l'hospice, par décision de Louis XIV, de créer des hôpitaux généraux. Il sert d'asile aux pauvres, valides et invalides qui sont recueillis, soignés et instruits gratuitement.

2010-2015

Travaux de **reconstruction** des sites historiques du CH à Limoux.

2012 création de l'Unité d'Hébergement Renforcé et de l'Équipe spécialisée Alzheimer.

Rattachement de l'EHPAD Al Niu Del Roc de Roquefeuil au CH.

2014 : Installation de cabinets libéraux.

Rattachement de la clinique de Quillan à l'hôpital local de Limoux. Développement d'une activité de médecine et de SSR (Réadaptation).

Transfert de **103 lits d'EHPAD** et des 15 places d'accueil de jour vers le nouveau

2 Octobre 2015 : Inauguration du CH par Mme Ségolène NEUVILLE, secrétaire d'état chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

30 Juin 2016 : Signature de la Convention constructive du Groupement Hospitalier de Territoire qui regroupe le CH de Carcassonne, le CH de Castelnaudary et le CH de Limoux-Quillan.

Le personnel devient civil et salarié, **l'hôpital est modernisé**, une aile du bâtiment est transformée en maternité.

Début des travaux qui dureront environ 2 ans.

L'hôpital est dirigé par les sœurs hospitalières de Nevers.

Dans le cadre de l'humanisation des hôpitaux, le conseil d'administration décide de **renover plusieurs services** et de reconstruire des surfaces plus importantes.

Mise en place du SSIAD (Service de Soins Infirmiers À Domicile).

1^{er} Juin : Rattachement de l'EHPAD de St Hilaire

1^{er} Juillet : Convention signée avec l'EHPAD de Roquefeuil.

Ces coopérations permettent de répondre aux besoins de santé de la population de la moyenne et haute vallée de l'Aude.

Signature d'une convention de direction commune avec l'EHPAD d'Espéraz.

Octobre : Inondation de l'EHPAD de Saint-Hilaire.

Obtention de l'autorisation et installation d'une **activité de scanner** sur le site hospitalier de Limoux.

1^{er} patient accueilli le 9 Janvier 2024.

3 mars : ouverture de l'échographie

Missions et Organisation de l'offre de soins et d'accompagnement

Le Centre Hospitalier de Limoux-Quillan offre à la population de la moyenne et de la haute vallée de l'Aude une palette diversifiée de soins de proximité, représentée par ses services d'hospitalisation, ses consultations publiques et privées et sa filière gériatrique.

L'établissement, en tant que premier recours dans un schéma de gradation des soins, participe à la réduction des inégalités de santé en offrant des soins de proximité et de qualité.

Le Centre Hospitalier de Limoux-Quillan est constitué d'un ensemble de 483 lits et places répartis sur quatre sites et desservant un bassin de population de 46 000 habitants, sur deux Communautés de communes (Limouxin et Pyrénées audoises).



46 000
habitants (Limouxin
et Pyrénées audoises).



L'offre d'accompagnement et de soins est répartie comme suit :

SITES	FILIÈRE SANITAIRE	Nombre de lits	FILIÈRE MÉDICO-SOCIALE	Nombre de lits et places
LIMOUX	Médecine Polyvalente (dont 5 lits en Soins Palliatifs)	30	EHPAD André Chénier dont :	121
			- Unité d'Hébergement Renforcée (UHR)	12
			- Unité de Vie Sécurisée (UVS)	12
			- Plateforme de Répit	3
			- Accueil de Jour	15
			EHPAD Madeleine Brès	60
	Soins médicaux et de réadaptation spécialisé « affections de l'appareil locomoteur »	29	Service de Soins infirmiers à Domicile (SSIAD)	80
			Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)	6
QUILLAN	Médecine Polyvalente	12	Service de Soins infirmiers à Domicile	52
	Soins médicaux et de réadaptation « polyvalent »	15	Équipe Spécialisée Alzheimer	4
SAINT-HILAIRE			EHPAD «La Vallée du Lauquet» (relocalisé depuis 2018)	52
ROQUEFEUIL			EHPAD «Al Niu Del Roc»	17
TOTAL		91		392



L'articulation entre la filière sanitaire et la filière médico-sociale est cohérente.

La filière médico-sociale de l'établissement est diversifiée, structurée et complémentaire comprenant à la fois de l'hébergement et des services à destination des personnes âgées dépendantes et de leurs proches aidants. Elle permet notamment d'accueillir les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou d'une démence apparentée) au sein d'unités sécurisées et sécurisantes.



- **Une mission d'accueil, d'orientation et de participation à la permanence des soins**

Le centre hospitalier de Limoux-Quillan ne dispose pas d'un service d'urgences. Toutefois, l'établissement met en œuvre un protocole d'accueil inopiné en lien avec le Centre 15 de Carcassonne et apporte son concours à la permanence des soins à travers le fonctionnement d'une Maison médicale de garde (voir ci-après).

Une antenne de service médical d'urgence (SMUR) du centre hospitalier de Carcassonne est installée sur le site du CH de Quillan.



- **Une mission de prévention et d'accompagnement à la Santé**

Afin de favoriser le développement d'actions d'information, de sensibilisation et de prévention de problématiques liées à la Santé Publique et en vue d'améliorer l'expérience des patients et résidents durant leur séjour, l'établissement collabore avec plusieurs associations de bénévoles. Ces dernières assurent des permanences au sein de votre hôpital et peuvent se déplacer à votre chevet. Vous trouverez la liste des associations et leurs jours de présence en annexes de ce livret.



Le Service de Médecine

Ce service d'hospitalisation programmée accueille des patients pour la prise en charge de la phase aiguë de leur pathologie.

Les médecins hospitaliers sont responsables de la prise en charge médicale dans le cadre du projet médical de l'établissement. Ils assurent la coordination ville hôpital en lien avec le médecin traitant de votre choix.

Les médecins libéraux (sur agrément) peuvent intervenir à l'hôpital.

Les intervenants libéraux (kinésithérapeutes, orthophonistes) peuvent aussi prendre en charge les patients de l'hôpital, sur prescription médicale.



Un cadre de santé est responsable du fonctionnement du service, de l'organisation des soins et des flux de patients (entrées/sorties). Il gère l'intervention des professionnels de santé auprès des patients.

Un praticien hospitalier gériatro-psychiatre et un médecin algologue peuvent intervenir à la demande du médecin du service.

Le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

La vocation de ce service est de rééduquer les personnes dans trois domaines :

- > Orthopédie,
- > Neurologie,
- > Traumatologie,

à la suite d'une intervention chirurgicale ou d'un accident cardiovasculaire.



Le Plateau technique

Le plateau technique, inauguré en novembre 2014, dispose d'une salle d'ergothérapie, de neurologie, d'orthopédie et de posturo thérapie.

Les séances ont lieu le matin et l'après-midi, et le samedi matin sur prescription médicale.

Pour la Neurologie, des techniques spécifiques sont utilisées par des professionnels formés (méthode PERFETTI, BOBATH...).

Le service dispose d'une balnéothérapie qui est prescrite en fonction de l'état de santé du patient et du projet de rééducation.





La Maison Médicale de Garde

Une **Maison médicale de garde de la Moyenne et Haute Vallée de l'Aude** a ouvert ses portes le 1er mai 2019 dans les locaux du Centre Hospitalier Limoux-Quillan.

Cette collaboration favorise l'accès à des soins non programmés aux horaires de fermeture des cabinets libéraux de ville : la permanence des soins est assurée en semaine jusqu'à minuit et tous les week-ends et jours fériés.

L'accès à ce dispositif de soins doit privilégier l'appel préalable au Centre 15.



Un médecin généraliste est présent pour des soins non programmés, à des tarifs conventionnés :

- > De 20h00 à Minuit du lundi au vendredi ;
- > De 12h00 à Minuit le samedi ;
- > De 08h00 à Minuit le dimanche et jours fériés.



Les Consultations Publiques et Libérales

Dans le cadre de la coopération Ville-Hôpital et afin de renforcer l'accès aux soins, des consultations externes publiques et privées sont organisées au sein de l'établissement. La liste des consultations proposées se trouve à la fin du livret.

Les Établissements d'Hébergement de Personnes Âgées (EHPAD)

Ces lieux de soins et de vie accueillent des personnes de plus de 60 ans (sauf exception dérogatoire), en perte d'autonomie et qui nécessitent des soins d'accompagnement pour accomplir les actes de la vie quotidienne.

Nos EHPAD sont conventionnés, habilités à l'Aide Sociale, et médicalisés.

Les résidents qui le souhaitent peuvent apporter du mobilier personnel, dans la limite de la surface disponible et de la sécurité, afin de se sentir comme chez eux.

Un projet de vie individualisé est élaboré autour de chaque résident en équipe pluridisciplinaire (professionnels de santé) avec la famille, pour leur permettre de continuer à vivre en EHPAD conformément à leurs souhaits. Pour cela, l'histoire de vie (habitudes, attentes, désirs...) de chacun est recueillie dès l'admission et est alimentée tout au long du séjour. Ce projet de vie est revu périodiquement.

Le médecin coordonnateur de l'EHPAD est responsable du projet médical. Les résidents ont le libre choix de leur médecin traitant. Un praticien hospitalier, gériatro-psychiatre et un médecin algologue peuvent intervenir à la demande du médecin. Un cadre de santé est responsable du fonctionnement du service et de l'organisation des soins.

Les résidents peuvent faire intervenir le pédicure et le coiffeur, les frais restants à leur charge.





Les Dispositifs d'accueil à temps partiel

Un **Accueil de Jour** d'une capacité de 15 places est installé sur le site de l'EHPAD «André Chénier». Il offre un mode de prise en charge alternatif à l'hébergement permanent, permettant aux familles de continuer de vivre à domicile avec la personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées, en offrant un temps de répit. Cet accueil permet aussi à la famille et aux aidants d'avoir du soutien hors du domicile, en échangeant avec d'autres familles et avec les professionnels de santé de l'hôpital.

Une **plateforme de répit** d'une capacité de 3 lits permet, le temps d'un week-end (du vendredi 17h00 au dimanche 16h00), l'accueil de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou autres maladies apparentées. Cette plateforme, située à Espérazza au sein d'une Unité de Vie Sécurisée (UVS), offre un accueil adapté à la personne malade et permet aux aidants de bénéficier d'un temps de répit afin de se préserver de l'épuisement.



Le SSIAD / ESA Limoux-Quillan

Le **Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)** assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers techniques ou de base, de réadaptation et d'accompagnement psychologique à des personnes âgées dépendantes ou des adultes handicapés. Il permet :

- > D'éviter ou écourter l'hospitalisation des personnes âgées ou handicapées lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- > De faciliter les retours à domicile ;
- > De prévenir ou retarder la dégradation de l'état de santé des personnes âgées et/ou en situation de handicap ;
- > D'accompagner la fin de vie.

Le service couvre les cantons de Limoux, Saint-Hilaire, Alaigne, Axat, Couiza, Quillan et Belcaire.

L'Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA) offre une prise en charge globale associant des interventions sur la qualité de vie, la communication, la stimulation sensorielle, l'activité motrice, les activités occupationnelles et sociales aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (ou apparentée) diagnostiquée, à un stade léger ou modéré de la maladie, et à leurs aidants.



Une Technologie de pointe au service de votre santé : Le Scanner

Notre établissement a obtenu en 2023 l'autorisation d'installer et d'exploiter un équipement d'imagerie médicale en coupe : un scanographe (appelé aussi tomodynamomètre).

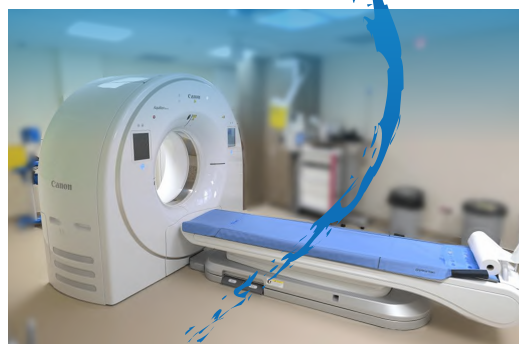
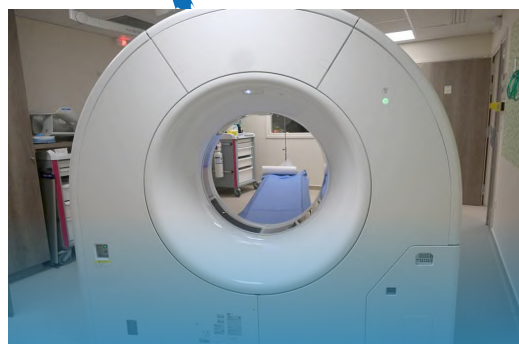
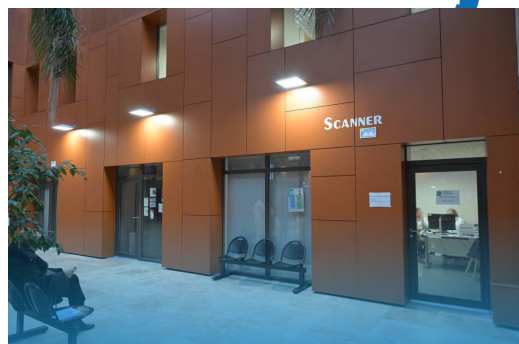
L'imagerie en coupe scanographique est l'un des moyens de diagnostic et de suivi de nombreuses pathologies. Le scanner offre des images détaillées des tissus mous, des os et des vaisseaux sanguins, permettant ainsi un diagnostic précis de diverses conditions médicales, telles que les fractures, les tumeurs, les saignements internes et les maladies vasculaires.

Cet équipement a vocation à accueillir des consultants externes, en ambulatoire, et également des usagers hospitalisés ou hébergés au sein de nos structures d'accompagnement et de soins.

Le scanner fonctionne au CH Limoux-Quillan, site de Limoux, depuis le 9 janvier 2024.

i

Le scanner est accessible sur rendez-vous, par téléphone au **04.28.28.02.57** ou par l'intermédiaire du **Médecin traitant**.



Les professionnels

Pendant votre séjour, vous serez entouré par des professionnels qualifiés qui sont identifiables par leur nom et leur fonction, inscrits sur leur tenue ou leur badge. L'établissement assure la formation continue des agents et participe à la formation initiale des futurs professionnels de santé au travers de l'accueil de stagiaires. Le secret professionnel s'impose à l'ensemble des professionnels de santé intervenant dans l'établissement, ainsi qu'aux stagiaires que l'Hôpital peut être amené à recevoir.



La Direction et les Cadres de santé

Ils sont responsables de la sécurité, de la qualité et de l'organisation des soins. Ce sont vos interlocuteurs pour répondre à vos demandes et recevoir vos observations.

Les Médecins

Ils sont responsables de votre prise en charge médicale durant le séjour – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires en fonction de vos besoins et de votre projet de soin. Ils adressent un bilan de votre séjour (lettre de sortie) à votre médecin traitant. En EHPAD, les médecins coordonnateurs assurent votre suivi médical en collaboration avec votre médecin traitant.

Les Médecins radiologues et les Manipulateurs en radiologie

Ils effectuent les examens d'imagerie médicale scanographiques et participent aux diagnostics. Ils veillent à la qualité de l'accueil en répondant à vos éventuelles questions sur le déroulement de l'examen.

Les Pharmaciens et les Préparateurs en pharmacie à usage intérieur

Ils sont responsables de la préparation, de la gestion et de la délivrance des médicaments aux différents services de l'hôpital. Ils veillent à ce que les médicaments soient correctement prescrits, préparés et administrés. Ils sont impliqués dans la gestion des stocks, dans la surveillance des effets secondaires et dans l'information aux patients et aux professionnels de santé.

Les Infirmier(e)s

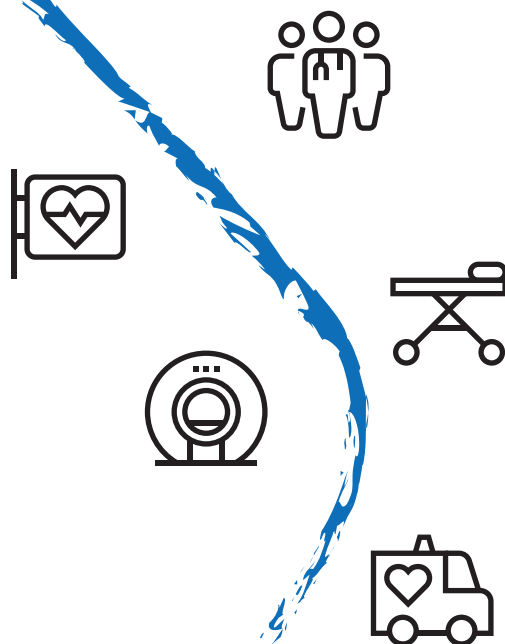
Ils donnent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu. Ils mènent des actions d'éducation et de prévention, et assurent la continuité des soins.

Les Masseurs-Kinésithérapeutes

Ils interviennent sur prescription médicale et mettent en place un programme personnalisé de rééducation adapté à vos besoins.

Les Ergothérapeutes

Ils interviennent en SMR et en EHPAD sur prescription médicale pour vous permettre de maintenir ou d'acquérir une autonomie individuelle, sociale et/ou professionnelle.



Les Orthophonistes

L'orthophoniste peut intervenir sur demande du médecin pour évaluer d'éventuels troubles de la déglutition et/ou du langage. Si besoin, une prise en charge rééducative pourra alors être proposée.

Les Aides-soignant(e)s et Aides médico-psychologique(s)

Ils réalisent avec les infirmier(e)s les soins d'hygiène, de confort et d'accompagnement. Ils assurent également les activités visant au maintien de l'autonomie dans les services d'hébergement.

Les Psychologues

Ils interviennent à votre demande ou celle du médecin, afin de vous apporter un soutien psychologique ou de réaliser des bilans spécifiques.



Les Enseignants en Activités Physiques Adaptées (EAPA)

Il met en œuvre des moyens de prévention et de rééducation dans le cadre de la prévention des chutes et du maintien des capacités physiques en EHPAD. Il travaille dans une dynamique de groupe adaptée aux compétences de chaque personne.

Les Agents des services hospitaliers qualifiés

Ils sont chargés de la prise en charge hôtelière. Ils assurent les activités d'entretien de l'environnement, de bio nettoyage, de gestion du linge et de restauration pour votre confort.

Les Assistant(e)s de service social

Il est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives, afin de surmonter vos difficultés sociales, médico-sociales, économiques ou culturelles.



Les Diététicien(ne)s

Ils interviennent dans le service à titre d'expertise et de conseil, afin d'adapter votre alimentation au régime qui vous est prescrit par le médecin. Soucieux du respect de votre équilibre alimentaire, ils participent à l'élaboration des menus.

Les Aumôniers

L'aumônier et son équipe de bénévoles sont à la disposition des patients/résidents pour faire appel aux différents représentants des cultes. Ils peuvent être contactés par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Les animateurs en EHPAD

Ils conçoivent et mettent en œuvre des activités visant à stimuler, divertir et améliorer le bien-être des résidents, adaptées à leurs envies et à leurs capacités. Ils contribuent au maintien de l'autonomie et à la participation sociale.



Les Professionnels des services supports

D'autres métiers sont également présents au sein de l'hôpital. Ils participent au fonctionnement quotidien de la structure, à la sécurité et à la qualité des prestations proposées. Il s'agit des secrétariats médicaux, du service de restauration, de la blanchisserie, du ménage central, du service informatique, des services techniques et des services administratifs.

Les Etudiants en stage

Des étudiants stagiaires et des apprentis sont régulièrement accueillis au sein de l'établissement. Ils peuvent être présents dans les services sous la responsabilité du tuteur ou du maître de stage, garants de la qualité de l'encadrement et de la qualité du service rendu. Ils sont identifiables par des badges indiquant leur statut et leur fonction.

VOTRE SÉJOUR

L'entrée

L'Admission

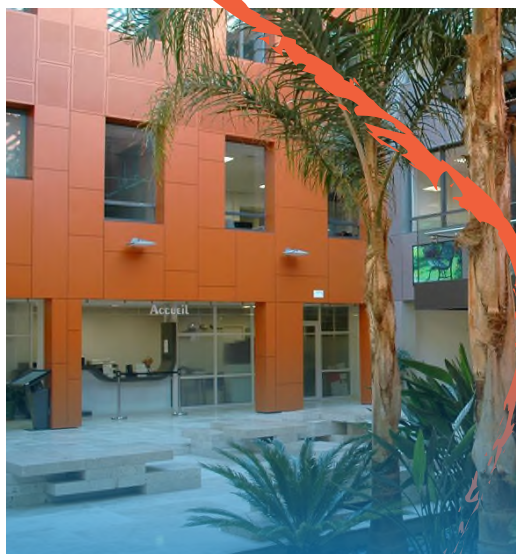
i

Vous devez vous présenter (vous ou votre proche aidant), dès votre arrivée, au Bureau des Entrées pour les formalités administratives, muni des pièces suivantes :

- > Une **pièce d'identité** ;
- > La **carte vitale** ou l'**attestation de Sécurité Sociale** ;
- > La **carte de mutuelle** ou l'**attestation CMU**, en **cours de validité** ;
- > S'il y a lieu, la **déclaration d'accident du travail** délivrée par votre employeur.
- > La **carte européenne**, si vous êtes étranger ressortissant de l'Union Européenne.



Cette démarche est indispensable pour que votre séjour hospitalier soit pris en charge par les organismes d'assurance maladie et mutuelle. Dans le cas contraire, les frais d'hospitalisation vous seront directement facturés.





Pour ce qui est de l'admission en EHPAD :

L'admission ne peut se faire sans information préalable et consentement exprès de la personne concernée.

En cas d'incapacité à donner un consentement éclairé à l'admission, la personne devra bénéficier d'une mesure de protection juridique (habilitation familiale, tutelle, curatelle) afin qu'un représentant légal, associatif ou familial, soit habilité pour agir dans son intérêt.

Avant toute demande d'admission, les futurs résidents sont invités à venir visiter l'établissement en compagnie de leurs proches, sur rendez-vous avec le Cadre de santé de l'EHPAD concerné. Ce dernier sera disponible pour répondre à toutes les questions. Un dossier de demande d'admission, comportant un volet administratif et un volet médical, pourra être remis à cette occasion.

L'admission est prononcée par le Directeur ou son représentant, après avis d'une commission d'admission pluri professionnelle, comprenant au moins un médecin coordonnateur, se réunissant chaque semaine pour examiner les dossiers. Cette commission s'assure que les EHPAD sont en capacité de répondre aux besoins et attentes des demandeurs. Dans le cas contraire, le demandeur est orienté vers un autre type de structure plus adapté à son état de santé.

Les futurs résidents doivent maintenir leur place sur la liste d'attente, par courrier adressé au Cadre de santé tous les 4 mois. A l'inverse, il est demandé d'informer l'établissement lorsque la demande n'est pas maintenue.

En fonction du positionnement sur la liste d'attente, et dès qu'une place se libère, l'établissement reprend contact avec le futur résident pour lui proposer l'admission.



i

Les frais de séjour

Les tarifs sont affichés au niveau du Bureau des entrées.

Ils vous sont transmis en annexe de ce livret.

Les tarifs sont régulièrement actualisés.

L'Identification

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

Dans les EHPAD, pour des raisons de sûreté et avec votre accord, votre portrait sera intégré dans le dossier médical et actualisé annuellement.

La Chambre

Des chambres de 1 ou 2 lits sont mises à votre disposition.

Vous bénéficiez également d'un cabinet de toilette dans chacune d'elles.

Vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle dans la mesure des disponibilités.

Pour cela, vous devez en exprimer la demande en remplissant un formulaire au moment de l'admission. L'attribution d'une chambre individuelle peut engendrer des frais supplémentaires.

Certaines pathologies, nécessitant un isolement pour motif infectieux, peuvent donner lieu à l'attribution d'une chambre individuelle sans frais supplémentaires pour une durée déterminée par la prescription médicale.

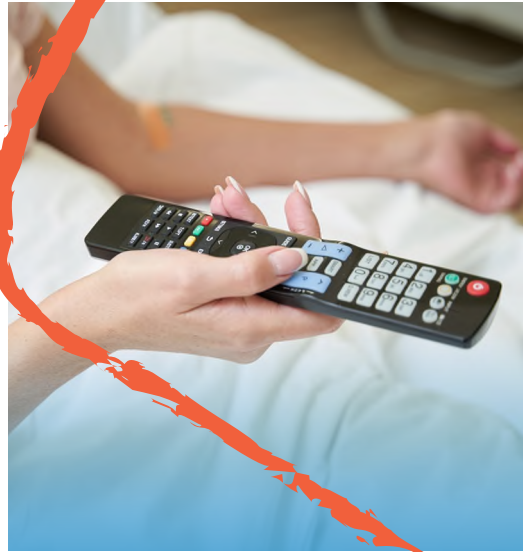




Téléphone – Télévision

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'à la fin du séjour.

- > 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).



Dépôt d'argent – Objets de valeurs

Un inventaire des biens est réalisé à l'entrée.



Attention : Vous restez responsable de vos biens (bijoux, espèces, moyens de paiement, téléphone portable, équipements numériques, clés) pendant toute la durée de votre hospitalisation ou séjour. Il est recommandé durant votre séjour de ne conserver que les objets indispensables et de ne pas les laisser à la vue de tous mais au contraire de les ranger soigneusement.

Pour plus de sécurité, vous pouvez louer un coffre (demande à adresser au Cadre du service), ou les confier à un membre de votre famille ou à la Régie de l'Hôpital contre récépissé.

La perte des prothèses dentaires, auditives ou tout autre prothèse n'est pas couverte par l'assurance de l'établissement. Aussi, nous vous recommandons de veiller à marquer vos équipements avec vos initiales ou un identifiant unique, afin d'en faciliter la recherche et l'identification. Il vous est conseillé de les ranger dans leur contenant lorsque vous ne les utilisez pas. Nous vous conseillons également de ne pas les laisser sans surveillance dans les espaces communs. En effet, il n'y aura pas de remboursement possible en cas de perte.

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 pas présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

La Prévention du risque infectieux : l'Hygiène et la Vaccination

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). Il est important de respecter les règles d'hygiène individuelles et collectives afin de limiter les risques.

L'équipe opérationnelle d'hygiène et le CLIN élaborent chaque année un programme d'actions visant à prévenir et surveiller les infections. Aussi, il vous est demandé d'appliquer les consignes simples que vous donneront les soignants, afin de limiter les risques infectieux.

En complément, l'établissement participe au recueil annuel des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), dont les résultats sont publiés par le Ministère de la santé et affichés dans le hall de l'établissement.

La vaccination joue un rôle crucial dans la protection de votre santé et de celle des autres patients/résidents. Ainsi, des campagnes de vaccination sont régulièrement organisées pour prévenir les maladies contagieuses telles que la grippe et le COVID. Nous vous encourageons à participer à ces campagnes et/ou à échanger avec l'équipe médicale, qui pourra vous apporter des informations complémentaires sur la vaccination.





La Distribution et la Prise des traitements

Au sein de notre établissement, la distribution des médicaments est rigoureusement organisée pour assurer la sécurité et le bien-être des patients et des résidents. Les médicaments sont administrés par des professionnels qualifiés, en conformité avec les prescriptions médicales. Chaque traitement est enregistré et suivi pour garantir une prise en charge personnalisée et éviter les erreurs médicamenteuses.

Pour leur sécurité et afin de garantir le bon déroulement de la prise en charge, les patients/résidents ne doivent pas conserver de médicaments ou dispositifs médicaux personnels sans en informer l'équipe soignante.





La Douleur

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

La prise en charge de la douleur est une priorité dans notre établissement. Il s'agit d'une préoccupation quotidienne des équipes médicales et soignantes. Nous nous engageons à évaluer régulièrement la douleur de chaque patient et résident, en utilisant des outils adaptés pour une évaluation précise.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) définit les modalités de prévention et de prise en charge des douleurs. Notre approche consiste à combiner traitements médicamenteux et techniques non médicamenteuses (hypnose relationnelle), tout en assurant une écoute attentive de votre ressenti. Notre équipe pluridisciplinaire élabore des plans de soin personnalisés visant à soulager la douleur de manière efficace et continue.

Pour nous aider à mieux soulager vos douleurs, vous pourrez évaluer l'intensité de votre douleur en vous aidant des outils que vous fourniront les soignants du service.



Les Examens complémentaires

Votre prise en charge peut nécessiter des examens complémentaires, qui pourront être réalisés dans d'autres établissements (IRM, échographies, etc.).

Concernant les résidents des EHPAD, une hospitalisation peut s'avérer nécessaire pour prendre en charge la phase aiguë d'une maladie ou les conséquences d'une chute ou d'un accident. Le patient/résident a le choix de l'établissement de santé. Avec son accord, la famille et le Médecin traitant sont prévenus.

La Restauration

Les repas sont confectionnés chaque jour de l'année à l'Hôpital de Limoux, par une équipe de cuisiniers et de diététiciennes qui élaborent les menus.

Ils sont également livrés à l'Hôpital de Quillan en liaison froide.

Plusieurs régimes (diabétique, sans sel, sans résidus, hyper protéiné...) et différentes textures (normale, molle, mixée) permettent de prendre en compte l'état de santé des patients/résidents.

Une commission des menus, présidée par un résident, permet de valider les menus et d'analyser les remarques des patients/résidents sur les plats proposés.



i

Le petit-déjeuner est servi en chambre de **7h30 à 8h30**.

Le déjeuner est pris en chambre en plateau, ou en salle à manger située au rez-de-chaussée pour ceux qui le souhaitent de **12h00 à 13h00**.

Un goûter est servi de **16h00 à 17h00** et **le dîner** est pris de **19h00 à 20h00**.

Les familles qui en font la demande au moins deux jours avant, peuvent manger avec leur parent en achetant un ticket repas au prix de 8,30 € aux services des admissions.

La Prise en charge nutritionnelle

Nous prenons en compte les régimes particuliers, les allergies alimentaires et les préférences individuelles pour offrir une alimentation qui favorise la santé et le bien-être. Notre objectif est de vous assurer des repas plaisants et nutritifs, contribuant ainsi à votre qualité de vie au quotidien.





L'Animation et la vie sociale

L'animation représente un axe important de la vie de l'établissement : le personnel s'y emploie quotidiennement. Les animations en EHPAD sont périodiquement renouvelées en fonction des besoins et attentes des résidents.

Les équipes d'animation organisent les journées en proposant des activités le matin et l'après-midi, du lundi au vendredi. Le programme fait l'objet d'un affichage hebdomadaire et chacun est convié à y participer s'il le souhaite.

Les animations sont variées et adaptées aux souhaits des résidents : ateliers (mémoire, écriture, informatique, esthétique), yoga, gym douce, créations manuelles, cinéma, cuisine, loto, jeux de société, journées festives (carnaval, fête de la musique, Noël...), concerts, voyages et sorties diverses.

Toutes ces activités sont réalisées dans un esprit ludique et convivial, sans oublier les échanges intergénérationnels avec les écoles et la venue des associations et clubs des communes (théâtre, école de musique, école de danse...) afin de conserver et d'entretenir des liens sociaux.

En partenariat notamment avec l'association «Agor'Art», des événements sont organisés comme par exemple à chaque saison des expositions de peintures et de sculptures d'artistes de la région, pendant plusieurs semaines. L'établissement se transforme alors en «Galerie d'Art». Des voyages sont occasionnellement organisés et des concerts donnés deux fois par an.



Les Visites et sorties à l'extérieur

Les horaires de visite sont affichés à l'entrée des services ou des structures. Ils peuvent être modulés en fonction de situations exceptionnelles (épidémie, plan Vigipirate, ...). Il est important de les respecter pour la tranquillité des patients/résidents et afin de ne pas perturber la dispensation des soins et des prestations.

Des permissions de sortie peuvent être accordées sur avis médical pour les patients pris en charge en soins médicaux et de réadaptation.

Dans le cadre des animations mises en œuvre par l'établissement, des sorties thématiques peuvent être proposées aux résidents des EHPAD qui souhaitent y participer. Elles sont encadrées par des accompagnateurs (personnels de l'établissement) et s'effectuent sous la responsabilité civile de l'établissement. Elles prennent toujours en compte le degré d'autonomie et l'état de santé des résidents.

Les Prestations annexes

L'établissement dispose d'un service de blanchisserie hospitalière chargé de l'entretien du linge et des effets personnels des résidents qui en font la demande à l'exclusion du linge délicat. Dans ce cas, il incombe au résident ou à ses proches le marquage du linge dont l'entretien est confié à l'établissement.



La fin du séjour

La fin du séjour dans un établissement sanitaire ou médico-social est un moment important qui doit être encadré par des consignes spécifiques pour garantir une transition fluide et respectueuse pour le patient ou la personne accompagnée.

Voici les principales consignes généralement appliquées :

1

i

Préparation de la sortie

> **Information préalable :** Le patient, la personne accompagnée ou leur représentant légal sont informés à l'avance de la date de sortie prévue. Cela permet d'organiser le retour à domicile ou le transfert éventuel vers un autre établissement.

> **Consultation médicale :** Une consultation avec le médecin ou l'équipe soignante est souvent organisée pour faire un bilan de la situation médicale et établir un plan de soins si nécessaire (ordonnances, recommandations).

> Documents à fournir :

Avant la sortie, les documents suivants doivent être remis :

- Compte-rendu médical ;
- Ordonnances de traitement ;
- Certificat de sortie ;
- Rendez-vous de suivi si besoin ;
- Documents administratifs (factures, etc.).



2

Coordination du retour à domicile ou transfert

- **Retour à domicile** : Le retour doit être anticipé, notamment s'il nécessite une aide à domicile, du matériel médical, ou des soins infirmiers. Ces services doivent être coordonnés en amont avec les services sociaux ou les prestataires de soins à domicile.
- **Transfert vers un autre établissement** : Si la personne doit être transférée vers une autre structure, la coordination entre les deux établissements est assurée pour éviter les ruptures de soins.

4

Soutien psychologique et information

- **Soutien** : Il est important d'assurer un accompagnement psychologique, surtout si la fin de séjour est difficile à accepter pour la personne ou sa famille.
- **Information claire et adaptée** : Tous les éléments concernant la suite de la prise en charge doivent être clairement expliqués à la personne et/ou à son entourage.

3

Évaluation de l'autonomie et de l'accompagnement

- **Évaluation des besoins** : Une évaluation de l'autonomie doit être réalisée pour déterminer si la personne a besoin d'une aide spécifique après la sortie (aide à la mobilité, soutien psychologique, etc.).
- **Prise en charge sociale** : En cas de besoin, des travailleurs sociaux peuvent être sollicités pour organiser les aides sociales ou financières, ainsi que pour informer la famille des démarches à entreprendre.

5

Restitution du matériel et des effets personnels

- **Matériel médical** : Si la personne a bénéficié de prêt de matériel médical (fauteuils roulants, lits médicalisés, etc.), celui-ci doit être restitué ou transféré en cas de prolongation de soins à domicile.
- **Effets personnels** : Les affaires personnelles de la personne doivent lui être remises ou à sa famille avant la sortie.

Aspects financiers

- **Facturation** : Les aspects financiers doivent être réglés (frais de séjour, soins, services supplémentaires) au jour de la sortie. Si des aides financières ont été accordées, elles doivent être revues et ajustées.
- **Assurances et prestations sociales** : Vérifier que les démarches auprès des assurances ou des organismes de sécurité sociale sont à jour.

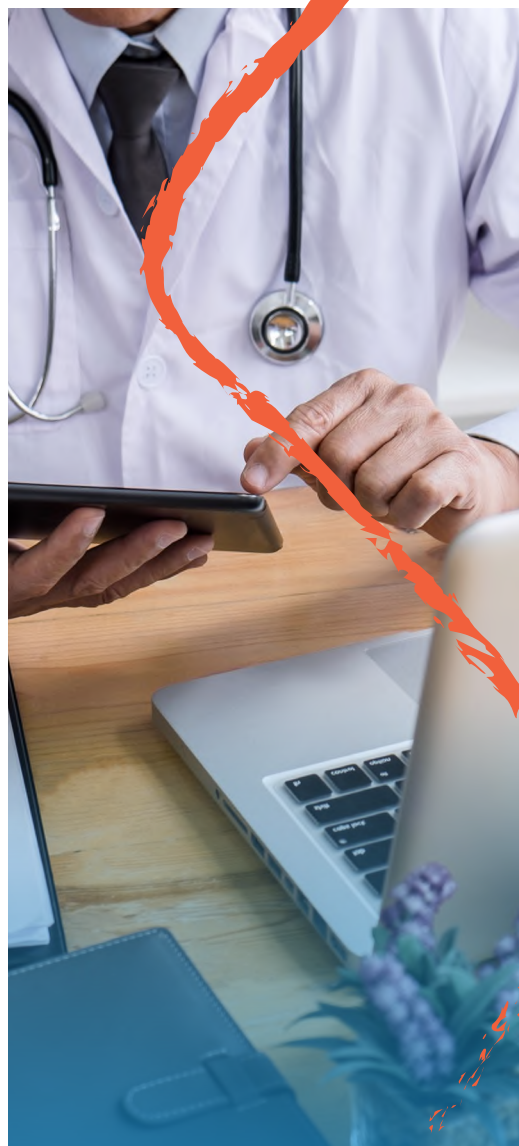
L'ensemble de ces éléments vise à encadrer la sortie des patients/résidents de manière à ce que la continuité des soins soit assurée dans les meilleures conditions, tout en respectant les droits et les besoins individuels.

Continuité des soins

- **Plan de soins** : S'assurer que la personne dispose d'un plan de soins pour la suite (ordonnance de traitements, suivi médical).
- **Communication avec le médecin traitant** : Le médecin traitant est informé de la sortie et des soins nécessaires à mettre en place par la suite. Ces éléments figurent dans le courrier de sortie.

Retour sur l'expérience de séjour

- Un questionnaire de satisfaction est proposé à la fin du séjour afin d'évaluer la qualité des soins et des services, et d'apporter d'éventuelles améliorations.





L'expression de votre degré de satisfaction quant au séjour

Le degré de satisfaction des patients concernant leur séjour hospitalier est une donnée essentielle pour améliorer la qualité des soins et des services dans les établissements de santé.

Questionnaires de satisfaction

Ce questionnaire vise à recueillir votre satisfaction sur les différents aspects du séjour tels que :

- *La qualité des soins médicaux et de l'information donnée au patient/résident ;*
- *La disponibilité et l'amabilité du personnel ;*
- *L'état des infrastructures (chambres, sanitaires) ;*
- *La qualité des repas ;*
- *L'information reçue sur les traitements et la prise en charge.*

Les agences régionales de santé (ARS) ou des instituts privés peuvent également être mandatés pour mener des enquêtes de satisfaction plus globales, incluant des appels téléphoniques.

Des boîtes à suggestions sont installées dans chaque service, permettent aux patients ou à leurs familles de laisser un avis anonyme, s'ils le souhaitent, des suggestions d'amélioration ou des commentaires plus spécifiques.

Les personnels sont à l'écoute des remarques informelles des patients/résidents tout au long du séjour, et ces retours peuvent être pris en compte pour améliorer la qualité des services.

Des enquêtes comme l'enquête nationale de satisfaction e-Satis, mise en place par la Haute Autorité de Santé (HAS), sont menées de manière régulière. Les résultats sont publiés et permettent de comparer les établissements. De même, les résultats des évaluations de satisfaction sont pris en compte dans le cadre de la certification des établissements de santé par la Haute Autorité de Santé (HAS). Ces indicateurs permettent d'améliorer la transparence et la qualité des soins.

L'établissement dispose aussi d'une procédure formalisée pour gérer les réclamations ou plaintes des patients. Ces plaintes peuvent être déposées auprès de la Personne Qualifiée ou des Représentants des usagers, ou directement auprès du service Qualité ou de la Direction.

L'ensemble de ces modalités permet de traduire la satisfaction ou les insatisfactions des patients de manière systématique, favorisant ainsi une amélioration continue de la qualité des services hospitaliers.



DROITS DU PATIENT ET DU RÉSIDENT

Le Respect de vos droits

Accès et consentement aux soins

L'accès et le consentement aux soins sont des principes fondamentaux dans le domaine de la santé, visant à garantir le respect des droits des patients tout en assurant un traitement approprié. L'accès aux soins s'effectue dans le respect des principes d'universalité, d'équité et de proximité.

Le consentement aux soins implique que le patient soit informé de manière claire et compréhensible sur son état de santé, les traitements proposés, les risques, et les alternatives. Sur cette base, il doit donner un consentement éclairé. De même, le patient a le droit de refuser un traitement, même si ce refus peut entraîner des conséquences graves pour sa santé. Ses informations de santé ne peuvent être partagées sans son consentement mais sont notifiées dans le dossier de soin.



Protection des données sensibles

Le Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), en vigueur depuis le 25 mai 2018, garantit le droit d'accès, de rectification, ou de suppression des données personnelles des personnes admises au sein de l'établissement. Il assure la protection des données nominatives de santé en tant que données sensibles.



Informatique et Libertés

En application des dispositions des articles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est porté à votre connaissance que, sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis lors de votre admission, font l'objet d'un traitement informatisé. Ces informations sont réservées à l'usage exclusif du personnel hospitalier ou de l'EHPAD, qui est intégralement tenu au secret professionnel.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des informations vous concernant. Pour ce faire, il convient de vous adresser à la Direction de l'établissement.

En outre, des données médicales vous concernant peuvent, sauf objection de votre part, faire l'objet d'un traitement automatisé, ceci à des fins statistiques de recherche médicale ou épidémiologique. Ce traitement s'effectue dans le respect du secret médical et de l'anonymat.





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 sont révocables à tout moment.

Prise en charge de la douleur, soins palliatifs et fin de vie

Le Centre hospitalier Limoux-Quillan dispose, depuis le mois de Février 2023, de 5 lits de soins palliatifs pour l'accompagnement de patients ou résidents souffrant d'une maladie grave, évolutive ou en phase terminale.

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire. Il revient au patient-résident d'accepter ou de refuser un traitement palliatif. Ces traitements visent à soulager les douleurs, à apaiser les souffrances psychologiques et spirituelles, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Des bénévoles peuvent également intervenir dans ce cadre à la demande du patient ou de ses proches.



Droit à l'information

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.



Le Don d'organes

En France, le don d'organes repose sur le principe du consentement présumé. Cela signifie que toute personne est considérée comme donneuse potentielle si elle n'a pas exprimé son refus de son vivant, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus (RNR), soit en informant ses proches.

En cas de décès en état de mort cérébrale, les équipes médicales vérifieront l'inscription éventuelle sur ce registre et consulteront la famille pour s'assurer que le défunt n'avait pas exprimé d'opposition. Si aucun refus n'a été exprimé, le prélèvement d'organes peut être envisagé, offrant ainsi la possibilité de sauver des vies.

Plaintes et réclamations



La réclamation est le fait de s'adresser à une autorité (ou une administration) pour se plaindre de quelque chose, pour protester, exprimer son mécontentement et/ou demander quelque chose auquel on estime avoir droit.

Les réclamations peuvent être formulées par tout moyen au choix du réclamant. Les réponses négatives au questionnaire de satisfaction sont également traitées comme réclamations.

Au sein de l'établissement, le bilan des réclamations reçues fait l'objet d'une présentation à la Commission des Usagers de l'établissement ainsi qu'aux Conseils de vie sociale.

Une réponse est apportée dans un délai raisonnable, par l'Administration précisant si besoin les voies et délais de recours ainsi que les noms et les coordonnées du Médiateur vers lequel les plaignants peuvent se tourner pour effectuer un recours amiable.



Possibilité de se faire représenter

La Personne de Confiance

La Personne de Confiance est désignée par le patient/résident pour l'accompagner dans ses démarches médicales et pour exprimer ses volontés si ce dernier n'est plus en capacité de le faire lui-même. Elle est consultée par les professionnels de santé pour garantir que les décisions prises respectent les souhaits du patient, mais elle n'a pas de pouvoir de décision.

i

Il est donc important de la désigner au moment de l'admission. Un formulaire de désignation accompagne le présent livret d'accueil. Cette désignation est modifiable ou révocable à tout moment.





Les Représentants des Usagers

Voici leurs principaux rôles :

- 1. Représenter les intérêts des usagers :**
Ils sont le lien entre les patients et l'administration hospitalière, garantissant que les préoccupations des usagers sont entendues et prises en compte dans la gestion des soins.
- 2. Participer aux instances de décision :**
Ils siègent dans des commissions comme la Commission des Usagers (CDU) ou le Conseil de la Vie Sociale (CVS) et d'autres instances stratégiques de l'Hôpital pour contribuer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.
- 3. Informer les usagers :** Ils jouent un rôle dans la diffusion de l'information concernant les droits des patients (droits au respect, à l'information, à l'accès au dossier médical, etc.).

4. Traiter les plaintes et réclamations :
Ils aident à gérer les réclamations des usagers et interviennent pour favoriser la médiation entre l'Hôpital et le patient en cas de conflit ou d'insatisfaction.

5. Améliorer la qualité des services :
En apportant des retours d'expérience et des suggestions des usagers, ils contribuent à la mise en place d'actions correctives ou d'amélioration continue au sein de l'établissement.

Ces représentants sont souvent des bénévoles, membres d'associations de patients, et sont désignés pour un mandat renouvelable. Leur travail est essentiel pour assurer une prise en charge des patients respectueuse et transparente. Dans les conseils de vie sociale, les représentants des usagers sont élus parmi les résidents des structures d'hébergement.

Contact : representants.usagers@ch-limoux.fr



La Personne Qualifiée

La Personne Qualifiée, quant à elle, intervient dans les établissements de santé et médico-sociaux en cas de litige ou de conflit entre un usager et l'établissement. Elle est sollicitée pour écouter, recueillir les faits et aider à trouver une solution amiable. Son rôle est de garantir le respect des droits des usagers et de faciliter le dialogue entre les parties concernées.

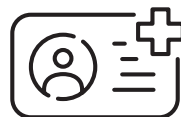
L'identité de la Personne Qualifiée et les modalités de contact sont affichées au sein de chaque EHPAD.

Vos devoirs et responsabilités

Être hospitalisé ou résident d'un EHPAD ne dispense pas de remplir ses devoirs de citoyen. Il incombe à la personne accueillie ainsi qu'à ses proches de respecter les règles de fonctionnement de l'établissement, les professionnels qui y exercent et la bienséance, le respect de la tranquillité d'autrui et les codes de la vie en collectivité.

Assurance civile

Vous êtes responsable de vos faits et gestes envers autrui et des dégradations éventuelles que vous pouvez occasionner aux locaux et aux équipements. À ce titre, il vous incombe de fournir à l'administration hospitalière la copie de votre contrat d'assurance en responsabilité civile à jour de cotisation.



Tabac (circulaire du 12 décembre 2006)

Par mesure de sécurité, il est formellement interdit de fumer ou devapoter dans les locaux équipés d'oxygène et dans les chambres individuelles ou a deux lits.

De même, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux à usage collectif ainsi que dans les locaux externes couverts par mesure de santé et de respect des non-fumeurs.

Tous les usagers de l'établissement, patients/résidents, consultants, visiteurs, stagiaires, professionnels sont engagés au strict respect de ces interdictions pour la santé et la sécurité de tous.



N° d'urgence

SAMU Centre 15 : **15**

Pompiers : **18**

Police Secours : **17**

Admissions

CH Limoux : 04.68.74.67.04

CH Quillan : 04.68.20.85.00

SSIAD / ESA Limoux : 04.30.07.60.13

SSIAD /ESA Quillan : 04.68.20.85.16

EHPAD «André Chénier» : 04.30.07.60.05

EHPAD «Madeleine Brès» : 04.68.74.67.04

EHPAD «Roquefeuil» : 04.68.20.85.00

Direction

Secrétariat : 04.68.74.67.02



Les associations intervenant au Centre Hospitalier de LIMOUX-QUILLAN

Nom	Contact
Association pour le développement des Soins Palliatifs de l'Aude (ASP AUDE)	2 rue Jean Moulin 11610 - PENNAUTIER Tél. : 04.68.72.68.96 Contact : Dr Henri-Pierre CORNU, Président
Association AVC OCCITANIE 11	9 rue de Madrid - 11800 TREBES Tél. : 06.47.34.94.09 Contact : M ^{me} Tess MARTIN, Présidente
Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.)	Tél. : 04.68.77.23.23 ou 24
Aude Alzheimer (F.A.) Aude Réseau Ouest	Contact : M ^{me} Rachel MOULIS
Association AGORART	Contact : M ^{me} Françoise STRANO et M ^{me} Sylvie VILBOUX agorart.hostoart@gmail.com
Association ASPA 11	MAISON MÉDICALE DE GARDE sise au CH de Limoux Contact : Dr COCO mmghautevalleedelaude@gmail.com
Association des Petits frères des Pauvres	M ^{me} Combes Anne marie : a.combes2@limoux.fr
La ligue contre le Cancer	Comité de l'Aude - 25 av. Jean Moulin - BP 9999 - 11012 - CARCASSONNE Dr Michel GRAND
Visiteurs des malades en établissements hospitaliers (V.M.E.H.)	MDA 1 av. de Lattre de Tassigny 11400 - CASTELNAUDARY Contact : M ^{me} Danielle THERON
Association Un chat sans toi	Contact : M. Yannick BONNAFOUS

L'établissement met en œuvre les principes et engagements contenus dans les chartes suivantes. Ces chartes permettent de garantir une information claire et complète des patients/résidents sur leurs droits, ainsi que sur les engagements de l'établissement.

- **Charte de la personne hospitalisée** : Cette charte présente les droits fondamentaux des personnes hospitalisées. Elle inclut des éléments comme le respect de la dignité, le droit à l'information, la confidentialité des données médicales, ainsi que les droits concernant la prise en charge de la douleur.
- **Charte du patient en fin de vie** : Elle aborde les droits des patients en fin de vie, en particulier concernant l'accompagnement, le soulagement de la douleur, et la possibilité de refuser ou d'interrompre un traitement.
- **Charte de la Laïcité dans les services publics** : Elle rappelle le principe de neutralité et de laïcité dans les établissements publics, tout en assurant la liberté de conscience des patients/résidents.
- **Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante** : Cette charte est importante pour informer les patients âgés ou leurs familles des droits spécifiques liés à leur dépendance et à leur qualité de vie.
- **Charte Romain Jacob** : C'est un document qui vise à améliorer la prise en charge des personnes en situation de handicap dans le système de santé. Elle repose sur plusieurs engagements fondamentaux : l'accessibilité des soins, la coordination des soins, l'accompagnement personnalisé, le respect de la dignité et la formation des professionnels. Elle vise à créer un parcours de soins inclusif afin de garantir que les personnes en situation de handicap bénéficient des mêmes droits et de la même qualité de soins que le reste de la population.
- **Charte de la Bientraitance** :

Elle a été élaborée par des professionnels de l'établissement et engage toutes les équipes hospitalières et médico-sociales au respect de ses principes (voir ci-après).



Charte de la Bienveillance

Les professionnels du centre hospitalier de Limoux-Quillan, avec les représentants des usagers ont mené une réflexion sur la bienveillance qui a abouti à l'élaboration de la charte suivante :

Les professionnels

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 la réalisation
- Recherchent et favorisent l'adhésion de la personne aux soins

5

Développent la communication verbale et non verbale avec la personne

- Établissent 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 des personnes (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..)

La friction est réalisée en 7 points et renouvelée autant de fois que possible dans la durée impartie.

Cette durée sera d'au moins **30 secondes** pour les produits **PURELL** et **STERILLIUM**.



1 Paume sur paume
Désinfection des paumes



2 Paume sur dos
Désinfection des doigts et des espaces interdigitaux



3 Doigts entrelacés
Désinfection des espaces interdigitaux et des doigts



4 Paume/doigts
Désinfection des doigts



5 Pouches
Désinfection des pouches



6 Ongles
Désinfection des ongles



7 Poignets

Recommandations
pour l'hygiène des mains



HYGIENES



Hygiène des mains simple et efficace



Mouillez-vous les mains
avec de l'eau



Versez du savon
dans le creux de votre main



Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes :
les doigts, les paumes, le dessus des mains
et les poignets



Entrelacez vos mains pour nettoyer
la zone entre les doigts



Nettoyez également
les ongles



Rincez-vous
les mains sous l'eau



Séchez-vous les mains si possible
avec un essuie-main à usage unique



Fermez le robinet avec l'essuie-main
puis jetez-le dans une poubelle

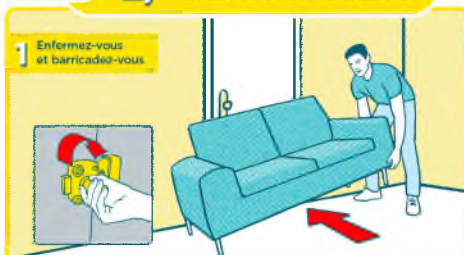
RÉAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

AVANT L'ARRIVÉE DES FORCES DE L'ORDRE, CES COMPORTEMENTS PEUVENT VOUS SAUVER

1/ S'ÉCHAPPER

si c'est impossible

2/ SE CACHER



3/ ALERTER

ET OBÉIR AUX FORCES DE L'ORDRE



VIGILANCE

- Témoin d'une situation ou d'un **comportement suspect**, vous devez contacter les forces de l'ordre (17 ou 112)
- Quand vous entrez dans un lieu, repérez les **sorties de secours**
- Ne diffusez aucune information sur l'intervention des forces de l'ordre
- Ne diffusez pas de rumeurs ou d'**informations non vérifiées** sur Internet et les réseaux sociaux
- Sur les réseaux sociaux, suivez les comptes @Place_Beauvau et @gouvernementfr



Pour en savoir plus :
www.encasdataque.gouv.fr





Notes

