



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



TOUTES LES INFORMATIONS
UTILES À VOTRE SÉJOUR

Centre Hospitalier de Cahors
Groupement Hospitalier du Territoire du LOT
52, place Bergon BP 50269 - 46005 CAHORS cedex
www.ch-cahors.fr

NOS VALEURS

L'excellence dans l'humanité

- 1) Le patient est au cœur de nos priorités
- 2) Nous portons les valeurs du **service public hospitalier**, nous les mettons en œuvre
- 3) La richesse de notre hôpital, ce sont ses professionnels
- 4) Nous visons l'**excellence** dans la prise en charge des patients
- 5) L'**humanité**, l'écoute, le respect et la bienveillance nous animent au quotidien
- 6) Pour répondre aux besoins de santé du territoire, nous nous coordonnons avec les autres acteurs du soin
- 7) Nous nous engageons à intégrer dans nos pratiques les innovations techniques, technologiques et scientifiques

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir fait confiance aux équipes du Centre Hospitalier de Cahors.

Pour faciliter votre séjour à l'hôpital, nous vous proposons ce livret qui se veut simple, utile et pratique.

Il vous aidera à vous repérer à l'intérieur de nos bâtiments, à mieux comprendre notre fonctionnement et à identifier nos différentes spécialités médicales et chirurgicales ainsi que nos équipements spécialisés.

Il vous rappellera vos droits mais également vos devoirs.

Nos équipes médicales et chirurgicales, soignantes, logistiques et administratives travaillent chaque jour à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Elles seront à votre écoute et mettront à profit vos observations pour nous aider à viser l'excellence au service de la population lotoise.

Nous vous souhaitons un bon séjour.

Le Directeur



LE GHT LOT

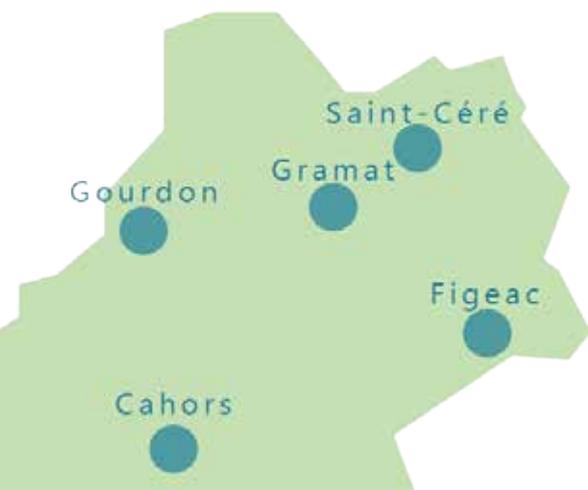


Les hôpitaux public du Lot

Le Centre Hospitalier de Cahors est l'établissement support du **G**roupement **H**ospitalier de **T**erritoire du **LOT**.

Le **GHT du LOT** est composé des Centres Hospitaliers de Cahors, Figeac, Gourdon, Gramat et Saint-Céré.

Il a une double volonté : faire en sorte que les établissements publics de santé d'un même territoire définissent une stratégie de prise en charge partagée autour d'un projet médical commun et gèrent ensemble certaines fonctions transversales (systèmes d'informations, fonction achat, plans de formation, ...).



SOMMAIRE

L'histoire de l'Hôpital	p. 4
L'accès à l'hôpital	p. 6
Le plan de l'hôpital et les activités médicales	p. 8
VOTRE SÉJOUR	p. 10
<i>Votre admission, votre identité, les frais d'hospitalisation, l'obligation de payer, vos objets de valeur, les patients porteurs de handicap, la qualité et la sécurité des soins, la lutte contre les infections liées aux soins.</i>	
VOTRE PRISE EN CHARGE	p. 14
<i>Les corps de métiers et les services du CH.</i>	
LA VIE QUOTIDIENNE	p. 22
<i>Les visites, les repas, le nécessaire de toilette, la télévision, le téléphone, le wifi, la cafétéria / point presse.</i>	
L'AIDE ET L'ACCOMPAGNEMENT	p. 24
<i>Cultes, service social hospitalier, chambre mortuaire, maison des parents.</i>	
VOTRE SORTIE	p. 25
<i>La pharmacie à usage intérieur, le questionnaire de sortie, le bulletin de situation, la sortie contre avis médical.</i>	
CONNAÎTRE VOS DROITS	p. 26
<i>Votre état de santé, la personne de confiance, la personne à prévenir, la confidentialité, les directives anticipées, l'informatisation du dossier patient, informatique et libertés.</i>	
VOS DEVOIRS	p. 28
<i>L'obligation de bonne conduite, les obligations envers le médecin, le bruit, le règlement intérieur du CH, les consignes spécifiques.</i>	
VOS DÉMARCHES	p. 30
<i>Comment exercer vos droits ? Commission des Usagers, les demandes de dossier patient.</i>	
L'USLD	p. 32
LES CHARTES	p. 34

LA NAISSANCE DE L'HÔPITAL AU MOYEN ÂGE



Son histoire commence au Moyen Âge, quand il accueillait les mendiants, les orphelins, les filles perdues et les lépreux.

On relève en 1259 la mention d'un hôpital Saint-Jacques, installé près de la place Galdemar.

1259

Première mention de l'hôpital Saint-Jacques. Doté de bâtiments insalubres en plein cœur de ville, il se situait alors place GALDEMAR, où se trouvent les actuelles halles couvertes. L'évêché, alors responsable de l'établissement, cherche en vain un nouvel emplacement pour l'Hôpital.

1638

Alain DE SOLMINIHAC, nouvel évêque de Cahors, cherche à faire transférer l'hôpital Saint-Jacques sur un site plus approprié. Il acquiert un terrain au lieu dit « La croix des Capucins » (aujourd'hui rue des Capucins). Mais, en conflit avec les Consuls et le Prêlat en place, il renonce à son projet et transforme ce terrain en cimetière pour les pauvres. Pour le fonctionnement de l'hôpital, il obtient les services des Soeurs de la Charité. Cette congrégation restera en place jusqu'en février 1987.

En octobre de la même année, l'édit de Nantes exige le transfert de l'hôpital Saint-Jacques sur son emplacement actuel. Il devient l'Hôpital Général, sur lequel viennent se greffer successivement les autres hôpitaux de la ville. Conçu pour faire acte de charité en recevant les enfants abandonnés, les pèlerins, les vagabonds et les étrangers, il devient au cours des ans un centre de soins ouvert à tous pour mieux répondre aux besoins médicaux de la population locale.

1945

Après la Seconde Guerre mondiale, l'Hôpital, qui dispose d'une maternité, d'un service de médecine et de chirurgie, prend le nom de Centre Hospitalier Jean Rougier en hommage au chirurgien en activité qui se sera particulièrement distingué durant son activité professionnelle. Il soignait et cachait les clandestins et les résistants durant l'Occupation.

Le Centre Hospitalier de Cahors assure l'urgence, la permanence des soins, les examens de diagnostic, la surveillance et le traitement des malades, des blessés et des femmes enceintes en tenant compte des aspects psychologiques du patient.

...AUJOURD'HUI

Il est le seul lieu d'accueil cadurcien des personnes en difficulté 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il participe à des actions de santé publique et notamment à toutes les actions médico-sociales coordonnées à des actions d'éducation pour la santé et la prévention (art. L 711.1 de la loi hospitalière).

Le secteur d'intervention du Centre Hospitalier correspond au bassin d'emploi de la ville de Cahors. Mais il déborde largement sur l'ensemble des cantons du Lot pour certaines spécialités.

Le Centre Hospitalier Jean Rougier assure, selon chaque patient, une hospitalisation de courte, moyenne ou longue durée.

Un service important pour les habitants du département : le SAMU 46 qui reçoit et régule tous les appels d'urgence du département et qui envoie si nécessaire sur les lieux des équipes SMUR (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation).

Très intégré à la vie locale, l'établissement participe fortement à la vie économique et sociale du département. Il est en effet le deuxième employeur avec plus de 1200 emplois (équivalents temps pleins, médicaux inclus) et un budget de fonctionnement de près de 102 millions d'euros en 2020, toutes activités confondues.

PORTRAIT

JEAN ROUGIER (1885-1952)



Passé par l'internat des hôpitaux de Paris, Jean Rougier est chirurgien lorsqu'il est mobilisé et participe à la Première Guerre mondiale. Blessé en 1917, il est décoré de la Croix de guerre et reçoit la Légion d'honneur à titre militaire.

Après la guerre, il devient chirurgien-chef à l'hôpital de Cahors.

Il entame sa carrière politique dans les années 1920. En 1925, il est élu conseiller général du Lot, dans le canton de Luzech, sous l'étiquette « républicain de gauche ». Conseiller municipal de Cahors en 1935, il est, deux ans plus tard, élu vice-président du Conseil général.

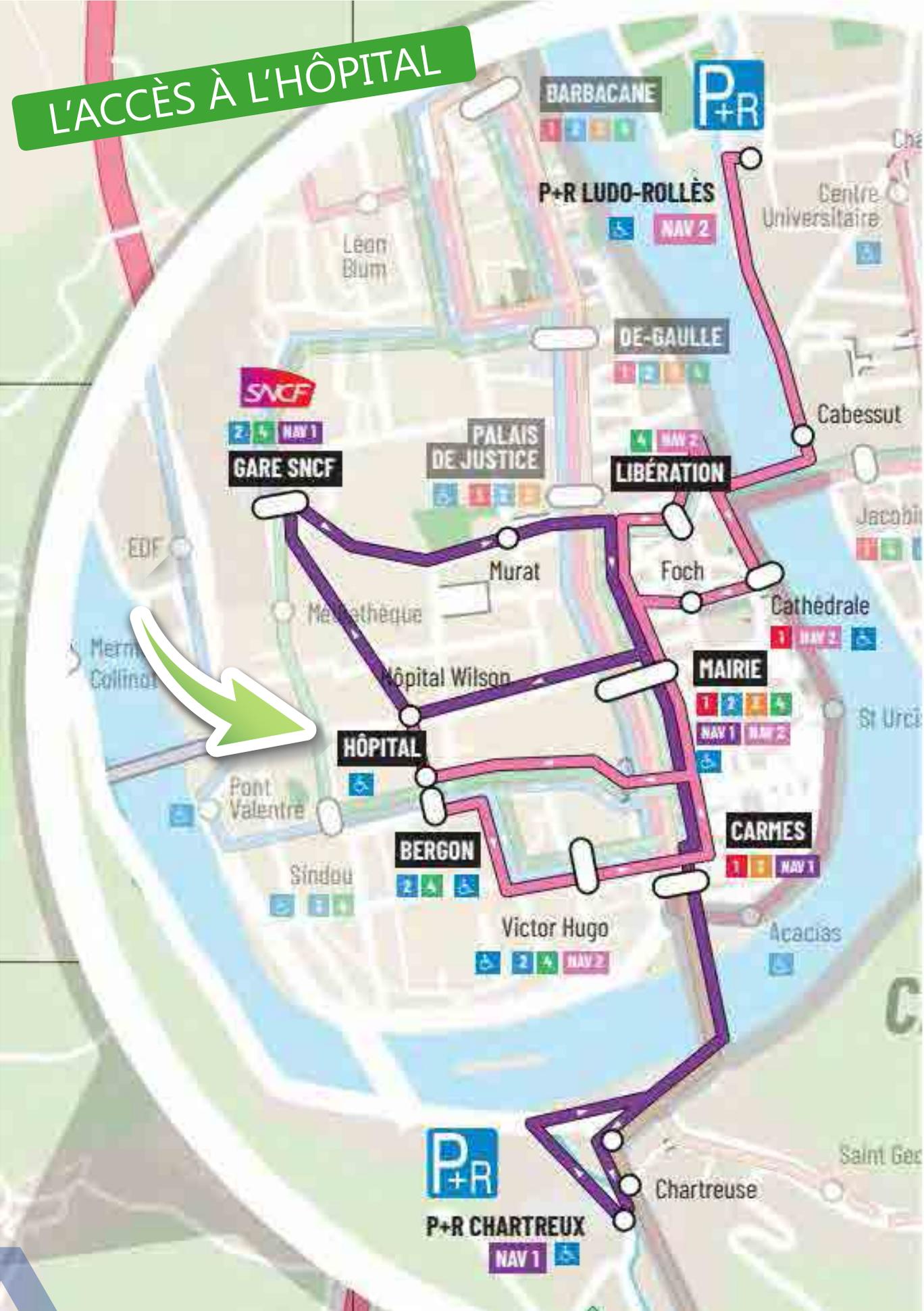
Pendant la Seconde Guerre mondiale, resté à son poste, il soigne des résistants, qu'il cache au sein de l'hôpital, et rédige aussi de nombreux certificats médicaux pour les réfractaires au STO (Service du Travail Obligatoire).

Son activité dans la Résistance demeure clandestine, à tel point qu'il est nommé, en 1942, membre du Conseil national créé par le régime de Vichy, qui le révoque, après avoir découvert que son épouse était juive.

Décoré de la médaille de la Résistance, promu commandeur de la Légion d'honneur, il est réélu conseiller général en 1945, et en devient le président dans la foulée.

Il meurt en 1952, à l'âge de soixante-sept ans.

L'ACCÈS À L'HÔPITAL

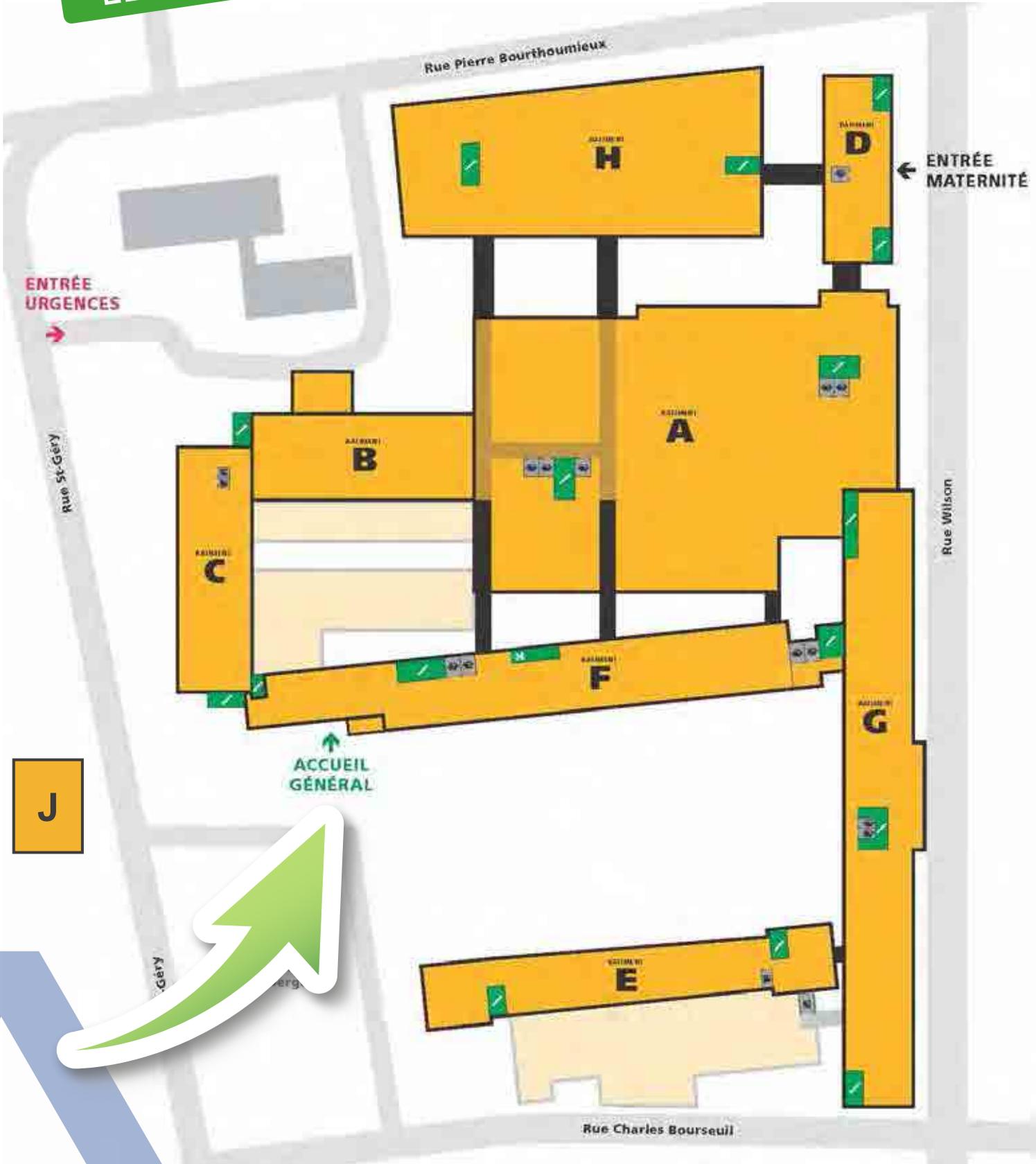




Accès à l'établissement

- ▶ Gare SNCF : située à 500 m de l'hôpital. En sortant de la gare à droite, longer l'avenue Jean Jaurès. Poursuivre sur la rue Bourthoumieux, puis contourner l'établissement en remontant la rue Saint Géry pour arriver à l'accueil général, Place Bergon.
- ▶ Bus évidence : ligne 2 et ligne 4 assurées du lundi au samedi, toute l'année, arrêt Place Bergon.
- ▶ Navettes et parc relais : (Les Chartreux, Ludo-Rolles) : Service gratuit proposé par la ville permettant de stationner aux portes de Cahors puis de rejoindre le cœur de la ville. Depuis le parking Ludo-Rolles : arrêt « Bergon » sur la place ou depuis le parking Chartreux : arrêt « Hôpital ». Les navettes passent toutes les 15 minutes et ce jusqu'à 19h35 (dernier départ).
- ▶ Autres parkings gratuits à proximité : Gare SNCF, Saint Georges et Roquebillière.
- ▶ Parkings payants à proximité : Les Soupirs, Le Phare et l'Amphithéâtre situés à 200 m de l'hôpital.

LE PLAN DE L'HÔPITAL



Consultations	BATIMENT	NIVEAU
ANESTHESIOLOGIE	F	1
CARDIOLOGIE	F	3
CENTRE DE PREVENTION ET DE VACCINATION	E	0
CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE & TRAUMATOLOGIQUE	F	1
CHIRURGIE VISCERALE & UROLOGIQUE	F	2
CENTRE DE CICATRISATION	F	3
CENTRE DE PRELEVEMENTS	E	0
DERMATOLOGIE	F	3
DIABETOLOGIE / ENDOCRINOLOGIE	E	0
DOULEUR & SOINS PALLIATIFS	G	1
GYNECOLOGIE / OBSTETRIQUE	D	RB
HEMODIALYSE / DIALYSE PERITONEALE	F	RB
HEPATO-GASTRO-ENTEROLOGIE	F	2
INFECTIOLOGIE	F	3
LABORATOIRE D'ANALYSE MEDICALE	G	0
MEDECINE GERIATRIQUE AIGUE	F	RB
NEPHROLOGIE	A	2
NEUROLOGIE	F	1
NUTRITION	E	0
ONCOLOGIE / HEMATOLOGIE	F	3
OPHTALMOLOGIE	A	1
O.R.L	A	1
PEDIATRIE / NEONATOLOGIE	F	RB
PNEUMOLOGIE	F	3
UNITE DE MEDECINE DE L'EXERCICE ET DU SPORT	G	2
UNITE DE MEDECINE VASCULAIRE	F	2
UNITE DE TABACOLOGIE ET DE LIAISON EN ADDICTOLOGIE (UTLA)	E	2
Imagerie médicale: RADIOLOGIE / IRM / SCANNER / ECHOGRAPHIE	F	RB
RHUMATOLOGIE	F	1
UNITE DE SOINS DENTAIRES SPECIFIQUES - PASS	E	2
URGENCES	B	RB

Hospitalisation	BATIMENT	NIVEAU
CARDIOLOGIE	A	3
CHIRURGIE AMBULATOIRE	A	RH
CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE & TRAUMATOLOGIQUE	B	1
CHIRURGIE GYNECOLOGIQUE	C	2
CHIRURGIE VISCERALE & UROLOGIQUE	B	2
DIABETO / ENDOCRINOLOGIE (semaine)	H	1
DIABETO / ENDOCRINOLOGIE (complète)	B	1
GYNECOLOGIE / OBSTETRIQUE	H	RH
H.A.D (Hospitalisation A Domicile)	E	0
HEPATO-GASTRO-ENTEROLOGIE	A	2
INFECTIOLOGIE	C	3
PNEUMOLOGIE	B	3
MEDECINE GERIATRIQUE AIGUE	B	RH
ONCOLOGIE / HEMATOLOGIE	A	2
NEPHROLOGIE	A	3
NEUROLOGIE	A	1
O.R.L	B	1
PEDIATRIE / NEONATOLOGIE	H	RH
REANIMATION	A	RB
REEDUCATION FONCTIONNELLE	H	1
RHUMATOLOGIE (semaine)	H	1
RHUMATOLOGIE (complète)	A	1
ACCUEIL GENERAL	F	RH
CHAMBRE MORTUAIRE	A	RH
DIRECTION	G	0
E.F.S (Etablissement Français du Sang)	E	0
MAISON DES PARENTS	D	2
IFMS	J	1
PHARMACIE A USAGE INTERIEUR	J	RH

► VOTRE ADMISSION

Admissions au Bureau des Entrées :

Les agents des admissions (accueil général du Centre Hospitalier) vous accueillent du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 12 h 00 pour accomplir avec vous les formalités et démarches administratives.

Pour votre sécurité et pour obtenir tout ou partie de la prise en charge de vos frais d'hospitalisation ou de consultation, n'oubliez pas de vous munir des pièces administratives suivantes :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les mineurs ne disposant pas de pièce d'identité),
- Votre carte vitale,
- Votre carte d'adhérent à une mutuelle en cours de validité. Dans le but de vous faciliter le règlement des frais non couverts par l'assurance maladie, le Centre Hospitalier a passé des conventions avec la plupart des mutuelles afin de vous éviter de régler à l'avance des frais.

A noter :

Suivant votre situation, il peut vous être demandé de fournir également d'autres documents :

- Attestation de CMU (Couverture Médicale Universelle),
- Volet 2 de la déclaration d'accident du travail,
- Notification de l'AES (Allocation d'éducation spéciale),

IMPORTANT : pour toute information et pour vous aider dans vos démarches, l'assistante sociale du service où vous êtes hospitalisé(e) et le personnel des admissions sont à votre disposition.

- Carnet de maternité (si vous êtes une future maman),
- Attestation de droit aux soins médicaux gratuits (si vous êtes pensionné de guerre, art. 115),
- Imprimé E111 (si vous êtes ressortissant d'un pays membre de l'Espace Economique Européen ou de la Suisse),
- Imprimé E112 ou SE352 (si vous êtes ressortissant d'un pays non membre de l'Espace Economique Européen ou de la Suisse).

Borne d'accueil :

Dans le hall d'accueil général se trouve une borne interactive qui offre plusieurs fonctionnalités :

- La validation de votre préadmission et l'édition de vos documents administratifs,
- La localisation de vos proches hospitalisés,
- L'édition de documents administratifs post-hospitalisation.

Admission en gynécologie-obstétrique :

Lorsque vous avez une consultation ou une hospitalisation dans le service de gynécologie-obstétrique, vous pouvez vous rendre directement dans le bâtiment D de la maternité, rue Wilson.

Vous y trouverez un bureau des admissions.

DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE

Si vous le souhaitez, les services de l'hôpital ne révéleront à personne votre présence dans l'établissement, pas même à vos proches. Vous pouvez le signaler à l'agent des admissions dès votre premier passage ou lors de votre entrée, au personnel de l'unité de soins.



Hospitalisation programmée :

Lorsqu'une date d'hospitalisation vous a été fixée, vous devez effectuer à l'avance les formalités auprès des admissions.

Admission en urgence ou hospitalisation non programmée :

Que vous soyez hospitalisé(e) par l'intermédiaire du service des urgences, ou adressé(e) directement dans un service de soins : vous devez vous présenter (ou votre accompagnant) aux admissions de l'accueil général. Ceci permettra d'établir les documents nécessaires à l'unité de soins et d'obtenir dans les meilleurs délais la prise en charge de vos frais de séjour. A défaut d'accompagnant et si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, vous devez le signaler au personnel de l'unité de soins.

Activité libérale :

Certains chirurgiens, médecins et gynécologues-obstétriciens peuvent vous prendre en charge dans le cadre de leur activité privée.

Cette activité libérale relève du choix du patient et n'est jamais une obligation.

Au préalable, le praticien ou la secrétaire vous informera des tarifs de cette activité libérale que vous réglerez directement auprès de lui.

Dans ce cas, vous devez vous rendre directement dans le service sans passer par les admissions sauf s'il s'agit d'une première visite au Centre Hospitalier de Cahors.

IDENTITÉ PROTÉGÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

► VOTRE IDENTITÉ

Identification :

Le premier acte de soin est votre identification. Tout au long de votre séjour nous vous demanderons de nous confirmer votre identité. En effet, une erreur de dossier vous expose à un risque médical.

Nous vous remercions de contrôler l'exactitude de votre nom de naissance, votre prénom, votre nom d'usage, votre date de naissance et de nous signaler toute anomalie.

Les soignants qui vous accueillent dans le service vous poseront un bracelet mentionnant votre identité. Ce bracelet représente une sécurité supplémentaire en cas de déplacement dans le Centre Hospitalier, de prises en charge complexes ou à l'occasion de certains soins. **Ce bracelet est à conserver pendant toute la durée de l'hospitalisation.**



► LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais de séjour qui dépendent de votre situation personnelle :

● Vous êtes assuré(e) social(e) :

- Soit vous bénéficiez d'une prise en charge partielle par la sécurité sociale, le restant (ticket modérateur) est à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

- Soit vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale à 100 % pour les frais médicaux mais pas pour le forfait journalier ni le forfait acte lourd qui sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

● Les frais de séjour sont intégralement couverts par l'assurance maladie dans les cas particuliers suivants :

- Maternité,
- Accident du travail ou maladie professionnelle,
- Prématurés ou nouveaux nés hospitalisés avant le 1^{er} mois de leur vie,
- Personnes handicapées de moins de 20 ans (sous certaines conditions),
- Anciens combattants et victimes de guerre et civils sur présentation de la carte.

● Vous n'êtes pas assuré(e) social(e) :

Vous paierez la totalité des frais de séjour et du forfait journalier. Un acompte correspondant au coût de l'hospitalisation vous sera demandé dès l'entrée, sauf s'il existe une prise

en charge par un organisme d'assurance ou d'assistance confirmée.

Des affiches vous informant sur le montant du reste à charge en fonction de votre secteur d'hospitalisation sont disponibles dans les chambres.

Le forfait journalier correspond aux contributions hôtelières. Il doit s'acquitter pour tous les jours de présence et est révisé chaque année.

Vous devez le régler avant votre départ si votre mutuelle n'en prévoit pas le remboursement.

► L'OBLIGATION DE PAYER

Vous devez impérativement disposer d'un moyen de paiement (espèces, chèque bancaire ou postal, carte bancaire) le jour de votre sortie pour régler les sommes dues.

Pendant votre séjour, vous êtes invité(e) à déposer ces moyens de paiement au coffre du Centre Hospitalier.

CHAMBRE PARTICULIÈRE / ACTES LOURDS

D'autres prestations peuvent vous être facturées en fonction de vos choix (chambre particulière, ...) et de votre prise en charge (forfait actes lourds, ...).

La chambre particulière n'est jamais prise en charge par la Sécurité Sociale, même si vous êtes couvert à 100%. Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous la rembourser partiellement ou totalement.

Toutefois, la décision médicale d'une chambre particulière n'entraînera pas de frais supplémentaires.

► VOS OBJETS PERSONNELS OU DE VALEUR

Pour votre hospitalisation, il vous est demandé de n'apporter que des effets utiles au séjour. Dès votre admission dans le service, vous êtes invité(e) à faire l'inventaire de vos biens avec un professionnel de santé.

Si vous le souhaitez, vos objets de valeur peuvent ensuite être déposés à la régie du Centre Hospitalier. Merci de noter que le retrait de vos biens ne peut se faire dans ce cas que les jours ouvrables (du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30).

Malgré l'attention des équipes, des pertes peuvent avoir lieu et des vols peuvent être commis dans l'enceinte de l'établissement.

Il vous est conseillé de ne pas conserver vos objets de valeur (moyens de paiement, bijoux...), mais de les laisser à votre domicile ou de les confier à l'un de vos proches.

Si cela ne vous est pas possible, veuillez le signaler au personnel soignant.

Si vous souhaitez conserver avec vous vos objets de valeur, la responsabilité de l'établissement ne pourra pas être engagée en cas de perte, vol ou détérioration.

Si vous possédez des lunettes, des lentilles ou prothèses (dentaire ou auditive), il est conseillé d'apporter une boîte pour les ranger et de le signaler à l'équipe soignante.

VOS EFFETS PERSONNELS RESTENT SOUS VOTRE SURVEILLANCE ET SOUS VOTRE RESPONSABILITÉ



LES PATIENTS PORTEURS DE HANDICAP

Le centre hospitalier de Cahors travaille avec l'ensemble des partenaires médico-sociaux en charge du handicap sur le territoire lotois afin d'améliorer l'accès aux soins des patients vivant avec un handicap. Pour cela, des consultations spécialisées ont été mises en place et du personnel soignant a été formé à la prise en charge du handicap. Également des outils de liaison ont été développés afin de faciliter l'hospitalisation de ces patients tout en conservant leurs habitudes de vie. L'établissement évalue de manière régulière ces prises en charge spécifiques afin de les améliorer et de nouvelles consultations spécialisées doivent voir le jour notamment sur un plateau technique dédié.

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Afin d'assurer votre sécurité, l'établissement a mis en place un service qualité et gestion des risques qui organise l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Son objectif est la maîtrise des risques liés à la prise en charge des patients. Ce dispositif permet de surveiller et d'évaluer les incidents, les effets indésirables et les risques d'incidents ou d'effets indésirables afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.

Pour mener à bien cette mission, l'établissement surveille des indicateurs qu'il a lui-même mis en place mais également des indicateurs nationaux IQSS (qualité et sécurité des soins), ICALIN (lutte contre les infections liées aux soins), et des enquêtes de satisfaction des patients ainsi que les résultats de la certification par la Haute Autorité de Santé. Ces indicateurs sont affichés au sein de l'établissement dans le hall d'accueil, et disponibles sur le site internet de l'établissement.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

(anciennement appelées nosocomiales) est organisée par l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) dont l'objectif est la gestion du risque infectieux. Elle est composée d'un praticien et d'infirmières hygiénistes. Cette équipe met en œuvre la politique définie par le Comité de Lutte contre les Infections nosocomiales (CLIN).

L'EOH supervise les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, l'information du patient et la formation du personnel aux risques infectieux, la surveillance des infections, de l'environnement hospitalier et l'évaluation des pratiques.

Vous participez également à ces actions de prévention avec la douche préopératoire ou l'hygiène des mains.

VOTRE PRISE EN CHARGE

De nombreux corps de métier vont tout mettre en œuvre pour la qualité de votre séjour. Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui va vous prendre en charge.

Lors de votre séjour, les professionnels autour de vous seront :

Chef de service

Médecin hospitalier spécialiste, responsable du fonctionnement médical du service et de son organisation.

Médecin

Pharmacien

Radiologue

Biologiste

Chargé de la réalisation des bilans biologiques.

Interne

Médecin, pharmacien en fin de formation.

Sage-femme

Pratique le suivi des grossesses et les accouchements sans complication. Assure également un suivi gynécologique.



Cadre de Santé

Responsable de l'équipe paramédicale, il est garant de la sécurité et de la qualité des soins.

Infirmier (IDE) / Puériculteur / Infirmier anesthésiste (IADE) / Infirmier de Bloc-Opératoire (IBODE)

Responsable des soins quotidiens.

Aide-soignant (AS), auxiliaire de puériculture (AP), aide médico-psychologique (AMP)

Assure les soins d'hygiène et de confort.

Diététicien

Chargé d'adapter votre régime alimentaire à vos besoins.

Assistante sociale

Assure la liaison entre l'hôpital, la famille et les structures extérieures.

Kinésithérapeute, ergothérapeute, enseignant en activité physique adaptée

Participent à la rééducation, à la réhabilitation et à l'entretien des personnes ayant des troubles moteurs ou respiratoires.

Technicien de Laboratoire

Manipulateur en électro-radiologie médicale (MERM)

Responsable du maniement des appareils de radiologie. Assiste le radiologue lors des examens d'imagerie.

Psychologue, neuropsychologue, orthophoniste

Secrétaire médicale

Assure la gestion administrative des informations concernant votre prise en charge.

Agent de Service Hospitalier (ASH)

Chargé de l'hygiène et de l'entretien des locaux.

Brancardier

Chargé du transport et de l'accompagnement des malades d'un service à l'autre à l'intérieur de l'établissement.

Étudiant ou élève

Auxiliaire médical en cours de formation.

Les services de l'établissement sont organisés en différents pôles :

► PÔLE CHIRURGIE :

Anesthésiologie

Bloc-opératoire (8 salles)

Chirurgie ambulatoire (20 places)

Chirurgie orthopédique et traumatologique (16 lits)

Chirurgie urologique (10 lits)

Chirurgie viscérale (10 lits)

ORL : oto-rhino-laryngologie (1 lit)

Unité de soins dentaires spécifiques

► PÔLE URGENCES / RÉANIMATION :

Réanimation polyvalente (8 lits) /
surveillance continue (4 lits)

Coordination hospitalière de prélèvements d'organes et de tissus

SAMU

Centre de réception et de régulation des appels

SMUR : service médical d'urgence régionale

CESU : centre d'enseignement aux soins d'urgences

Urgences (8 box) / **UHCD** : Unité d'hospitalisation de courte durée (6 lits)

PASS : permanence d'accès aux soins de santé

► PÔLE MÈRE-ENFANT :

Gynécologie (6 lits) / **obstétrique** (18 lits)

Centre d'orthogénie

Centre de planification et d'éducation familiale

Pédiatrie (10 lits) / **néonatalogie** (4 lits)

► PÔLE MÉDICO-TECHNIQUE :

Équipe opérationnelle d'hygiène

Imagerie Médicale

Laboratoire de biologie médicale / prélèvements

PUI : pharmacie à usage intérieur

Stérilisation

► PÔLE MÉDECINE :

Cardiologie (19 lits)

Département de gériatrie :

MGA : médecine gériatrique aiguë (15 lits)

EMG : équipe mobile de gériatrie

HAD : hospitalisation à domicile (30 places)

USLD : unité de soins de longue durée (60 lits)

Douleur & soins palliatifs (4 lits)

Diabétologie / Endocrinologie (2+2 lits)

Hépto-Gastro-Entérologie (8 lits)

Infectiologie / Médecine interne (12+2 lits)

Dermatologie

Centre de Cicatrisation

Centre de Prélèvement et de Vaccinations (CPV) :

CVI : centre de vaccinations internationales

CVD : centre de vaccinations départementales

CeGIDD : centre gratuit d'information, de dépistage et de traitement

CLAT : centre de lutte anti tuberculeuse

Néphrologie (6 lits) / **Hémodialyse / Dialyse Péritonéale** (12 postes)

Neurologie (20 lits dont 4 de soins intensifs)

Unité neurovasculaire

Oncologie / Hématologie (2 lits)

Pneumologie (8+4 lits)

Rhumatologie (4+14 lits)

Rééducation fonctionnelle (10 lits)

Unité de médecine de l'exercice et du sport

Unité de médecine vasculaire

Unité de recherche clinique

UTLA : unité de tabacologie et de liaison en addictologie

Notre établissement est régulièrement en liaison avec des structures d'expertise (CHU, centres experts,...) lorsque cela est nécessaire dans le cadre de réunions de concertation pluridisciplinaire afin de pouvoir apporter des réponses aux cas complexes pris en charge au Centre Hospitalier de Cahors.

L'établissement a développé des filières de prises en charge spécifiques, et nous souhaitons mettre en valeur ses activités peu connues :

► **LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)** est un dispositif de prise en charge médico-sociale pour les personnes en situation de précarité sociale. Il s'agit de leur faciliter l'accès au système de santé, et de les accompagner dans les démarches de soins et les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits. L'accueil de la permanence est réalisé par une infirmière de coordination qui crée des conditions d'écoute, travaille en lien avec les différents intervenants nécessaires à la prise en charge des personnes et projette avec la personne : des consultations médicales, des consultations avec d'autres professionnels de santé (dentiste, infirmière) et du secteur social (assistante sociale,...).

L'infirmière coordinatrice a possibilité de gérer la délivrance de médicaments.

Quand la permanence n'est pas ouverte, les personnes doivent se présenter aux Urgences.

► **L'UNITÉ DE SOINS DENTAIRE SPÉCIFIQUES** assure les soins dentaires des personnes qui ont des besoins spécifiques. Elle réalise les soins des personnes en situation de handicap mental et/ou moteur, en situation de précarité, mais aussi auprès des personnes phobiques, des personnes âgées ou des jeunes enfants. Elle permet de

maintenir l'accès aux soins pour ces patients qui ne peuvent pas bénéficier de soins dentaires chez les dentistes libéraux.

Elle offre une prise en charge adaptée, proposant des soins sous MEOPA (« gaz hilarant »), ou sous anesthésie générale lorsque cela est nécessaire. Elle sert également de levier pour permettre au plus grand nombre de retourner faire les soins dentaires en ville, comme le grand public.



► **L'UNITÉ DE RECHERCHE CLINIQUE**

Au CH de Cahors l'Unité de Recherche Clinique participe à des protocoles d'essais thérapeutiques institutionnels (PHRC : programme hospitalier de recherche clinique) et/ou de l'industrie pharmaceutique. Les différentes phases de recherche sont pratiquées dans notre centre (phases 2, 3 et 4).

► LA DOULEUR

« *La douleur n'est pas une fatalité, la douleur se prévient, la douleur se traite* »

La prise en charge de la douleur est une des priorités des équipes soignantes de notre Etablissement lors des hospitalisations et de tous les soins prodigués aux patients.

Cette prise en charge comprend l'évaluation de la douleur, son intensité, ses répercussions et ses différentes composantes (physique, psychologique), l'information donnée au patient sur les mesures dont on dispose pour la soulager ou pour la prévenir, la prescription de traitements médicamenteux et non médicamenteux.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) met en place et suit les différents protocoles de traitement de toutes les douleurs et surtout veille aux bonnes pratiques de cette prise en charge en sensibilisant les soignants à l'évaluation de la douleur et sur l'application de stratégies antalgiques adaptées chez tous les patients, adultes, enfants, patients âgés, personnes porteuses de handicap.

Des programmes de formation des personnels à la prise en charge de la douleur sont organisés régulièrement.

► LES SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs concernent les patients avec des pathologies graves, aiguës ou chroniques, évolutives pour lesquelles il n'y a plus de traitement curatif possible à proposer. Il peut s'agir de séjour de crise avec des symptômes complexes, de séjour de répit pour le patient et/ou la famille ou de séjour d'accompagnement en fin de vie. La prise en charge se fait dans le plus grand respect de la loi CLAEYS-LEONETTI (personne de confiance, directives anticipées...). Le personnel formé est très attentif au confort du patient et travaille en équipe pour offrir des soins de qualité et assurer le respect de la dignité du patient dans un moment compliqué de sa vie. L'unité dédiée de soins palliatifs est un lieu de vie constitué de 4 lits d'hospitalisation et possède un espace famille

où les accompagnants peuvent se détendre, se restaurer ou rencontrer l'équipe soignante s'ils le souhaitent.

Retrouvez plus d'informations sur la loi Claeys-Leonetti sur notre site internet :

www.ch-cahors.fr/comite-ethique/fin-de-vie



► **L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)** est l'organisation de soins requérant une expertise hospitalière coordonnée à votre domicile.

Il s'agit de soins techniques qui justifieraient d'une hospitalisation conventionnelle, mais dont la réalisation est possible au domicile en mobilisant une équipe médicale et paramédicale, la pharmacie de l'hôpital, et la location de matériel spécifique, sur une période définie. Notre équipe se déplace sur l'ensemble du territoire sud du Lot et est joignable 24h/24.

Toute personne qui présente une pathologie grave, aiguë ou chronique évolutive peut y prétendre. La demande doit émaner de votre médecin traitant ou d'un médecin spécialiste de ville ou hospitalier, et est validée par le médecin coordonnateur de l'HAD. Votre accord ainsi que celui de votre famille et de votre médecin traitant rendent l'admission possible.

L'équipe de l'HAD permet de conjuguer retour anticipé et soins de haute technicité en vous assurant le confort d'une prise en charge hospitalière chez vous.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS, UN LIEN QUI NOUS UNIT TOUS

► LE DON D'ORGANES

Le Centre Hospitalier de Cahors participe à l'activité de **prélèvements d'organes et de tissus** de l'agence de la biomédecine :

www.agence-biomedecine.fr

Chaque année, plusieurs personnes voient leur vie changée, parfois sauvée, après un don fait au sein de l'hôpital de Cahors, le centre départemental autorisé du Lot.

Les soignants, coordonnateurs de cette activité, peuvent répondre toute l'année à vos questions sur les dons de cornées et les dons d'organes. Ils sont joignables au **05 65 20 53 45**, en cas d'absence laissez votre message pour être rappelé(e).

Pour donner ses cornées ou ses organes après son décès, il faut ne pas s'y être opposé de son vivant, ne pas s'être inscrit(e) sur le registre national des refus :

www.registrenationaldesrefus.fr

Si la situation médicale permet l'éventualité du don, vos proches seront contactés, par un coordonnateur de prélèvement, pour connaître votre position sur ce sujet.

La probabilité est plus grande pour chacun d'entre nous d'avoir besoin d'un organe que d'être dans la situation de pouvoir donner, peu d'entre nous y ont pensé.

Ce livret d'accueil hospitalier est l'occasion, pour nous coordonnateurs, de vous appeler à réfléchir et surtout, comme le préconise l'agence de la biomédecine, de dire :

« Dons d'organes, parlez-en à vos proches »

► L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Si vous avez une maladie chronique, votre médecin peut vous proposer de participer à un programme d'éducation thérapeutique visant à vous aider à acquérir ou à maintenir les compétences dont vous avez besoin pour gérer au mieux votre vie avec la maladie, de prévenir les complications, tout en maintenant ou en améliorant votre qualité de vie.

► LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Parce que la prise en charge centrée sur les patients est au centre de nos pratiques, le service de chirurgie ambulatoire créé en 2012 à l'hôpital de Cahors accueille les patients pour des hospitalisations de moins de 12 heures, sans hébergement de nuit. Ce service propose la réalisation d'actes chirurgicaux et des endoscopies programmés et effectués dans des conditions techniques nécessitant impérativement la sécurité d'un bloc opératoire, avec une anesthésie adaptée et suivie d'une surveillance postopératoire en salle de réveil permettant, sans risque avéré, la sortie du patient le jour même de son admission. Un suivi téléphonique est assuré 24 heures après la sortie.

► POUR UNE INTERVENTION AU BLOC-OPÉRATOIRE

À votre arrivée au bloc-opératoire, l'équipe médicale et paramédicale utilisera une « check-list » pour vérifier, plusieurs fois s'il le faut, votre identité, la nature de votre intervention ainsi que le matériel et les traitements à mettre en œuvre.

Ces vérifications prioritaires sont définies selon les recommandations scientifiques et professionnelles de la Haute Autorité de Santé et s'inscrivent dans une culture de qualité et de sécurité au bloc-opératoire.

► LE CENTRE D'ORTHOGENIE (IVG)

est intégré à la consultation de gynécologie-obstétrique, il permet de répondre rapidement aux demandes des patientes et de les accompagner dans leur demande d'interruption volontaire de grossesse, que ce soit par méthode médicamenteuse ou chirurgicale.

La prise de rendez-vous se fait au rez-de-chaussée du service de gynécologie-obstétrique de l'hôpital au 434, rue Wilson ou par téléphone au **05 65 20 50 25** du lundi au vendredi. Ce service est gratuit, ouvert aux mineurs et aux personnes sans assurance maladie, et peut être confidentiel.

Toutes les patientes pourront accéder à une consultation avec un gynécologue dans un délai rapide (moins de 5 jours).

L'équipe s'engage à faire bénéficier à chaque patiente d'une écoute, d'un soutien psychologique, d'informations ou de conseils appropriés à sa situation, selon les dernières recommandations en vigueur.

► LE CENTRE DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE

est un lieu d'accueil, d'écoute et d'informations. Il dépend du Conseil Départemental du Lot.

Il est situé au 1^{er} étage du service de gynécologie-obstétrique de l'hôpital (434, rue Wilson).

Ce service est gratuit et confidentiel ouvert aux mineurs et aux personnes sans assurance maladie.

Les consultations ont lieu tous les mercredis de 13 h à 16 h avec une sage-femme.

Vous pouvez prendre rendez-vous au **05 65 20 50 25** pour les consultations relatives à la contraception, aux infections sexuellement transmissibles, ...

La délivrance de moyens contraceptifs et examens complémentaires nécessaires y sont assurés.

Pour le diagnostic de grossesse il est possible de venir sans RDV du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.

► LE CENTRE DE VACCINATIONS INTERNATIONALES (CVI)

assure des consultations pour les voyageurs. La consultation médicale permet d'aborder les différents conseils pour certains voyages à plus hauts risques, d'évaluer l'indication de la prévention anti-palustre et d'élaborer le programme de vaccination si besoin. C'est une consultation spécialisée payante (tarif

selon le nombre de consultants) qui n'est pas pris en charge par la sécurité sociale (non remboursée). Les vaccinations sont effectuées pendant le temps de la consultation. La plupart des vaccins destinés spécifiquement aux voyageurs ne sont pas remboursés par la sécurité sociale. Mais certaines mutuelles peuvent les prendre en charge. Certaines vaccinations (fièvre jaune, encéphalite japonaise, méningocoque tétravalent, choléra entre autres) ne peuvent être effectuées que dans les centres de vaccinations internationales. Le service est joignable au **05 65 20 54 11**.



► LE CENTRE DE PRÉVENTION ET DE VACCINATION (CPV)

rassemble 3 entités réparties en unités fonctionnelles distinctes :

- Le CeGIDD

(Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par le VIH, les hépatites et les infections sexuellement transmissibles). Il s'agit de consultations médicales et paramédicales dans le respect de l'anonymat. Il est possible d'accéder aux traitements pré (PREP) et post exposition (TPE).

- Le CLAT

(Centre de Lutte Anti Tuberculeuse)
Activité visant à réaliser les enquêtes autour d'un cas de tuberculose et le dépistage des sujets contacts et à risque.

- Le CVD

(Centre de Vaccinations Départementales).
Il s'agit de consultation médicale et paramédicale à destination des adultes et des enfants de plus de 6 ans avec la mise à jour du calendrier vaccinal recommandé mais aussi des adaptations pour les contextes particuliers (immunodéprimés, pathologies chroniques, ...)

Ces différentes activités sont gratuites. Le CVD est également joignable au **05 65 20 54 11**.



► L'IMAGERIE MÉDICALE

Un plateau technique complet permet la réalisation des différents examens nécessaires à la prise en charge des patients hospitalisés et en consultations externes. La mission principale d'un service d'imagerie médicale est d'apporter aux médecins généralistes et spécialistes une aide au diagnostic grâce aux différentes techniques d'imagerie : radiographie conventionnelle, scanner, IRM, échographie et mammographie.

Le service assure une permanence des soins sur ces différentes modalités.

Contactez le service :

Tél : 05 65 20 50 30 / Fax : 05 65 20 54 31

Le secrétariat d'imagerie médicale est ouvert de 7h45 à 18h00.

L'accueil téléphonique est ouvert de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi.

► LE LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE / PRÉLÈVEMENTS

réalise les analyses urgentes mais aussi spécialisées (une trentaine de personnels et 25 automates) 24h/24 et 7j/7. Il participe ainsi aux diagnostics et au suivi des patients.

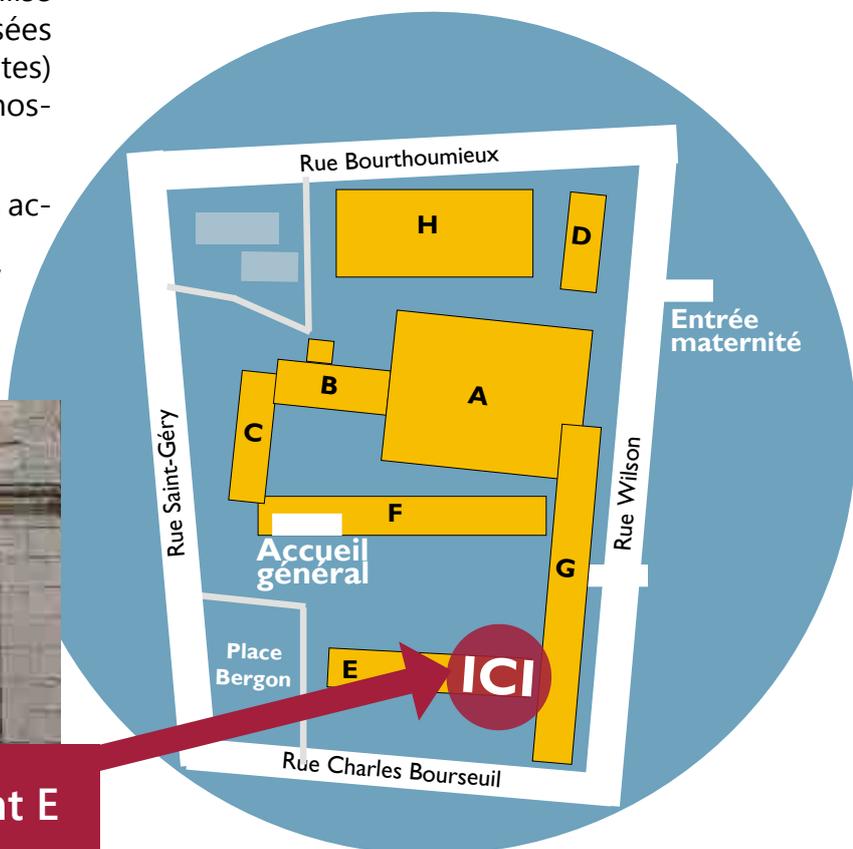
Tout au long de l'année, le laboratoire vous accueille pour vos prélèvements :

du lundi au vendredi avec ou sans RDV
de 7h30 à 17h00

Tél : 05 65 20 50 75



**Bâtiment E
RDC**



Vous êtes dans un lieu public, et conformément à la loi, nous vous rappelons l'interdiction absolue de fumer, en particulier dans votre chambre.

Lieu de santé
sans tabac



Et si votre hospitalisation était l'occasion d'en parler avec l'équipe de l'Unité de Tabacologie et de Liaison en Addictologie ?

Parlez-en aux soignants du service qui vous accueillent.

CHARTRE

Lieu de santé sans tabac

- 1** Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels. Informer les usagers.
- 2** Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
- 3** Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abord du fumeur.
- 4** Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur dépendant.
- 5** Faire accepter et respecter la réglementation en vigueur.
- 6** Installer, maintenir et actualiser la signalétique obligatoire et non obligatoire.
- 7** Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
- 8** Multiplier les initiatives pour devenir Lieu de santé promoteur de santé
- 9** Assurer la continuité des actions et se doter des moyens d'évaluation.
- 10** Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Être persévérant !

► LES VISITES

Les visites sont autorisées et organisées en fonction des particularités de chaque unité de soins.

Si un livret d'accueil spécifique à l'unité est disponible, il précisera les règles de vie pour vous et vos proches. Il vous sera remis le jour de votre hospitalisation.



► LES REPAS

Durant votre séjour, le service de restauration vous permettra de bénéficier de repas adaptés à votre pathologie ainsi que de collations vous permettant de retrouver un confort d'hébergement optimal.

Une fiche petit-déjeuner vous permettra d'exposer vos préférences répondant à vos habitudes alimentaires (café, chocolat, thé, fruit, etc...).

Un service diététique élabore des menus équilibrés vous garantissant un apport nutritionnel indispensable à votre rétablissement. Nos repas sont élaborés par nos cuisiniers connaissant notre culture culinaire locale.

Les plats sont essentiellement faits maison et nos sources d'approvisionnement majoritairement de proximité.

Un menu hebdomadaire est à votre disposition dès votre installation. Précisez bien à l'équipe soignante les plats que vous n'appréciez pas. Une collation goûter l'après-midi et une tisane du soir vous seront proposées si vous le souhaitez, sous couvert d'accord médical.

Pour bénéficier d'un repas ou d'un petit-déjeuner accompagnant, l'équipe soignante dirigera la personne à l'accueil du Centre Hospitalier moyennant l'achat de tickets dont la tarification se trouve derrière votre porte de chambre.

► LE NÉCESSAIRE DE TOILETTE

Lors de votre hospitalisation, draps, couvertures, dessus de lits, chemises ouvertes sont fournis par l'établissement.

Il vous est demandé de vous munir de vos effets personnels nécessaires à votre séjour : gel douche, shampooing, brosse à dents, dentifrice, serviettes de toilettes, peigne, pyjama, ...



► LA TÉLÉVISION / L'ACCÈS À INTERNET (WIFI)

Au cours de votre hospitalisation au Centre Hospitalier de Cahors, vous avez la possibilité de bénéficier d'un service de télévision et d'accès Wi-Fi payants. Ces prestations sont assurées par la société LTH.

Pour bénéficier de ce service vous pouvez :

- Soit y souscrire directement depuis la télévision de votre chambre ou via un serveur vocal (prépaiement par CB)
- Soit vous adresser aux hôtesse de la Cafétéria, située à quelques mètres de l'accueil général du Centre Hospitalier.

► LE TÉLÉPHONE

Le téléphone mis à disposition dans votre chambre vous permet de recevoir des appels.

Vous pouvez demander l'accès extérieur en achetant des crédits de communication aux heures ouvrables, à l'accueil général, ou au standard en dehors des heures d'ouverture.

► LA CAFÉTÉRIA / POINT PRESSE

Un point chaud et un dépôt de presse sont à votre disposition au niveau de l'accueil général. Ce service vous est proposé par la société ATH. Les horaires d'ouverture sont communiqués directement par la société.



► LES CULTES

Les patients et leur famille ont la possibilité d'exprimer leurs convictions religieuses et de participer à l'exercice de leur culte. Pour pratiquer votre culte, un espace multiculturel est à votre disposition à l'Hôpital Bâtiment F - RDC Haut.

En cas d'impossibilité de vous déplacer hors de votre chambre, il vous est demandé de respecter :

- La tranquillité des autres patients et de leurs proches,
- Les règles d'hygiène du service de soins,
- Les consignes de sécurité de l'établissement et du service de soins,
- Les règles de fonctionnement du service et les conditions de délivrance des soins.

Vous pouvez joindre :

L'aumônerie catholique au poste interne
60 70

Permanence du lundi au vendredi au bureau (3^e étage Bât. G) de 10h00 à 12h30.
Visite dans les services les mardis et jeudis de 13h30 à 18h00.

Visite des résidents de l'USLD (Le Payrat) les lundis, mercredis et vendredis après midi.

Urgences assurées : nuits, samedis, dimanches et jours fériés en contactant le standard.

L'aumônerie du CH peut aussi être l'intermédiaire vers les représentants des autres cultes suivants :

Bouddhiste, Israélite, Musulman, Protestant.

Faites part de votre demande à l'équipe soignante.



► LE SERVICE SOCIAL HOSPITALIER

Missions :

Conseiller, orienter, soutenir les personnes accueillies et leurs familles, les aider dans leurs démarches et informer les services dont elles relèvent pour l'instruction d'une mesure sociale.

Pour contacter le service social, vous pouvez vous adresser aux soignants du service d'hospitalisation, à l'accueil général ou par téléphone en passant par le standard au **05 65 20 50 50** pour convenir d'un rendez-vous. Présence du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00.

► **LA CHAMBRE MORTUAIRE** est un lieu qui existe dans les établissements de santé. Elle est prioritairement réservée au dépôt des corps de personnes défrites au sein de l'établissement.

Son agencement prévoit un espace d'accueil pour les familles. Elle permet aussi à la famille de disposer d'un temps nécessaire pour anticiper l'organisation des funérailles. Lors du décès d'un patient, nous recommandons aux familles de prendre contact avec les pompes funèbres de leur choix, qui les aideront dans les démarches administratives et l'organisation des funérailles.

Le recours à la chambre mortuaire est gratuit durant les trois premiers jours. Les corps des défunts peuvent y être conservés jusqu'à la mise en bière.

► **LA MAISON DES PARENTS** est un lieu d'accueil convivial des familles, leur permettant d'être proche de leur enfant.

Elle comporte 4 chambres à 2 lits (douche, lavabo, WC, pouvant recevoir 2 personnes de la même famille), un salon / salle à manger avec table, chaises, canapé et un coin cuisine avec micro-ondes, cafetière, réfrigérateur et vaisselle. Elle se situe dans le pôle mère enfant.

Les personnes pouvant bénéficier de ce service sont :

- Les mères et/ou pères des nouveaux-nés de néonatalogie qui ne peuvent bénéficier d'une chambre d'hébergement en maternité,
- Les familles (adulte majeur) ayant un enfant hospitalisé en pédiatrie ou dans une autre unité de soins du Centre Hospitalier de Cahors (un parent reste auprès de l'enfant en pédiatrie),
- Un parent et un enfant éloignés du Centre Hospitalier pour une hospitalisation de jour prévue le lendemain,
- Un frère ou sœur d'enfant hospitalisé avec 1 des 2 parents (ex : vacanciers). A évaluer au cas par cas.

Le forfait de la chambre, petit déjeuner compris, est identique au tarif d'hébergement en vigueur dans l'établissement. Il peut être pris en charge par certaines mutuelles.

Le règlement se fera auprès de la secrétaire de gynécologie-obstétrique aux jours et heures d'ouverture. Les jours non ouvrables, il se fera par anticipation.



Votre sortie est prescrite par un médecin.

Votre retour à domicile est organisé en priorité avec vos propres moyens de déplacements. Si votre état de santé ne le permet pas, vous pouvez solliciter la mise en place d'un transport sanitaire. Le transport médical est une prescription médicale, et est soumise à l'accord de votre caisse d'assurance maladie qui en décide la prise en charge financière, selon les modalités définies par le code de la sécurité sociale.

► LA PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR

Certains médicaments n'étant pas disponibles en pharmacie de ville, il pourra vous être demandé de venir les chercher à la pharmacie de l'hôpital.

► LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Merci de ne pas oublier de nous restituer le questionnaire de sortie qui vous a été remis lors de votre séjour.

Lors de votre admission, nous vous avons demandé votre adresse mail. De fait, vous pouvez par ailleurs, être sollicité par mail pour répondre à une enquête de satisfaction nationale, via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

► LE BULLETIN DE SITUATION

Il sera édité à votre sortie, dans votre service d'hospitalisation, sur demande.

Il est également possible d'en demander l'édition aux admissions, à l'accueil général.

► LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

En cas de sortie non autorisée par le médecin, vous devez signer une décharge précisant que vous avez reçu toutes les informations concernant les risques encourus par votre choix.

Si vous êtes mineur ou majeur protégé, votre sortie devra se faire en présence ou avec l'accord des titulaires de l'autorité parentale ou de votre représentant légal.

VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Au cours d'un entretien individuel, les professionnels qui vous prennent en charge vous informeront sur votre état de santé, les investigations, les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences et les risques fréquents ou normalement prévisibles.

Ces informations vous permettront d'apporter un consentement libre et éclairé aux actes vous concernant. Vous pouvez demander à ne pas être informé sur votre état de santé.

► LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Son rôle est différent de celui de la personne à prévenir que vous désignerez également lors de votre admission.

La personne de confiance librement choisie (parent, proche ou votre médecin traitant) :

- peut vous accompagner pour toutes vos démarches dans l'hôpital et assister aux entretiens médicaux.
- est consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information et d'exprimer vous-même votre volonté.

► LA PERSONNE À PRÉVENIR

- est contactée en ce qui concerne l'organisation de votre séjour
- sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

► LA CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des informations de votre prise en charge est soumis au secret professionnel et au respect de la confidentialité, confié à l'équipe de soins. Seules les personnes pour lesquelles vous aurez donné votre autorisation aux équipes médicales et soignantes, pourront recevoir des informations vous concernant.

Le Centre Hospitalier de Cahors dispose de traitements automatisés, sécurisés et déclarés auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) pour assurer la gestion de votre dossier patient. Ces données sont protégées par le secret médical et régies par une charte du bon usage des ressources informatiques.

Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement pour traitement statistique.

En consultation ou en hospitalisation (ou bien dans le cadre de la recherche clinique), des renseignements vous concernant vous sont demandés et font l'objet d'un traitement qui répond aux exigences de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux Fichiers et aux Libertés, garantissant la protection des informations nominatives traitées (www.cnil.fr).

► LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer. Bien sûr, envisa-

ger à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Retrouvez plus d'informations sur notre site internet à la page : www.ch-cahors.fr/comite-ethique/fin-de-vie

► L'INFORMATISATION DU DOSSIER PATIENT

L'établissement est en cours d'informatisation totale du dossier médical. Cette politique permet un échange plus rapide entre professionnels de santé et l'alimentation de votre DMP (dossier médical partagé). Ces données sont sécurisées et hébergées dans des structures labélisées, tout transfert de données vers vos médecins se font par messagerie sécurisée.

La loi informatique, fichiers et libertés qui assure une protection de vos données nominatives s'applique dans ce contexte.

« Le patient dispose d'un droit d'accès qui lui permet d'exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites » (art.36).

Afin de respecter vos volontés, l'établissement a mis en place un document que nous vous demandons de remplir afin d'avoir vos desideratas concernant vos données médicales et leurs transmissions aux personnes habilitées.

► INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le Centre Hospitalier de Cahors dispose d'un système informatique destiné à gérer les données administratives et médicales vous concernant, dans le strict respect du secret professionnel. Sauf opposition de votre part, ces renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, seront conservés.

Pour les traitements spécifiques de vos données (durées, communication des données à des destinataires extérieurs, ...), les services concernés sont chargés de vous informer formellement au moment de votre arrivée.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de portabilité aux informations vous concernant. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, votre demande doit être adressée au Délégué à la protection des données joignable à l'adresse mail : dpo@ch-cahors.fr ou pour courrier à l'attention du DPO à l'adresse postale : 52, place Bergon – 46000 CAHORS. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Pour plus d'information sur le RGPD, rendez-vous sur notre site internet, rubrique « informations générales » : <https://www.ch-cahors.fr/guide-du-patient/informations-generales>



LES PATIENTS ET LEURS PROCHES DISPOSENT DE DROITS, MAIS AUSSI D'OBLIGATIONS.

► L'obligation de bonne conduite

Vous devez respecter le bon ordre de l'établissement et les règles d'organisation du service.

Vous êtes tenu(e) à la confidentialité de toute information vue, entendue ou lue au cours de votre séjour ou de votre visite dans l'établissement.

Vous devez également respecter le repos et la vie privée des autres personnes hospitalisées.

Merci de vous adresser aux équipes soignantes et administratives avec courtoisie pour obtenir des réponses courtoises.

Toute dégradation volontaire des locaux ou de ses équipements fera l'objet de poursuites et de demandes d'indemnisation à la charge du patient.

Tout désordre persistant fera l'objet d'une sortie de l'enceinte de l'établissement.

Toute violence ou infraction à l'encontre de l'établissement ou de l'un de ses agents donnera lieu à des poursuites pénales.

Merci de respecter les temps de transmissions des équipes médicales et soignantes.

► Les obligations envers le médecin

Pour sa sécurité et sa prise en charge optimale, le patient informe le médecin de tout événement qui pourrait éclairer son diagnostic et contribuer à déterminer le traitement.

Au sein de l'établissement, le patient, après avoir donné son consentement à un traitement, est tenu de le suivre tant qu'il n'a pas annoncé au médecin qu'il arrêterait le traitement ou tant qu'un autre prescripteur ne l'a pas arrêté.

► Le bruit

Eviter de faire du bruit permet de préserver le repos de vos voisins. En baissant le son de vos appareils (télévision, radio, téléphone,...) et en évitant les conversations bruyantes, vous participez à leur rétablissement.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR DU CH complet est disponible en téléchargement sur notre site internet : www.ch-cahors.fr rubrique informations générales de l'onglet « Guide du patient »



► LES CONSIGNES SPECIFIQUES

Toutes les précautions sont prises pour qu'au cours de votre séjour, vous soyez protégé(e) au mieux de tout incident ou accident.

► INCENDIE

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :

- > Prévenez immédiatement le personnel,
- > Restez dans votre chambre,
- > Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la fumée et certaines émanations toxiques.

En cas d'alerte :

- > le personnel soignant vous donnera les règles à suivre.

Merci de les respecter, dans le calme.

► MÉDICAMENTS PERSONNELS

Au cours de votre séjour, sauf exception, les médicaments prescrits seront fournis par la pharmacie de l'hôpital et vous seront administrés par l'équipe soignante.

Vous ne devez pas utiliser de médicaments qui ne vous auront pas été prescrits dans le service.

Afin d'assurer la continuité de votre traitement, vous devez apporter lors de votre hospitalisation :

- vos ordonnances,
- et si possible, vos médicaments.

Le médecin prendra connaissance des ordonnances et prescrira ou non la poursuite de votre traitement personnel durant l'hospitalisation.

Sauf accord du prescripteur, vos traitements seront conservés dans la salle de soins et ils vous seront rendus lors de votre sortie.

► TABAC

Vous êtes dans un lieu public et conformément à la loi, nous vous rappelons l'interdiction de fumer et en particulier dans votre chambre.

► SUBSTANCES INTERDITES DANS L'ÉTABLISSEMENT

L'introduction d'alcool et de stupéfiants est interdite à l'hôpital.

► VIDÉO PROTECTION

Pour des raisons de sécurité et par autorisation préfectorale, les sites du CH sont équipés d'un système de vidéo protection.

► PHOTOS ET FILMS

Nous vous informons que filmer et photographier dans l'enceinte de l'établissement est soumis à l'autorisation de la direction. Toute utilisation de votre image doit recueillir votre consentement. Les photos et films ne doivent pas être diffusés sur les réseaux sociaux.

► ANIMAUX

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'établissement sauf besoin de service ou autorisation spéciale. Aussi, les personnes titulaires d'une carte d'invalidité pour cécité sont autorisés à être guidés par leur chien accompagnant

► PLANTES ET FLEURS

Afin de limiter les infections au sein de l'établissement, les fleurs coupées et les plantes en terre ne sont pas autorisées dans les chambres.

VOS DÉMARCHES



COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

► DÉMARCHÉ

Pour toutes informations ou demande de médiation avec l'un des médiateurs médicaux ou médiateurs non-médicaux de l'établissement, vous pouvez contacter la Direction des Droits des Usagers.

Pour toute réclamation, veuillez adresser vos doléances au Directeur de l'établissement, à l'adresse suivante : 52, place Antonin Bergon - BP 50269 - 46000 CAHORS

► **LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)** facilite vos démarches, veille au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité de l'accueil ainsi que de la prise en charge des patients.

Modalités de fonctionnement de la CDU

Le décret (n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé) fait évoluer les missions de la CDU des établissements de santé. Il modifie d'une part les attributions de la commission des usagers en prévoyant qu'elle soit informée des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves, qu'elle puisse les analyser, qu'elle recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement et qu'elle puisse proposer un « projet des usagers ».

D'autre part, ce décret modifie la composition et le fonctionnement de la CDU en prévoyant que le président soit élu parmi les représentants des usagers, des médiateurs ou le représentant légal de l'établissement.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI)

Les Commissions de Conciliation et d'Indemnisation, directement ou en désignant un médiateur, peuvent organiser des conciliations destinées à résoudre les conflits entre usagers et professionnels de santé.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux de Bordeaux dont dépend le CH Cahors :

50 rue Nicot - 33000 BORDEAUX

Tél : 05 57 59 28 50 - Fax : 05 57 59 28 51

Mail : m-p@commissions-crci.fr

Ou vous connecter au site internet suivant : www.oniam.fr

► Un livret complet relatif aux Droits des Usagers est disponible à l'accueil général ou sur notre site internet : www.ch-cahors.fr rubrique « Guide du patient »

Pour contacter la Direction des Droits des Usagers : 05 65 20 52 52

Pour contacter les représentants des usagers : chcahors.representants.usagers@gmail.com

→ **Madeleine GAILLARD**, Présidente de CDU
Association « Ligue contre le Cancer »



Anne LEFEBVRE

Association « UFC Que Choisir »

→ **Arlette BILLARD**
Association « France Alzheimer »



Joëlle MOLESIN

Association « ANDAR » (Association Nationale de Défense contre l'Arthrite Rhumatoïde)

► Les demandes de dossier patient

L'ensemble de vos soins et examens est consigné dans votre dossier patient.

Il sera conservé vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation.

Vous pouvez demander l'accès à votre dossier médical sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement en précisant les documents souhaités (*résultats d'examens, compte-rendu de consultation, d'intervention, d'exploration, prescriptions thérapeutiques, feuilles de surveillances, correspondances entre professionnels de santé...*).

Merci de veiller à préciser un numéro de téléphone sur lequel vous serez joignable facilement pour pouvoir être recontacté.

• **Cette demande devra impérativement être accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité.**

Vous pouvez retrouver la procédure complète et des informations complémentaires sur le site internet du CH :

www.ch-cahors.fr/guide-du-patient/dossier-patient



L'USLD



L'Unité de Soins de Longue Durée du Centre Hospitalier de Cahors est située aux abords de la ville, dans un environnement préservé et arboré. Les locaux sont adaptés à l'accompagnement des personnes dépendantes.

L'unité peut accueillir jusqu'à 60 personnes dépendantes dont la prise en charge nécessite des soins médico-techniques importants et prolongés.

Les équipes soignantes de ce service sont formées à l'accompagnement personnalisé des patients.

L'unité se répartit sur deux niveaux, (RB et RH) accessibles par ascenseurs et escaliers.

L'USLD comprend :

- 3 chambres réservées à l'accueil de couples.
- 47 places en secteur polyvalent (UPO)
- 13 places en secteur spécialisé : l'Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) spécifiquement adaptée à l'accueil de patients présentant une maladie de type alzheimer ou apparentée et ayant des troubles psycho-comportementaux importants.



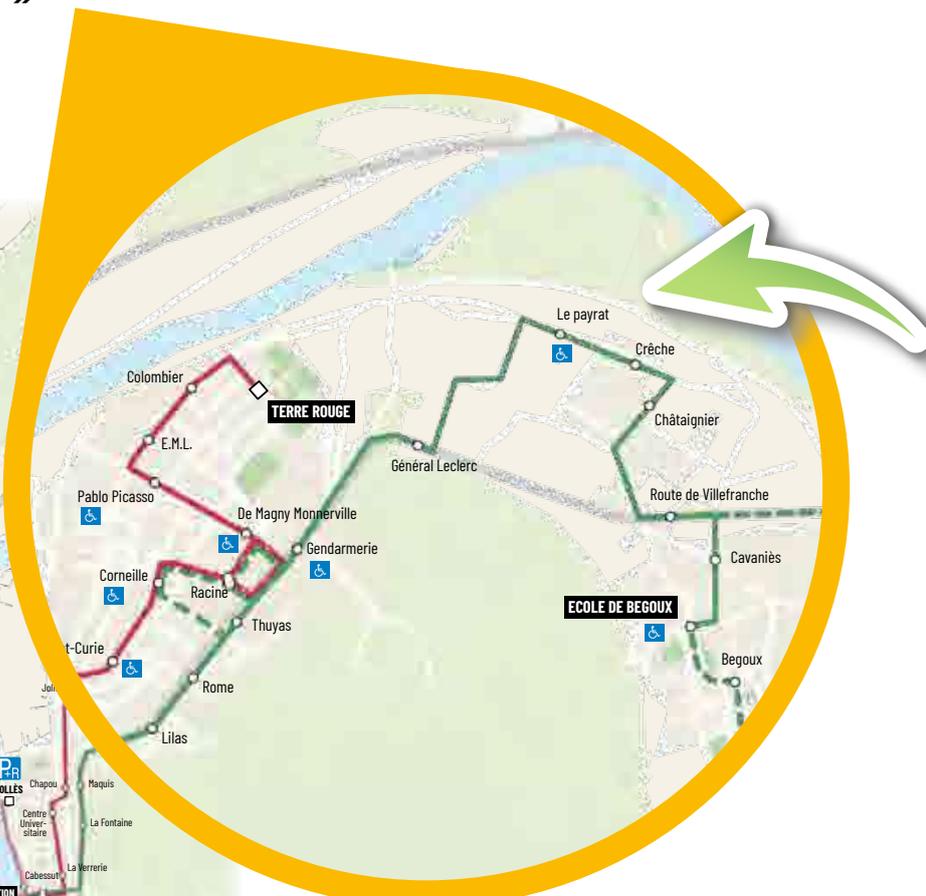
L'ADMISSION EN USLD est soumise au dépôt par mail ou en main propre d'un dossier de demande d'admission CERFA n° 14732*03.

Une fois complet, votre dossier sera analysé en commission d'admission.

Les assistantes sociales de l'hôpital peuvent vous aider dans ces démarches.



► **Pour vous y rendre en bus :**
Ligne 4 : de Combe du Paysan à Bégoux
ARRÊT « LE PAYRAT »



USLD Les Berges du Lot
Chemin de la Pouponnière
46000 CAHORS
Tél. 05 65 22 70 70



Les principales missions de l'USLD :

- Assurer au patient les soins médicaux et techniques, mais aussi les soins relationnels ;
- Prévenir l'apparition ou l'aggravation de la dépendance en maintenant les capacités restantes ;
- Élaborer un projet de soins et un projet de vie pour chaque patient privilégiant sa qualité de vie ;
- Assurer l'accompagnement des familles et des proches.



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

Charte de la personne hospitalisée



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



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



3-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.



4-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.



5-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.



6-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.



7-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.



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



9-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.



10-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.



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



Charte de l'enfant hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants - UNESCO

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

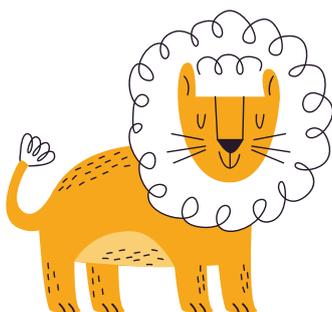
5 On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance



Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

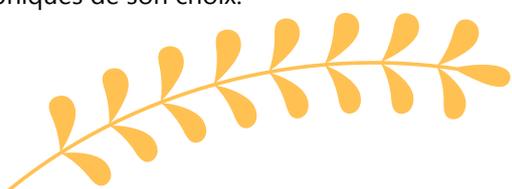
10. Qualification des intervenants Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Charte de bientraitance



La bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire ; soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle repose sur des bonnes pratiques, des qualifications, des compétences ainsi que sur l'éthique et la conscience professionnelle.



La bientraitance implique une certaine réciprocité : la reconnaissance de l'un dans sa souffrance et de l'autre dans ses missions.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

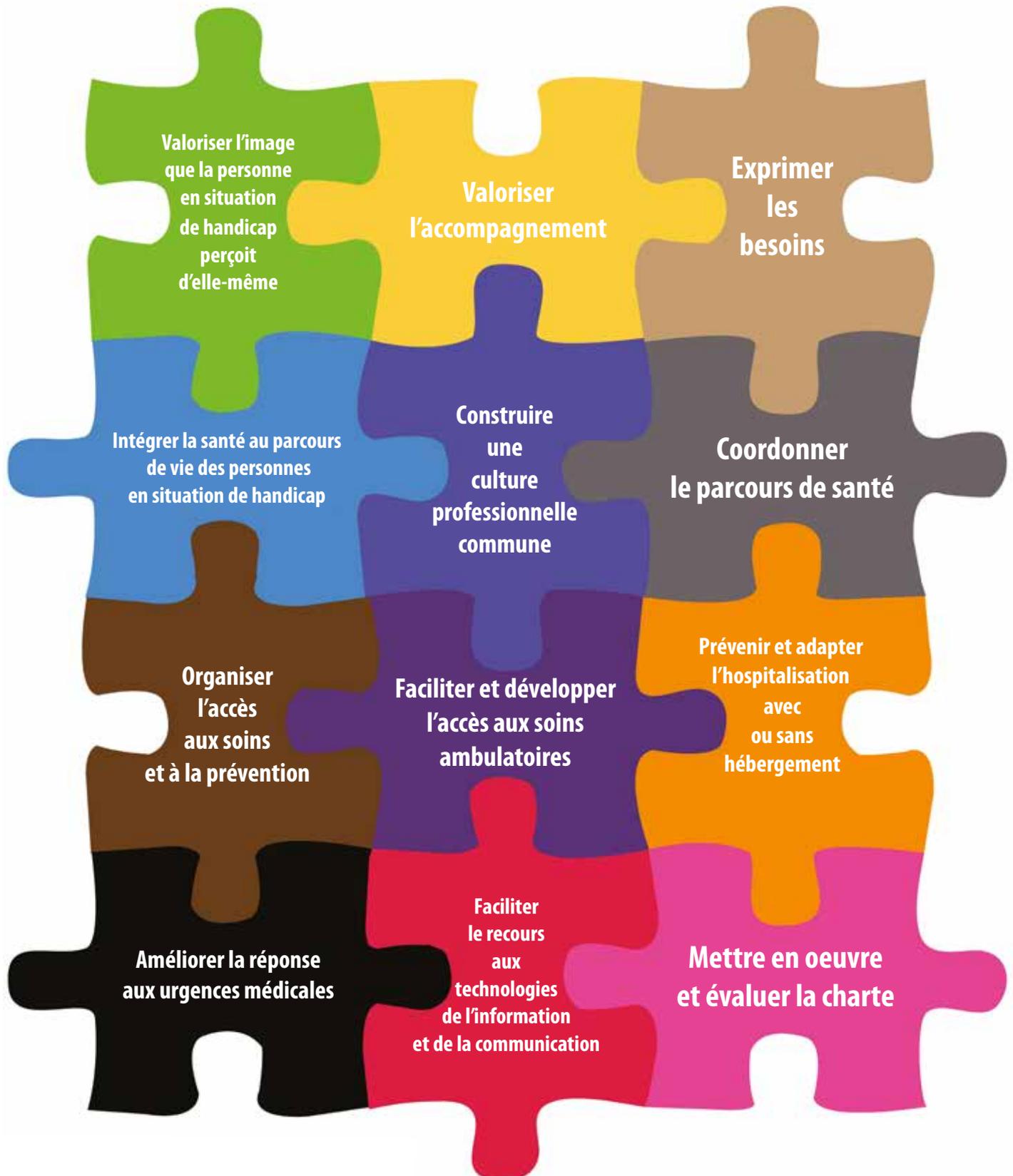
10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



Les professionnels du Groupement Hospitalier de Territoire du Lot, s'engagent sur le respect des principes de cette charte.

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

► Retrouvez ce livret d'accueil dans sa version numérique en scannant ce QR CODE :



www.ch-cahors.fr

En surfant sur le site internet de l'établissement, vous pouvez accéder aux actualités, et découvrir également une présentation détaillée des activités médicales.

Vous pourrez également consulter le règlement intérieur de l'établissement.



Centre Hospitalier de Cahors

Groupement Hospitalier du Territoire du LOT
52, place Bergon BP 50269 - 46005 CAHORS cedex
www.ch-cahors.fr