

Centre Hospitalier
de Rodez



Livret d'accueil du patient hospitalisé





CENTRE HOSPITALIER de RODEZ

ÉDITORIAL

Madame, Monsieur,

Vous allez être ou êtes hospitalisé au centre hospitalier, Jacques Puel, de Rodez. Au nom de l'ensemble du personnel, nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Quel que soit le service dans lequel vous êtes accueilli, sachez que les professionnels du centre hospitalier vont organiser votre parcours de soins dans un souci de qualité et de sécurité, de confort et de respect de vos attentes, tout en respectant les principes d'égalité et de continuité qui sont les fondements du service public hospitalier.

Le centre hospitalier de Rodez dispose de professionnels compétents et d'équipements modernes et performants permettant de répondre aux besoins de santé les plus complexes. La nouvelle organisation générale de l'offre de soins permet d'améliorer encore la qualité de votre séjour.

Ce livret a été pensé de manière à faciliter votre séjour. Il vous apportera des informations pratiques, administratives et juridiques pour guider vos démarches tout en précisant les règles de vie nécessaires au bon fonctionnement de l'hôpital.

Toutefois, n'hésitez pas à solliciter le personnel et demander les brochures vous concernant pour des informations complémentaires. Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction



SOMMAIRE

Votre entrée	p 5
Votre séjour	p 8
La qualité de votre prise en charge	p 14
Votre sortie	p 17
Vos droits et devoirs à l'hôpital	p 20
L'hôpital en quelques chiffres	p 24
Localisation / plan	p 25
Renseignements utiles	p 26
Le don	p 27
Annexes	p 28-30

VOTRE ENTRÉE



- 1 - Les démarches administratives p 6
- 2 - Votre chambre p 7
- 3 - Les effets personnels à apporter p 7
- 4 - Vos objets de valeur p 7

1. Les démarches administratives

1. Admission

Afin d'effectuer vos démarches administratives, adressez-vous au bureau des admissions. Nos agents peuvent répondre à vos questions concernant les formalités administratives.

Pour l'admission en hospitalisation, il vous sera demandé :

- Votre carte vitale
 - Votre carte de mutuelle
 - Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire, passeport, carte de séjour)
 - Eventuellement, un justificatif de domicile
- Si vous êtes membre de la Communauté Européenne : une pièce d'identité ou un passeport, la carte européenne et l'attestation d'affiliation à un organisme d'assurance :
- Pour une urgence : CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) ou formulaire E111
 - Pour une hospitalisation programmée : le formulaire E112
- Si vous n'êtes bénéficiaire d'aucun régime d'assurance, vous devez régler les frais d'hospitalisation.

2. Votre pré-admission

Si votre hospitalisation est prévue à la suite d'une consultation, vous pouvez vous présenter au bureau des admissions pour constituer votre dossier.

Cette formule est vivement conseillée pour éviter toute attente le jour de l'hospitalisation.



3. Les urgences

En cas d'arrivée pour une urgence vitale, votre dossier sera établi par un agent de l'administration et complété ultérieurement si besoin à votre chevet ou auprès de vos proches. Assurez-vous lors de votre sortie que votre dossier est complet afin de ne pas recevoir de facture indue.

4. Les mineurs

Les enfants de 0 à 15 ans sont accueillis **en urgence pédiatrique**.

Après 15 ans, ils sont accueillis **aux urgences adultes**.

Pour l'hospitalisation des mineurs, une autorisation parentale **d'un ou des deux parents** sera demandée en fonction des actes nécessaires.



2. Votre chambre

Tous les services disposent de chambres individuelles. Sauf nécessité médicale, un supplément vous sera alors facturé, qui n'est pas pris en charge par la sécurité sociale mais éventuellement par votre mutuelle. Voir page 10 – la chambre individuelle.



3. Les effets personnels à apporter

Pensez à préparer votre linge : vêtements de nuit, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilette... et organisez-vous avec vos proches afin qu'ils en assurent, si besoin, l'entretien. Pensez également à des vêtements confortables afin de pouvoir vous déplacer dans l'établissement.

N'oubliez pas votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, peigne, rasoir, mouchoirs...) et le « doudou » pour les petits hospitalisés.



4. Vos objets de valeur

Il est conseillé de ne pas apporter de bijoux, objets de valeur, somme d'argent importante. Toutefois, il vous est possible de les déposer, 24 h/ 24, à la trésorerie de l'hôpital. Le personnel soignant vous aidera dans cette démarche.

En cas de non respect de cette consigne, la perte ou le vol n'est pas susceptible de recours contre l'établissement.

**LA TRÉSORERIE
est ouverte**

**le lundi, mardi,
jeudi et vendredi
de 8h45 à 12h 15
et de
13h30 à 16h.**

VOTRE SÉJOUR



1 - Les visites	p 9
2 - Vos repas	p 9
3 - Les accompagnants	p 9
4 - Vos médicaments	p 9
5 - La chambre individuelle	p 10
6 - Les services proposés	p 10
7 - Les professionnels du centre hospitalier	p 12
8 - Le service social	p 13

1. Les visites

Vous pouvez recevoir des visites tous les jours sans exception (sauf avis médical contraire). Le service où vous séjournez vous en communiquera les horaires. S'ils vous semblent un peu contraignants, n'oubliez pas que les horaires sont destinés à ne perturber ni les soins ni le repos des malades. Pour les mêmes raisons, le nombre de visiteurs est limité à deux ou trois personnes par chambre.

Il sera demandé à vos visiteurs de se retirer de la chambre le temps des soins.

Dans un souci de sécurité et d'hygiène, la présence d'enfants peut-être déconseillée dans certains services, tout comme celle de visiteurs souffrants.

3. Les accompagnants

Dans certains services et en l'absence de contre-indication, un de vos proches peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Un prix spécial de pension est prévu pour l'accompagnant. (Renseignement auprès de l'équipe).

Un repas accompagnant peut aussi être pris dans votre chambre : il convient d'en faire la demande au personnel soignant, pour qu'il en fasse la commande (repas du midi ou du soir) puis d'aller acheter le ticket repas, au bureau des entrées situé au rez-de-chaussée.



2. Vos repas

Les diététiciennes veillent à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé, sur la base d'un choix de plats préparés par nos cuisiniers.



4. Vos médicaments

Munissez-vous de votre ordonnance habituelle et transmettez-la à l'équipe médicale lors de votre arrivée.

Il n'est pas utile d'amener votre traitement personnel (celui que vous prenez chez vous). L'hôpital dispose d'une pharmacie qui transmettra à l'équipe soignante les traitements prescrits durant votre séjour et comprenant notamment votre traitement habituel. Les médicaments qui vous seront administrés au cours de votre hospitalisation peuvent être de présentation différente par rapport à ceux que vous prenez à votre domicile, n'hésitez pas à questionner les équipes soignantes si vous avez des questions par rapport à cela.

Si vous détenez votre traitement avec vous, merci de le mentionner et de le remettre au personnel infirmier du service qui vous le restituera en fin de séjour.

Pour avoir un bénéfice maximal, un médicament doit être pris en respectant les indications du médecin.

Ne prenez aucun médicament sans en avoir informé l'équipe médicale ou soignante.

5. La chambre individuelle

Selon les disponibilités du service et sauf demande expresse de votre part, **lors de votre hospitalisation vous bénéficiez d'une chambre individuelle** incluant les prestations suivantes :

- un forfait téléphonique
- la télévision
- l'accès internet
- une trousse de toilette comprenant : shampoing / gel douche, set dentaire, set de rasage, savon, un peigne, une serviette rafraîchissante.

6. Les services proposés

1. Télévision

Un poste de télévision est à votre disposition dans la chambre. Pour l'activer, rendez-vous au bureau des entrées pour vérifier si votre mutuelle la prend en charge, puis au relais H, situé dans le hall d'entrée, ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 18 h et le week-end et les jours fériés de 11 h à 18 h. Son montant varie selon la durée de la location.

2. Téléphone

En composant le « 9 » à partir du poste téléphonique de votre chambre, une personne vous communiquera votre numéro de ligne directe sur laquelle vous pourrez être joint gratuitement. Il vous appartient de communiquer ce numéro à votre convenance. Vous pouvez aussi bénéficier d'un service payant pour émettre vos communications. Son activation doit être réalisée au bureau des entrées situé dans le hall d'entrée.

Cette chambre individuelle et ces prestations sont **facturées par journées d'hospitalisation** (le montant est affiché dans chaque service) et peuvent être prises en charge par votre organisme mutualiste. **Adressez-vous au bureau des entrées** dès votre admission ou lors de votre prise de rendez-vous (hospitalisation programmée) pour vérifier que votre organisme mutualiste prend bien en charge cette prestation.

Vous avez la possibilité, si vous ne souhaitez pas en bénéficier, de demander votre placement en chambre double.



3. Internet / WIFI

Un accès internet est disponible pour les patients. Son ouverture doit être demandée au bureau des entrées situé dans le hall d'entrée (1 €/jour). Un identifiant et un mot de passe vous seront attribués afin de vous connecter.

4. Le courrier

Vous pouvez recevoir du courrier : il est distribué tous les jours sauf le dimanche. Recommandez à vos correspondants de bien indiquer le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Vous pouvez envoyer du courrier : remettez-le préalablement affranchi, auprès du personnel du service.

5. Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible. Adressez-vous au cadre de santé pour tout renseignement.

6. Le culte

L'hôpital public est un espace laïc qui respecte vos opinions et croyances. Une salle de prière et de recueillement est à votre disposition. Vous avez la possibilité de rencontrer un représentant de votre culte.

Voir p 26 - Renseignements utiles



7. Relais H : boutiques, presse, restauration...

Situé dans le hall de l'hôpital, le Relais H offre la possibilité de restauration rapide, distributeurs d'encas, et aussi un coin presse, timbres, cadeaux et articles de première nécessité.

Les horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 8 h à 18 h

Week-end et jours fériés : 11 h à 18 h



8. L'Espace Cancer Info

Situé au service de radiothérapie au niveau -1, il accueille toute personne désirant une information sur le cancer. Vous y trouverez des informations (documentation et borne reliée à l'INCA) sur les aides aux malades, sur les différents types de cancer, leur dépistage, la prévention.

Des informations spécifiques au service qui vous accueille sont consultables dans les chambres.

7. Les professionnels du centre hospitalier

Le service public hospitalier vous assure une prise en charge 24 h/24 et 365 jours par an.

Les professionnels de santé du centre hospitalier de Rodez conjuguent tous leurs efforts pour que vos soins, aussi techniques soient-ils, s'intègrent dans le plus grand confort possible. Les professionnels sont identifiés par un badge nominatif coloré :

- En **rouge** : les infirmières, manipulateurs radio, puéricultrices et cadres de santé
- En **bleu** : les aides-soignant(e)s
- En **vert** : les agents du service hospitalier
- En **jaune** : les assistants hôteliers et logistiques
- En **blanc** : les secrétaires et personnel administratif
- En **marron** : les médecins

1. L'équipe médicale

Chaque structure interne est dirigée par un médecin. Il est responsable de l'activité médicale de ce service, de son organisation et de son fonctionnement. À ses côtés, travaillent d'autres professionnels : praticiens hospitaliers, attachés, internes (médecins en formation), sages-femmes et étudiants hospitaliers. L'équipe médicale vous donnera des informations sur votre état de santé pendant toute la durée de votre séjour. Votre famille peut être reçue sur rendez-vous en fonction de la disponibilité des médecins.



2. L'équipe paramédicale

- Le cadre de santé veille au bon déroulement de votre séjour. C'est le garant de l'organisation du service et des soins dont vous bénéficiez.
- L'infirmier(ère), en étroite collaboration avec le médecin, applique les prescriptions médicales et dispense les soins nécessaires à votre état de santé.
- L'aide-soignant(e) assiste les infirmiers en particulier dans les soins d'hygiène et de confort.
- Les brancardiers vous accompagnent dans vos déplacements entre les différents services de l'hôpital.

Dans certains services, vous serez plus particulièrement pris en charge par des puéricultrices, des auxiliaires de puériculture, des infirmiers anesthésistes ou des infirmiers de bloc opératoire.



3. Participent également à votre prise en charge

De nombreux autres professionnels peuvent également contribuer à vos soins et à la qualité de votre séjour : agent administratif, secrétaire médicale, brancardier, ambulancier, masseur kinésithérapeute, ergothérapeute, psychologue, diététicienne, orthophoniste, manipulateur en radiologie, technicien et aide de laboratoire, préparateur en pharmacie, assistante sociale...



4. Les étudiants

Le centre hospitalier participe à la formation des étudiants hospitaliers. Lors de la visite des médecins et lors des soins, des étudiants médicaux, paramédicaux, médicaux-sociaux peuvent donc être présents et participer à votre prise en charge. Vous avez le droit de refuser. Vous pouvez le signaler dès votre entrée ou lors des visites.

Mais pensez aussi que c'est un acte de formation indispensable pour les futurs médecins, professions médicales et paramédicales et qu'il est utile d'y contribuer !



8. Le service social

Il a une mission d'accueil et d'écoute. Les assistants sociaux sont à votre disposition pour vous informer et vous aider dans vos démarches et dans l'accès à vos droits :

- Si vous recherchez des aides pour votre sortie d'hospitalisation, pour la prise en charge de votre hébergement ou de vos médicaments...
- Si votre état de santé relève d'une convalescence ou d'un service de soins de suite à l'issue de votre hospitalisation.
- Si vous avez besoin d'une aide pour votre retour au domicile, d'un conseil pour votre logement...
- Si vous êtes dans une situation précaire, le service social et la Permanence d'Accès Aux Soins de Santé (PASS), assurés par les assistants sociaux, sont à votre service.

Le secrétariat des assistantes sociales se trouve au niveau du bureau des entrées dans le hall de l'hôpital.

Voir p 26 - Renseignements utiles

La qualité de votre PRISE EN CHARGE



1 - Lutter contre les infections associées aux soins	p 15
2 - Les soins palliatifs	p 15
3 - Non à la douleur	p 15
4 - Le bracelet d'identification	p 16
5 - La recherche et essai clinique	p 16
6 - Notre démarche qualité	p 16
7 - Donnez-nous votre avis	p 16

1. Lutter contre les infections associées aux soins

L'infection associée aux soins est un risque lié à la pratique de soins. Des moyens sont mis en œuvre pour limiter sa survenue :

- Prévention : hygiène des mains, protocoles, stérilisation...
- Surveillance de l'environnement, (eau, air...)
- Évaluation des pratiques
- Formation continue des professionnels
- Gestion et investigation des épidémies

L'ensemble de la communauté hospitalière est engagée dans cette démarche grâce à l'efficacité du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), du service d'hygiène et de ses correspondants et de l'ensemble du personnel.

Les résultats des indicateurs nationaux (ICALIN...) sont disponibles sur le site www.scopesante.fr et affichés dans l'établissement.



2. Les soins palliatifs

Une unité d'hospitalisation de 10 lits, dédiée aux soins palliatifs.

Les soins palliatifs cherchent à améliorer la qualité de vie des patients et de leurs proches face à une maladie grave. Pratiqués par une équipe multidisciplinaire, ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

- Une équipe mobile peut vous aider, vous accompagner.

Voir p 26 - Renseignements utiles



3. NON à la douleur !

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible. Ces objectifs sont mentionnés clairement dans la charte du patient hospitalisé et le centre hospitalier s'y engage.

L'ensemble du personnel est formé à la prise en charge de la douleur et une équipe mobile répond aux appels des services pour des prises en charge plus complexes. Une instance, le comité de lutte contre la douleur (CLUD) oriente, propose et organise des



actions d'amélioration de prise en charge de la douleur pour l'ensemble de l'hôpital.

Ne craignez pas de dire que vous avez mal. Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter le contrat d'engagement douleur à la fin de ce livret.

4. Le bracelet d'identification

Pour la sécurité de votre prise en charge, après vérification de votre identité, vous porterez un bracelet d'identification que vous garderez tout au long de votre séjour. Le port de ce bracelet a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et ainsi éviter d'éventuelles erreurs.



5. La recherche et essai clinique

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à un protocole de recherche sur un médicament, un produit, un matériel... afin d'améliorer votre prise en charge.

La réglementation vous assure une protection et définit les conditions de cette recherche. Vous êtes libre de refuser ou d'interrompre votre participation à tout moment (sans modification de votre prise en charge).



6. Notre démarche qualité

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, le centre hospitalier de Rodez s'inscrit dans le cadre de la procédure de certification des établissements de santé par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le rapport de certification est consultable sur le site de la HAS (www.has-sante.fr) et les résultats des indicateurs nationaux de qualité des soins sont accessibles sur le site scope santé (www.scopesante.fr) et affichés dans le hall d'entrée du centre hospitalier.



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

7. Votre avis nous intéresse

1. Le questionnaire de sortie

Afin de mieux vous satisfaire tout au long de votre prise en charge, nous vous demandons de remplir à la fin de votre séjour, le questionnaire de satisfaction donné avec ce livret d'accueil. Ce questionnaire regroupe plusieurs thèmes : conditions d'accueil, prise en charge, hôtellerie, qualité des soins...

Vos réponses nous permettront d'améliorer la qualité de nos prestations.

Merci de compléter ce questionnaire et de nous le retourner dans les boîtes aux lettres situées au niveau des ascenseurs de chaque étage et dans le hall de l'hôpital.

2. E-SATIS : indicateur de la satisfaction du patient hospitalisé

Depuis 2014, un nouvel indicateur national a été créé, l'indicateur de la satisfaction du patient hospitalisé, E-SATIS. Il s'agit d'un questionnaire envoyé au patient (hospitalisé plus de 48 heures en médecine, chirurgie ou obstétrique), quelques semaines après sa sortie.

Suite à votre séjour au sein de notre établissement, vous serez sollicité, par mail, pour répondre à ce questionnaire. Si vous n'avez pas donné votre adresse e-mail, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées de votre service d'hospitalisation.

Ce dispositif de mesure de la satisfaction est national. Il est mis en place par la Haute Autorité de Santé (HAS) et les résultats de chaque établissement sont publiés sur le site internet : www.scopesante.fr

Nous comptons sur vous !

VOTRE SORTIE



1 - La sortie	p 18
2 - Les transports	p 18
3 - Ce que vous aurez à régler	p 19

1. La sortie

1. La permission de sortie

Vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie allant jusqu'à 48 h, en fonction de votre état de santé. C'est le directeur de l'établissement qui vous l'accorde après avis favorable du médecin qui vous suit.



2. La sortie contre avis médical

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'hôpital qu'après l'avis favorable du médecin. Si vous envisagez une sortie prématurée contre avis médical, vous devez signer une décharge de responsabilité de l'hôpital précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus.

3. Continuer à vous soigner après la sortie

Une ordonnance de sortie vous sera remise. Votre pharmacie habituelle vous délivrera votre traitement à prendre à domicile.

Certains médicaments à prendre à domicile ne sont disponibles qu'à la pharmacie de l'hôpital. Si votre traitement comporte un de ces médicaments, l'équipe soignante vous en informera et vous donnera la marche à suivre.

4. La sortie des enfants mineurs

Leur sortie nécessite l'accord des parents ou du représentant légal (sur présentation d'un justificatif d'identité, livret de famille, justificatif de garde de l'enfant). Si les parents ou le représentant légal ne peuvent pas procéder à la sortie de l'enfant, un tiers majeur peut s'en charger, avec une procuration écrite et une pièce d'identité.

2. Les transports

Toutes les dépenses de transport ne sont pas remboursables. Renseignez-vous auprès de votre caisse d'assurance maladie.

En fonction de votre état de santé, le médecin peut vous prescrire un moyen de transport :

- Ambulance
- Transport assis professionnalisé (TAP)
- Taxi
- Voiture particulière
- Véhicule personnel

Si un véhicule non sanitaire (taxi ou voiture particulière) est suffisant, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions habituelles de prise en charge du transport des malades.



Avant de quitter l'hôpital, faites attention à ne rien oublier dans votre chambre et n'oubliez pas de passer à l'accueil administratif pour :

- Régulariser votre dossier administratif si nécessaire
- Demander votre bulletin de situation pour la sécurité sociale et votre employeur
- Régler les frais restant à votre charge
- Récupérer le reçu indispensable pour retirer vos objets de valeur

3. Ce que vous aurez à régler

Après avoir quitté le service de soins, présentez-vous au bureau des admissions pour accomplir les formalités administratives indispensables : vérifiez votre dossier et retirez votre bulletin de sortie qui est exigé par les organismes de sécurité sociale et éventuellement par votre employeur.

1. Vos frais d'hospitalisation

Si lors de votre admission ou lors de votre sortie, vous, ou votre famille, avez réalisé les formalités nécessaires, vos frais seront déterminés au vu de votre couverture sociale.

N'hésitez pas à prendre contact auprès du bureau des admissions pour vous faire préciser les conditions de prise en charge de votre séjour, et les frais restant éventuellement à votre charge.

2. Vous n'êtes pas d'accord avec votre facture ?

Pour toute contestation ou demande de renseignements concernant votre facture, adressez-vous à la direction des finances dans un délai de deux mois suivant la réception de la facture à votre domicile.

3. Activité libérale d'un médecin

Certains praticiens sont autorisés, dans des conditions strictement réglementées, à exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, en dehors de leur activité hospitalière.

Dans ce cadre précis, les honoraires du médecin sont affichés dans la salle d'attente.

4. Le service social

Les assistantes sociales sont à votre disposition et à celle de votre entourage pour vous informer sur vos droits, vous accompagner dans toutes les démarches concernant votre sortie.

Pour les contacter il vous suffit de vous adresser au service social ou à l'équipe de soins.



5. La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Si vous rencontrez une situation de précarité (absence de couverture sociale, de mutuelle, problème de logement), la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est à votre disposition. Elle est assurée par le service social.



Vos droits et devoirs À L'HÔPITAL



- 1 - Confidentialité et droit à l'information ... p 21
- 2 - Une personne de confiance
pour vous assister p 21
- 3 - Les directives anticipées p 21
- 4 - Accéder à son dossier médical p 22
- 5 - Informations sur les données de santé
vous concernant pour les soins
et la recherche p 22
- 6 - Réclamations, remarques,
remerciements p 22
- 7 - Mandataires judiciaires
à la protection des majeurs p 23
- 8 - Lutter contre le tabac p 23
- 9 - Sécurité incendie p 23
- 10 - Vos devoirs et ceux de vos proches p 23

Être hospitalisé ne fait pas de vous un simple malade aux mains expertes d'une équipe soignante. Vous demeurez un citoyen avec des droits protégés mais aussi des devoirs envers l'établissement.

LE DROIT AUX SOINS : UN DROIT INALIÉNABLE

Tout d'abord, vous bénéficiez du droit à être soigné et respecté par l'ensemble de vos interlocuteurs. Votre dignité et votre vie privée seront préservées. C'est la base de notre engagement et de la qualité de notre structure hospitalière. (Cf. Charte du patient hospitalisé, en annexe page 30)

1. Confidentialité et droit à l'information

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possible.

Votre accord vous sera demandé pour tous les actes, sauf urgences vitales ou impossibilité d'exprimer votre avis.

Sauf indication contraire à votre arrivée, votre médecin traitant ainsi que vos proches pourront être tenu informés de votre état.

À votre sortie, un compte-rendu de votre prise en charge sera adressé à votre médecin traitant.

Le respect de la confidentialité se traduit aussi par le respect des zones de confidentialité matérialisées par des marquages au sol.

2. Une personne de confiance pour vous assister

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner en toute liberté une personne dite « personne de confiance » - parent, proche ou médecin - pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Si votre état de santé ne vous permettait pas d'exprimer votre volonté, cette personne serait consultée par l'équipe soignante pendant la durée de votre hospitalisation. Elle pourrait également donner des indications sur vos habitudes de vie. La désignation d'une personne de confiance n'est ni obligatoire ni définitive mais peut s'avérer très rassurante. Sachez enfin que cette personne n'aura pas pour autant accès à votre dossier médical qui reste confidentiel.

3. Les directives anticipées

Toute personne majeure (ou majeure sous tutelle avec autorisation du juge ou conseil de famille) peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté de poursuite, de limitation, d'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles. Elles peuvent être conservées :

- Par le médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement
- Par votre médecin traitant

- Par vous, votre personne de confiance, un membre de la famille, un proche. Dans ce cas le lieu de conservation et l'identification de la personne peuvent être mentionnés dans le dossier médical.

Les directives anticipées ont une durée illimitée mais peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

Pour plus d'informations, adressez-vous au personnel soignant (fiche d'information et formulaire disponibles) et sur le site internet du centre national des soins palliatifs et de la fin de vie. (www.soin-palliatif.org/).

4. Accéder à son dossier médical

À l'issue de votre hospitalisation, votre dossier médical est conservé par l'établissement selon les délais réglementaires en vigueur ; 20 ans pour les dossiers classiques, de 10 à 30 ans en fonction de la situation du patient. Selon vos droits, vous pouvez le consulter ou obtenir une copie de tout ou partie de vos documents médicaux (compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu opératoire, résultats d'examens...) en faisant la demande écrite auprès de la direction.

Pendant la consultation de votre dossier, le centre hospitalier peut vous proposer un accompagnement médical. À noter que les frais de copie (au coût de reproduction fixé par arrêté ministériel) et d'expédition (au coût d'envoi) de votre dossier vous seront facturés.

Voir p 26 - Renseignements utiles



5. Informations sur les données de santé vous concernant pour les soins et la recherche

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au CH de Rodez.

Le CH de Rodez s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation applicable*.

Afin de permettre la meilleure prise en charge possible au sein de l'établissement, ces informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier), sauf opposition justifiée de votre part. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Le professionnel de santé qui vous suit peut échanger, avec un ou plusieurs autres profession-

nels identifiés, des informations relatives à votre dossier, à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention (prévention et surveillance des infections associées aux soins, prévention de l'antibiorésistance, etc.) ou à votre suivi médico-social. Le CH peut aussi utiliser les informations recueillies, codées de manière à garantir leur confidentialité, dans le cadre de travaux de recherche, d'études statistiques d'épidémiologie ou d'évaluation des coûts de santé.

Vous êtes autorisé à demander au CH la communication des données recueillies et à exercer vos droits de modification, de correction, de mise à jour ou d'effacement de ces données. Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature.

Pour les personnes protégées, (mineurs de moins de 15 ans ou majeurs protégés), la réglementation impose une double demande pour l'exercice de ces droits.

* Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.



6. Réclamations, remarques, remerciements...

Si durant votre séjour, vous avez des remarques à formuler, vous avez fait l'objet de préjudices, parlez-en dans un premier temps au cadre de santé ou au chef de service. Ensuite, vous pouvez vous adresser à la Direction des Droits des Patients qui mettra tout en œuvre pour répondre au mieux à votre demande et régler les éventuels litiges.

Une rencontre pourra notamment être proposée avec les médiateurs (médical et non médical) de la Commission des Usagers (CDU).

Voir p 26 - Renseignements utiles et affichage dans le service

7. Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM)

Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique. Elle est ordonnée par le juge des tutelles en cas de nécessité, suivant la Loi du 05.03.2007.

Le MJPM (anciennement Gérant de Tutelle) gère des mesures de tutelle, curatelle, mandat spécial, mesure d'accompagnement judiciaire, etc. qui lui sont confiées par le Juge des Tutelles. Il assiste ou représente la personne protégée dans tous ses actes de la vie civile, tant dans la gestion de ses biens que dans la protection de sa personne, en respectant sa volonté, ses droits et ses libertés.

Il participe à l'information des professionnels de santé, des usagers et de leurs familles et peut apporter une aide aux familles exerçant ou ayant la volonté d'exercer une mesure de protection.

Voir p 26 - Renseignements utiles

8. Lutte contre le tabac

La lutte contre le tabagisme est une forte préoccupation, non seulement à cause des risques d'incendie mais aussi pour le respect du confort et de la santé de tous. Il est donc interdit de fumer dans les locaux hospitaliers (chambres, halls...) et espaces couverts ainsi

qu'à proximité des entrées des bâtiments. Informez-en vos visiteurs.

Sachez qu'il existe une « **consultation d'aide à l'arrêt du tabac** » au sein de l'hôpital (05 65 55 22 80).



9. Sécurité Incendie

Si un incendie se déclare, ne cédez pas à la panique, le personnel soignant est formé pour cela et vous guidera pour vous mettre en sécurité. Si le sinistre ne concerne pas le service où vous vous trouvez, restez dans votre chambre, le personnel vous renseignera.



10. Vos devoirs et ceux de vos proches

L'hôpital est un lieu protégé par la loi que chacun doit respecter. Le centre hospitalier peut intenter différentes actions et porter plainte s'il estime que vous n'avez pas respecté les règles en matière de respect du personnel, du matériel, des locaux, des règles de circulation et de stationnement ...

L'Hôpital en quelques chiffres

*Près de 1 600 personnes mobilisées pour le patient
750 lits et places*

Chaque année en moyenne :

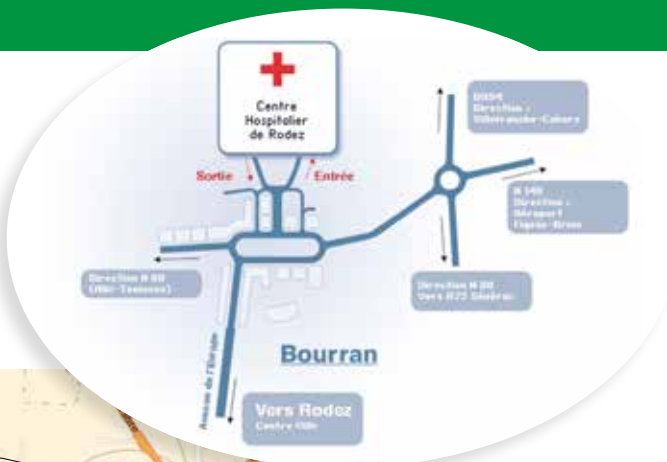
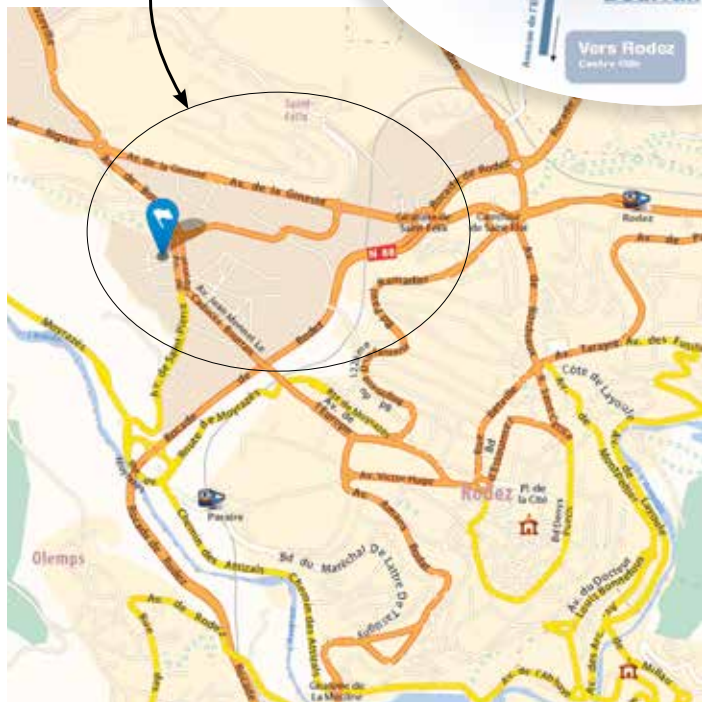
- 83 000** consultations
- 107 000** journées d'hospitalisation
- 30 000** passages aux urgences
- 13 000** interventions chirurgicales
- 1 200** accouchements
- 15 000** scanners
- 4 200** IRM
- 31 700** radiologies

Les différents sites du centre hospitalier

- **Hôpital Jacques Puel**
(Médecine, chirurgie, obstétrique, pédopsychiatrie, accueil des urgences, plateau technique (imagerie médicale, radiothérapie, dialyse, médecine nucléaire, laboratoire de biologie).
Avenue de l'Hôpital
12027 Rodez CEDEX 09
Tél. 05 65 55 12 12
- **EHPAD les Peyrières**
Soins de suite et de réadaptation, soins de longue durée, EHPAD
Résidence des Peyrières
12510 Olemps
Tél. 05 65 55 10 10
- **Unités médico-psychologiques (UMP)**
 - **UMP Olemps** - 05 65 55 16 40
Impasse des Peyrières
12520 Olemps
 - **UMP Viala** - 05 65 55 16 20
Rue général Viala
12000 Rodez
 - **Guidance Infantile** - 05 65 55 16 50
9, rue Maurice Bompard
12000 Rodez
- **IFMS – Institut de Formation des Métiers de la Santé**
Site de Bourran

Accès

Le plan



En voiture :

- **D994**
direction Villefranche
Cahors (rond-point
de Calcomier)
- **N140**
direction Aéroport
Figeac-Brive (rond-
point de Calcomier)
- **N88**
vers A75 Sévérac
- **N88**
direction Albi
Toulouse (rond-point
de la Gineste)

En bus

- **Arrêt « hôpital J. PUEL »**
 - Ligne L : centre/hôpital
 - Ligne E : Druelle/hôpital
(et correspondance avec la ligne B)
- **Arrêt le « mail » :**
 - Ligne B ou F (situé à 450 mètres de l'hôpital)

Renseignements utiles

Centre hospitalier RODEZ

• DIRECTION GÉNÉRALE

Tél. 05 65 55 27 10 - Fax : 05 65 55 27 19
direction@ch-rodez.fr

• Département d'information médicale

05 65 55 27 10

• Secrétariat du service social du centre hospitalier

05 65 55 28 70

• Mandataire judiciaire à la protection des majeurs

05 65 55 28 57

• Équipe mobile de soins palliatifs

06 65 55 24 80

• Commission des Usagers (CDU)

05 65 55 27 20

• Aumônier du centre hospitalier

05 65 55 27 08 - aumonerie@ch-rodez.fr

ASSOCIATIONS BÉNÉVOLES INTERVENANT AU CH DE RODEZ

LES BIBLIOTHÉCAIRES DE LA CROIX-ROUGE

Les bibliothécaires bénévoles de la Croix-Rouge passent dans les chambres le mardi après-midi pour vous proposer gratuitement des livres et des revues.

Croix-Rouge Française - Antenne locale de Rodez
9, boulevard Denys Puech - 12000 Rodez
Tél. 05 65 68 45 56

LES VISITEURS BÉNÉVOLES

Si vous êtes loin de votre famille ou si vous vous sentez isolé, un membre de l'association de visiteurs bénévoles, la VMEH (Visiteurs des Malades des Établissements Hospitaliers), peut se déplacer auprès de vous dès que vous en faites la demande.

Objectifs : apporter, par des visites régulières, une présence amicale, un réconfort, une chaleur auprès de ceux qui sont isolés familialement ou géographiquement ou qui ont perdu définitivement leur environnement.

Visiteurs des malades des établissements hospitaliers (VMEH) - Tél. 05 65 71 51 14
www.vmeh-national.com

LES SOINS PALLIATIFS ET LA DOULEUR

- ASP 12

Développement des soins palliatifs en faveur des personnes en fin de vie
62, rue St Cyrice - 12000 Rodez
Tél. 05 65 78 12 96

- PALLIANCE 12

Réseau Douleur Soins Palliatifs Aveyron
Contribuer à la prise en charge dans les meilleures conditions possibles des maladies graves et incurables.
75, avenue de Paris - 12000 Rodez
Tél. 05 65 78 24 35
Courriel : rdsp.12@wanadoo.fr

LA LIGUE CONTRE LE CANCER

ASSOCIATION DE GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE

SACADO

Soutien action culture et adolescence

Le don

Don d'organes et de tissus

Le centre hospitalier fait partie des établissements autorisés par l'agence de Biomédecine à pratiquer des prélèvements en vue de greffes qui permettront de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des patients. Grâce à ce don, les patients retrouvent l'espoir d'une vie meilleure. La loi autorise le prélèvement d'organes et de tissus sur toute personne décédée n'ayant pas fait connaître de son vivant son refus d'un tel prélèvement, d'où l'importance de faire connaître sa volonté :

- **Si vous êtes favorable au don** : portez une carte de donneur.
- **Si vous n'y êtes pas favorable** : inscrivez-vous sur le registre national des refus par l'agence de Biomédecine.

Mais quel que soit votre choix, parlez-en à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.



Don du sang

Vous pouvez également sauver des vies en donnant votre sang en vous rapprochant de l'EFS situé à Bourran derrière le centre hospitalier.



ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG



Coordination des prélèvements d'organes et de tissus du centre hospitalier

Téléphone : 05 65 55 25 73 - Courriel : codonorg@ch-rodez.fr

Plus d'infos sur www.dondorganes.fr

c o n t r a t

d' e n g a g e m e n t



Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

lutter
contre
la
douleur

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est **possible**

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...

**traiter
ou
soulager** Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après 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

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

vous avez mal...

votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

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 règlette



nous allons vous **aider** **en répondant** à vos questions ;
à ne **plus avoir mal** **en vous expliquant** les soins
ou à avoir **moins mal** **que nous allons vous faire et leur**
déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les
mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

Article L.1110-5 du code de la santé publique

"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

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.

Centre hospitalier Jacques Puel

Avenue de l'Hôpital
12027 Rodez CEDEX 09

Tél. 05 65 55 12 12

direction@ch-rodez.fr

Site internet : www.ch-rodez.fr



Jacques Puel

*L'hôpital est inauguré le 13 décembre 2008.
Il porte le nom de Jacques Puel, cardiologue
d'origine ruthénoise, internationalement
reconnu pour ses qualités professionnelles
qui fut le premier médecin à implanter, en
1986, un stent sur un homme.*