

LIVRET

D'ACCUEIL



Le mot du Directeur



Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel et moi-même vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Carcassonne et vous remercions pour la confiance que vous nous accordez. Le milieu hospitalier, dans toute sa diversité, vous assure de son entier dévouement.

Grace à nos valeurs, à la compétence de notre personnel, à la haute technicité de nos installations et à un effort constant d'adaptation aux progrès de la médecine, vous serez en mesure de recevoir au Centre Hospitalier de Carcassonne, les soins les plus appropriés à votre état de santé.

Vous trouverez dans ce livret tous les renseignements utiles pour faciliter votre séjour au sein de notre établissement. Afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge, votre témoignage au travers du questionnaire de satisfaction nous est précieux. C'est pourquoi, nous vous remercions par avance de bien vouloir le remplir pendant votre séjour et le remettre au personnel du service au moment de votre sortie. Vous avez également la possibilité de nous retourner ce questionnaire par voie postale.

Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Le Directeur

Jean-Marie BOLLINET

SOMMAIRE

LE CENTRE HOSPITALIER DE CARCASSONNE

Les établissements.....	5
Les services de l'hôpital	8

VOTRE SEJOUR

Les formalités d'admission.....	14
Vos droits et informations.....	17
La vie pratique	23
Les modalités de sortie	29

NOS ENGAGEMENTS

Le développement durable	31
La qualité	32
L'hygiène	33
Les associations et relations avec les usagers	34
La lutte contre la douleur	37
Les soins palliatifs.....	38
Le don d'organes et de tissus.....	39
La procédure de sortie des corps	40
Les chartes.....	41

LE CENTRE HOSPITALIER

Situé au cœur de l'Ouest Audois, le Centre Hospitalier de Carcassonne est un établissement multi-sites qui offre un large panel d'expertises répondant aux besoins de santé d'un bassin de population de 200 000 personnes . Il assure des missions de soins de courte durée avec ou sans hébergement, mais aussi de longue durée au sein de ses EHPAD pour des personnes n'ayant pas d'autonomie de vie. Il assure également des missions de prévention et de santé publique.

Référent du groupement hospitalier de territoire Ouest Audois (GHT OA), l'hôpital porte une responsabilité économique, sociale, sociétale et environnementale et a engagé depuis 2014 une démarche développement durable se déclinant notamment sur les énergies, le tri des déchets avec des résultats significatifs.

Les établissements

◇ Le Centre Hospitalier

L'hôpital a ouvert ses portes en mai 2014.

D'une surface de 53 757 m², il accueille les ac-

tivités de Médecine, Chirurgie et Obstétrique avec 496 lits, places et postes comprenant notamment : une hospitalisation conventionnelle de jour et de semaine, un plateau de consultations mutualisé, d'un centre 15 avec deux antennes SMUR ainsi qu'un plateau technique de pointe avec 2 IRM, 2 scanners, 4 salles de radiologies, 2 gamma caméra, 9 salles d'opération, 1 salle de coronarographie, 5 salles de travail (obstétrique) dont 2 équipées de balnéothérapie, 2 accélérateurs de particules et 24 postes de dialyse, 3 salles d'endoscopie, 1 salle d'électrophysiologie.



1060, chemin de la Madeleine – CS40001 – 11010 Carcassonne Cédex

◇ L'EHPAD-USLD – Les Rives d'Ode



Ce bâtiment de 200 lits d'hébergement est organisé en 5 unités de 40 lits et 15 places d'accueil de jour. Chaque unité est composée de sous-unités de 20 lits qui peuvent être isolées dans leur fonctionnement selon les besoins de service. L'ensemble comprend 182 chambres à 1 lit et 9 chambres à 2 lits. Chaque unité comprend un office de restauration et un secteur soins.

2, rue Joseph Anglade – 11000 Carcassonne – Tél: 04.34.87.67.00

◇ L'EHPAD Iéna

L'EHPAD Iéna dispose de 90 lits en centre ville sur 3 niveaux.

**78 Allée d'Iéna – 11000 Carcassonne—
Tél: 04.68.24.34.00**



◇ L'IFSI-IFAS



L'Institut de Formation en Soins Infirmiers regroupe sur un même site la formation infirmière et la formation aide soignante.

**Route de Saint Hilaire – 11890 Carcassonne
Cédex 9—Tél: 04.30.51.24.02**

◇ Le CSAPA de L'Ouest Audois / CeGIDD



Le Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention des Addictions (CSAPA) / Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) accueille les patients du lundi au vendredi, sur rendez-vous.

11 rue Pierre Germain – 11000 Carcassonne

CeGIDD Tél: 04.68.24.29.99

CSAPA Tél: 04.68.24.30.60

◇ Le CAMSP

Le Centre d'Action Médico-Social Précoce (CAMSP) est un service qui accueille les enfants de 0 à 6 ans à risque ou présentant des troubles du neuro-développementaux, sensoriels, mentaux ou comportementaux. Il dispose de 50 places.



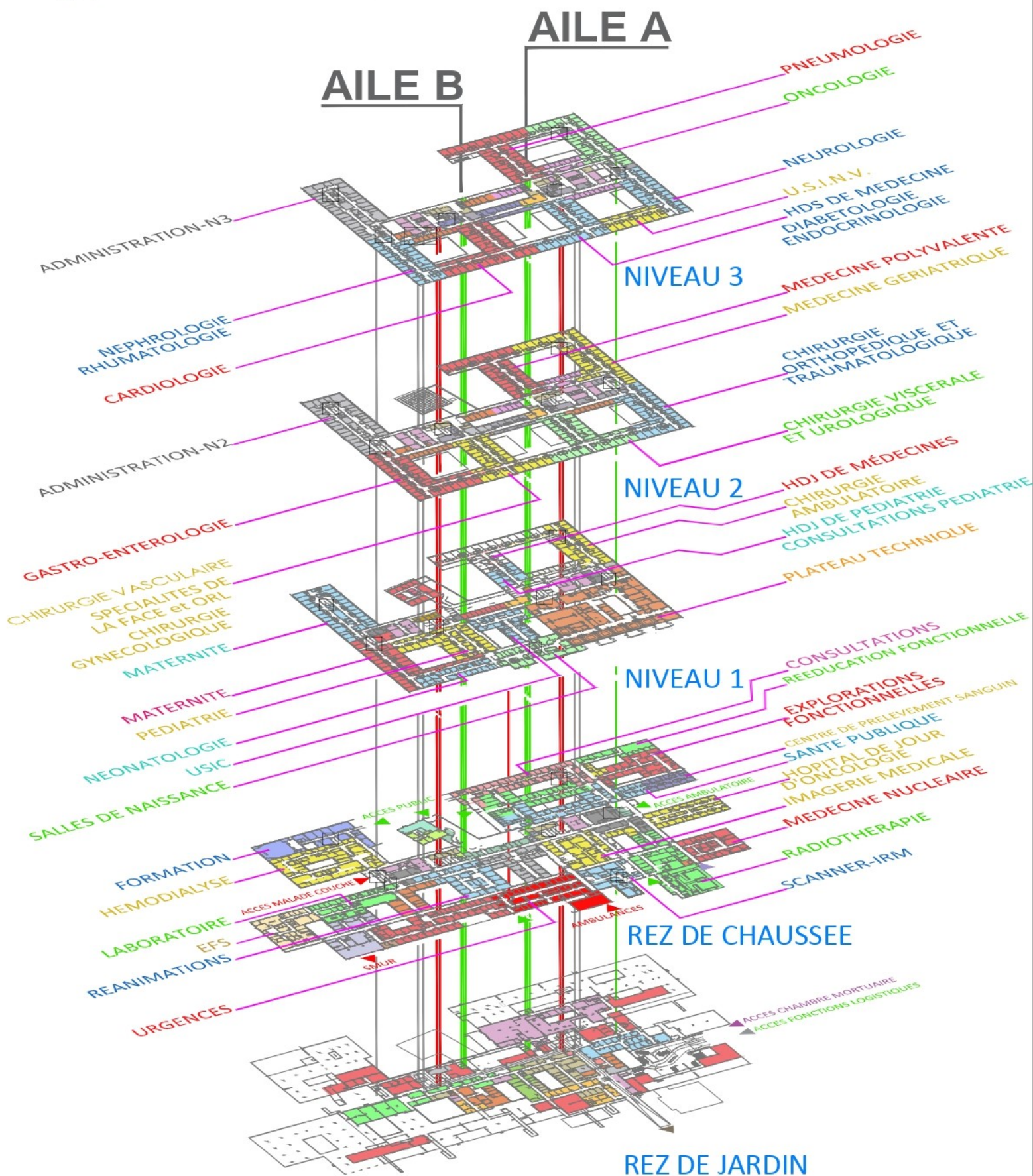
Rue Achille Mir – 11000 Carcassonne – Tél: 04.68.11.29.29

◇ L'USMP

L'Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire est un service excentré de l'hôpital situé au sein même de la Maison d'Arrêt de Carcassonne. Ce service permet de répondre aux besoins de santé de la population carcérale.

Maison d'Arrêt – avenue du Général Leclerc – 11000 Carcassonne

Les services de l'hôpital



Les médecins

SERVICES	NOM ET PRENOM	
ADDICTOLOGIE 04 68 24 25 86	KHAIRALLAH Fadi	SOULIE Pascale
ANESTHESIE 04 68 24 31 80	AVILES Thérèse BOSIANU Andrea BURTICA Alin CAPORNITA Cristina ENE Carmen	NASTASIE Adriana POPESCU Raluca SYLVESTER Eva TEODORESCU Bogdan TEODORESCU Maria Adeli- na
CAMSP 04 68 11 29 29		
CSAPA 04 68 24 30 60	DAVID Clément	PLAS Martine
CARDIOLOGIE 04 68 24 23 00	AFIFI Youcef BELAID Slimane DUGRAND Pierre GATY Denis	LLORET Franck REMOND Michel NGUYEN Van Hung SARRAY Hela
CeGIDD 04 68 24 29 99		
CESU 11 04 68 24 27 87	RICHARD GARRIGUE Nathalie	
CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE 04 68 24 22 06	CAILLIEZ Julien CORIN Boris EL HACHEM Antoine GAUDY Eric	IBORRA Jean-Philippe MATTESI Lucas MIRAUCOURT Thierry
CHIRURGIE VASCULAIRE 04 68 24 22 04	AVOUAC Julien DEWAELE Sylvie	ELIAS Kinan GARCIA Pierre-Michel
CHIRURGIE VISCERALE 04 68 24 22 05	MERCIER Nathalie SONDJI Sixte-Henry	LABBE François NINI Emile

SERVICES		NOM ET PRENOM	
CLAT			
04 68 24 26 89	SANCHEZ Thierry		
CLIN / HYGIENE HOSPITALIERE			
04 68 24 30 84	CAVERIVIERE Valérie	CHALLIES Cécile	
COORDINATION HOSPITALIERE DES DONS D'ORGANES			
04 68 24 21 24	LAZAROVICI Sonia		
DERMATOLOGIE			
04 68 24 23 50	AMELOT Florence	CARLET Clémentine	
DOULEUR			
04 68 24 25 86	AUCLAIR Sandrine	NUKKARI Mazen	
	BRAVO Erik		
EHPAD LES RIVES D'ODE			
04 34 87 67 00	RIFF Mireille	ROGUES BUYAT Brigitte	
EHPAD IENA			
04 68 24 34 00	AUDREN Gabrielle		
ENDOCRINOLOGIE			
DIABETOLOGIE			
04 68 24 25 00	BERTIN Joël	SAYAH BENALI Samia	
	MOUROU Lucie		
EXPLO. FONCTIONNELLE			
VASCULAIRE ANGIOLOGIE			
04 68 24 23 11	PAOLI CAZANAVE Géraldine		
GASTRO-ENTEROLOGIE			
04 68 24 21 90	BOSIANU Bogdan	SGRO Eric	
	STROCK Paul	TATOU Raoul	
GYNECOLOGIE OBSTETRIQUE			
04 68 24 28 00	BABIN Nadège	COGAN Anne	
	BOUTOT Manon	GAZEL-FONT Marie-Hélène	
	CARHAT Alexandra	NESS Julie	
	CHARENTREUIL Madelyne	SUSINI Marion	
		TIMISESCU Cristina	

SERVICES	NOM ET PRENOM	
IMAGERIE MEDICALE		
IRM	BURTICA Alexandra	TEBBOUNE Djamel
04 68 24 29 50	GASTON LEFRANC Muriel	TEBBOUNE Nathalie
	LOSCO Roxane	SYLVESTER BARLEANU Constantin
LABORATOIRE		
04 68 24 29 00	ATTALI Miriem	PAULIN Catherine
	BOURCIER Maximin	SOULA SCHEFFER Fabienne
	LEMEILLE Yolande	
MEDECINE POLYVALENTE		
04 68 24 23 50	ADDA Christian	MARTIN Xavier
	CHUILLON Isabelle	TEISSEYRE Helivah
MEDECINE GERIATRIQUE		
04 68 24 23 50	ABBES Chiheb	GRIMA Marion
	BAKANOVA Anna	NATHAN-BONNET Frédérique
	GUITTENY Sarah	SENOUCI Djallal Eddine
MEDECINE NUCLEAIRE		
04 68 24 28 86	CHALLIES Cécile	GALINIER Isabelle
	MICHELIN Thibaut	ORSAL Blanche
NEPHROLOGIE		
04 68 24 23 00	AMIROU Mustapha	GUENIFI Ismahane
HEMODIALYSE	BENABIB Zaïd	FIGUEROA Enrique
04 68 24 21 79	DE MARION GAJA Catherine	
NEUROLOGIE		
04 68 24 25 00	CARNIO Anaïs	ROBINSON Amédée
	HERVE Yann	TARHINI Ahmad
	NICOLAUD Blerta	
ODONTOLOGIE-STOMATOLOGIE	BRION Aurélie	

SERVICES	NOM ET PRENOM	
ONCO HEMATOLOGIE 04 68 24 26 01	BOULANGER Vincent LABOUREY Jean-Luc	GUINET Catherine
OPHTALMOLOGIE 04 68 24 22 84	MAILLARD Patrick	TOUBAL Sabrina
O.R.L 04 68 24 22 84	BOUMED Abdelkaddous	CODRON Sandrine
PASS 04 68 24 27 77	PETRISSANS Bernard	
PEDIATRIE ET NEONATOLOGIE 04 68 24 26 50	BENMANSOUR Lahbib DANDAN Anetta JERIDI Yasmine	TRONC Frédéric VIGUIER Agnès
PHARMACIE STERILISATION 04 34 87 76 15 ou 04 34 87 76 16	BALZA Bernard BELMAS Véronique BERRENI Aurélia BOULANGER Thomas	BRETON Mylène RIFF Isabelle RIWER Réginald
PNEUMOLOGIE 04 68 24 26 00	BILTIU DANCUS Dan MEHANNAOUI Azzedine	NASSRA Marwan SOLANO Javier
RADIOTHERAPIE 04 68 24 29 65	HACENE Samir VOICAN Daniel	PREAULT Mikael
REANIMATION 04 68 24 27 50	ATTANE Michel DE LA VEGA Christophe FAIVRE Guillaume	LAZAROVICI Sonia LORY Cécile MORANT Jérôme TCACIUC Tatiana
RHUMATOLOGIE REEDUCATION FONCTION- NELLE 04 68 24 24 50	CADENE Christian GATY Marie-Anne FANASULI Enzo	GASTON-GARETTE Florence KABCHOU Abdelkrim KOUMOUVI Modeste

SERVICES	NOM ET PRENOM	
SAMU-SMUR-URGENCES 04 68 24 27 50 04 68 24 27 63 04 68 11 78 77	ABEGG Jean-Christophe ALEX Jérôme AUCLAIR Sandrine BASTIDE Ingrid BEN ALI Kamel BENALI Rabah BERTIN Charles BREHONNET Tania BRIOIS Didier CABLAN Camille DARROLES Julia DESFOUGERES Jean-Baptiste DESILES Laurie ETCHEPARE Yves-Michel	FERRIER Guillaume GARRIGUE Paul GENDRON Nathalie KONAN Bertille MORENO MAESTRE Maria Elena MOUROUR Hervé PETRISSANS Bernard RICHARD GARRIGUE Nathalie RYAD Mohamed TATTULI Cécile THIVOLLE Marion YOUSSEF Ashraf
SERVICE DE L'INFORMATION MEDICALE 04 68 24 35 97	BOURTHOUMIEUX Anne BRU Bernard	PLATZER Valérie
SOINS PALLIATIFS (Equipe Mobile) 04 68 24 21 91	Ian MARTIN	Marine MAUVIEL
UNITE MEDICO-JUDICIAIRE (UMJ) 04 68 24 35 97	ALEX Jérôme PETRISSANS Bernard	GENDRON Nathalie
UROLOGIE 04 68 24 22 04	BADESCU Bogdan DAGUES François	VIALE Stéphane
USMP (Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire)	BENAZET-DUFFAU Pascale BELALBRE Pierre	BERREZIGA Nourredine SANCHEZ Thierry
VACCINATION 04 68 24 26 88	ROGUES BUYAT Brigitte	

VOTRE SEJOUR

Les formalités d'admission

◇ En cas d'urgence

Vous serez accueilli 24 heures sur 24 par le service des urgences qui collectera les renseignements indispensables sur **votre identité et votre adresse**. Par la suite, les formalités d'entrée seront établies par votre famille ou vous même auprès de **l'unité administrative des urgences ou auprès des admissions**.

Unité administrative des urgences

Ouverte 7 jours / 7 de 8h à 21h

Bureaux des admissions (situés dans les pôles d'hospitalisation)

ouverts du lundi au vendredi de 8h à 17h

Guichets soins externes

ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30

◇ Hors cas d'urgence

Vous devez vous présenter au bureau des admissions avant toute hospitalisation pour constituer votre dossier administratif.

En cas d'hospitalisation, vous devez fournir des documents en cours de validité pour bénéficier du tiers payant :

- Une pièce d'identité
- Votre carte Vitale ou l'attestation remise par votre centre de Sécurité Sociale
- Votre carte mutuelle ou l'attestation CMU (*Couverture Médicale Universelle: complémentaire gratuite dont vous pouvez bénéficier sous condition de ressources ou si vous êtes allocataire du RSA ou du RMI. La demande doit être faite auprès de votre centre d'assurance maladie.*)

Si vous êtes accidenté du travail

- La déclaration « d'accident du travail » délivrée par votre employeur

Si vous attendez un enfant

- La carte Vitale mise à jour ou l'attestation remise par votre centre de Sécurité Sociale.

Si vous hospitalisez un enfant

- Munissez-vous de son carnet de santé.

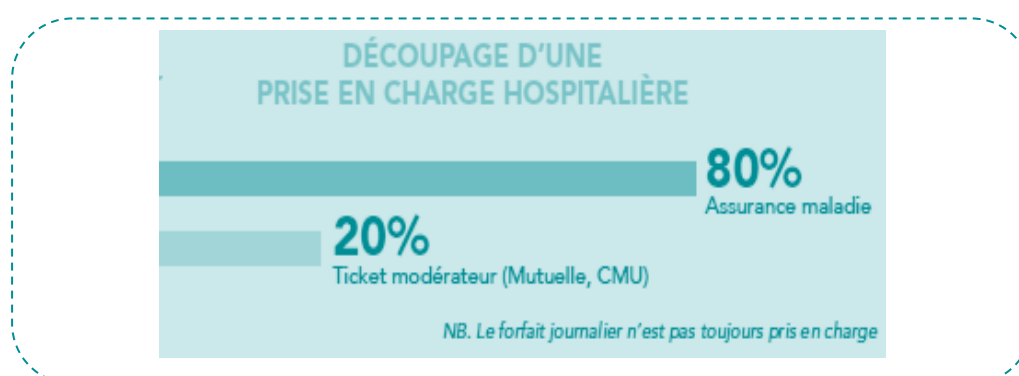
Pour la mise à jour de votre carte Vitale, une borne est à votre disposition au guichet du service des admissions.

◇ Consultation publique ou examen

Avant de vous rendre à votre consultation, vous devez passer par le service des admissions afin de constituer votre dossier administratif informatique et retirer des étiquettes ou la fiche de circulation. Les documents à fournir pour bénéficier du tiers payant sont les mêmes que pour une hospitalisation, excepté pour les mutuelles qui n'ont pas passé de convention tiers payant avec l'hôpital pour laquelle vous aurez à faire l'avance.

◇ Consultation privée

Vous avez la possibilité d'être examiné en consultation privée et d'être traité au titre de l'activité libérale du praticien (exprimé par écrit en cas d'hospitalisation). Les tarifs d'honoraires doivent être obligatoirement affichés en salle de consultation du praticien exerçant une activité libérale.





Le Centre Hospitalier de Carcassonne à l'heure du numérique

Le Centre Hospitalier de Carcassonne se modernise pour faciliter et sécuriser vos démarches et votre parcours de santé.

Identité

Sécurisation

avec l'attribution d'un numéro unique au niveau national, Identité Nationale de Santé (INS)



Documents à présenter

- pièce d'identité
- carte vitale
- Votre identité est vérifiée : le bon dossier pour le bon patient;
- Votre dossier est accessible aux professionnels de santé en France.



Tiers-payant

Dématérialisation

avec le dispositif de Remboursement aux Organismes Complémentaires (ROC)



Documents à présenter

- pièce d'identité
- carte de mutuelle
- Votre parcours administratif est simplifié;
- Vous connaissez en temps réel le montant de la prise en charge des soins (remboursement, reste à payer...).



Règlement général sur la protection des données (RGPD) :

- ✓ Si vous acceptez le Tiers Payant dématérialisé, vous acceptez le traitement de vos informations à caractère personnel.
- ✗ Si vous refusez le tiers payant dématérialisé, ce dernier ne sera pas appliqué.



Vos droits et informations

◇ Le traitement informatique des données personnelles

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé et sécurisé, dans les conditions fixées par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes et à la libre circulation de ces données. Le RGPD vient renforcer ces dispositions et vous ouvre de nouveaux droits.

◇ Protection des données à caractère personnel

La collecte des données personnelles par Le Centre Hospitalier de Carcassonne a pour objectif principal de permettre la prise en charge administrative et médicale au sein de l'établissement et durant le séjour.

L'ensemble des traitements de données est réalisé par le Centre Hospitalier de Carcassonne agissant en tant que responsable de traitement, les données ne seront transmises qu'aux services habilités à y avoir accès, à savoir les services administratifs et médicaux appropriés. Les éventuels sous-traitants qui interviennent dans la mise en œuvre du traitement peuvent également avoir accès aux données, les organismes tiers associés au séjour du patient (mutuelle, sécurité sociale, laboratoires...)

Vous disposez à l'égard de vos données personnelles les droits suivants :

- Droit d'accès
- Droit de rectification, de mise à jour de vos données si celles-ci sont inexactes
- Droit d'effacement, excepté une obligation légale de conservation
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité, la récupération de vos données
- Droit d'opposition du traitement.

Vos données seront conservées pendant les durées réglementaires ou légales nécessaires à la finalité du traitement. Vous pouvez exercer quelconque droits relatifs à vos données personnelles en contactant directement le Délégué à la Protection des Données qui est joignable par courriel ou courrier aux adresses suivantes : dpo@ch-carcassonne.fr ou **Centre Hospitalier de CARCASSONNE –Monsieur le Délégué à la Protection des Données—1060 Chemin de la Madeleine—11000 CARCASSONNE**

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

◇ Informations de santé

Contenues dans le dossier médical de chaque patient, les informations formalisées détenues par l'établissement sont communicables (dispositions de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé). Partie intégrante de la relation de soins, l'information permet au patient de prendre, avec les professionnels de santé, les décisions concernant sa santé, d'éclairer son consentement et de faciliter son adhésion au traitement. Les modalités d'accès au dossier médical du patient assurent la préservation indispensable de la confidentialité vis-à-vis des tiers. Le patient peut accéder à son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'il désigne à cet effet. Cette demande doit être adressée au directeur ou au médecin responsable du Service de l'Information Médicale de l'établissement.

Pour plus d'informations, Tél : 04 68 24 35 97 – Fax : 04 68 24 34 90 – Mail : civ@ch-carcassonne.fr). Les copies peuvent être remises au demandeur ou adressées par la Poste en recommandé avec avis de réception (frais de copies et d'envoi à la charge du demandeur).

Tout patient peut s'opposer à ce que les informations à caractère médical contenues dans son dossier soient communiquées à ses ayants droits (formulaire à signer à demander au personnel soignant du service)

En l'absence d'opposition écrite et conformément aux dispositions de la loi 2002-303 du 4 mars 2002, les ayants droits peuvent accéder aux informations médicales dans la mesure où elles sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes du décès, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits. De la même manière, vous pouvez accéder à votre dossier administratif qui est conservé pendant 5 ans.

Conformément à la réglementation, l'utilisateur peut exercer un droit d'accès et, le cas échéant, demander la rectification de certaines informations à caractère administratif

◇ Intimité, confidentialité, dignité et Non divulgation

L'établissement s'engage à vous garantir le respect de l'intimité, de la dignité et de la confidentialité des données personnelles tout au long de votre séjour. Vous pouvez également faire la demande de non divulgation de votre présence dans l'établissement au bureau des admissions à votre entrée ou, ensuite, auprès des personnels soignants.

Nous comptons aussi sur vous pour:

- respecter les lignes de confidentialité dans les points d'accueil et les panneaux interdisant l'accès à certains locaux;
- être discret et ne pas divulguer les informations entendues lors d'un hébergement en chambre double.

◇ **Dépôt d'argent, objets personnels et de valeur**

Les valeurs de petites dimensions (bijoux, moyens de paiement...) seront remises à la garde de la régie centrale de l'établissement pendant la durée de votre séjour après inventaire par le dépositaire sur un registre spécial côté dans le service de soins (reçu remis au déposant). Vous pourrez les récupérer à tout moment ou le jour de votre sortie à la caisse centrale du lundi au vendredi de 9h à 17h. Si votre séjour dépasse les 30 jours, votre dépôt sera à retirer à la trésorerie principale. Il convient de se munir d'une pièce d'identité et d'une procuration si le malade ne peut lui-même retirer son dépôt. En cas de décès, une attestation de porte-fort devra être fournie ou un document du notarié. Il est rappelé aux usagers de l'établissement que leurs objets personnels restent sous leur responsabilité.

Seuls les objets de valeur déposés au coffre sont sous la responsabilité de l'établissement. En conséquence, les objets non déposés dont la valeur justifie qu'ils le soient, sont conservés sous la responsabilité de leur possesseur pendant son séjour dans l'établissement. Ce dernier ne sera responsable de plein droit que si les formalités de dépôt ont bien été accomplies et si le directeur a donné son accord à la conservation des objets par son titulaire.

1: lorsque des personnes se trouvent hors d'état de manifester leur volonté, c'est le personnel de l'établissement qui accomplit alors les formalités nécessaires au dépôt .

2: la détérioration ou la perte d'une prothèse (dentaire, auditive, ...) ne pourra être indemnisée que dans certains cas précis, après l'analyse conjointe du service de la clientèle et de l'assureur du Centre Hospitalier. L'indemnisation n'est donc pas systématique.

Rappel des lois et jurisprudences: Code de la santé publique: article L1113-1 à L1113-10, L6145-12 et R1113-1 à E1113-9; Cour administrative d'appel de Douai, 2ème chambre, 22/12/2008, décision n°08DA00630; Cour administrative d'appel de Nantes, 3ème chambre, 18/10/2001, décision n°98NT00420

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place **et sera votre porte-parole.**

QUEL EST SON RÔLE ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

► Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

Elle a un **devoir de confidentialité** concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

► Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Attention :

- la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès ;
- **sa mission ne concerne que votre santé.**

QUI PEUT LA DÉSIGNER ?

Toute personne majeure peut le faire¹.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

QUI PEUT ÊTRE LA « PERSONNE DE CONFIANCE » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission.

Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

QUAND LA DÉSIGNER ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

Directives anticipées

- ▶ Vous pouvez donner **vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer**. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.
- ▶ **Toute personne majeure** peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation.
- ▶ Des **modèles** de formulaire sont disponibles.
- ▶ Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez **les modifier ou les annuler** à tout moment.
- ▶ Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le **maintien artificiel** de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en **parler avec votre médecin** pour qu'il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier le souhait ou le refus d'un endormissement profond et permanent jusqu'à la mort.
- ▶ Cette réflexion peut être l'occasion d'un **dialogue avec vos proches**.
- ▶ C'est également l'occasion de désigner votre **personne de confiance** (personne qui parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer) : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.
- ▶ Il est important d'**informer** votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.
- ▶ Dans tous les cas, **votre douleur sera traitée et apaisée**. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

La vie pratique

Chambre

Selon les possibilités ou les nécessités médicales, vous serez installé dans une chambre à 1 ou 2 lits, toutes sont équipées d'un système de signalisation vous permettant de faire appel à un agent du service ainsi que d'un bouton d'appel d'urgence.

Si vous souhaitez bénéficier d'une **chambre particulière**, vous devez confirmer le choix du régime particulier par écrit lors de votre admission ou de votre pré-admission. Le régime particulier n'est couvert ni par la Sécurité Sociale, ni par la CMU complémentaire et ne peut être appliqué aux bénéficiaires de l'Aide Médicale de l'Etat. Les mutuelles complémentaires, selon les garanties, remboursent les chambres particulières. La mise à disposition de la chambre particulière peut être interrompue en cours de séjour si le service de soins est dans l'obligation d'attribuer cette chambre à un autre patient pour raison médicale. **Le tarif journalier de la chambre particulière est fixé à 45€ (50€ en maternité) et 20€ en secteur ambulatoire et en hospitalisation de jour.**

Accompagnants et couchettes

Si un accompagnant souhaite rester auprès d'un patient, il a la possibilité de disposer d'une couchette (selon disponibilité) en s'acquittant d'un forfait auprès de la caisse centrale. Cette prestation n'est pas offerte dans les chambres doubles.

Terminal Multi-Média ou TMM (Internet/Télévision/téléphone)

Chaque lit est équipé d'un TMM pour accéder à internet, la télévision et au téléphone (numéro d'appel direct à communiquer à ses proches pour être joint). Pour cela, vous devez acheter un forfait non remboursable à la caisse centrale ou auprès de l'hôtesse d'accueil de 8h à 19h (18h les weekends et jours fériés).

Tarif Télévision / Radio / Internet / Wifi :	
- Tarif pour 24 heures	3,50 €
- Tarif fourniture casque	2,50 €
Tarif téléphone :	
Tarif pour une heure de communication : (une heure d'accès vers fixes et portables incluant l'ouverture de la ligne)	2,50 €
Tarif WIFI seul :	
Tarif pour 24 heures	1,50 €

Repas

Petit déjeuner de 7h à 8h—Déjeuner de 12h à 12h30—Dîner de 18h30 à 19h30

Une boisson vous sera également servie aux environs de 16h. Toutefois les diététiciennes sont spécialement chargées d'établir vos menus en fonction de vos goûts et des prescriptions médicales qui vous concernent.

Relais H

Vous pouvez acheter sur place journaux et revues auprès du Relais H situé dans le hall d'entrée. Vous y trouverez également des boissons chaudes ou fraîches, des collations et quelques produits de première nécessité.

Ouverture:

Lundi – vendredi de 8h –19h

samedi, dimanche, jours fériés 10h30 –18h

Boissons alcoolisées et denrées alimentaires

L'introduction de boissons alcoolisées et de denrées alimentaires dans l'établissement est rigoureusement interdite. Il est interdit de déposer des victuailles et bouteilles sur le rebord des fenêtres afin d'éviter tout accident.

Visites

Les visites sont autorisées **de 13h à 20h** et sont **limitées à deux visites par malade** notamment dans les chambres à deux lits afin de préserver le repos des patients. **Après 21h, l'accès à l'hôpital se fait uniquement par le service des urgences.** La présence d'enfants est à éviter.

Les visiteurs sont invités à se retirer dans le couloir si le personnel est amené à donner des soins à vous-même ou à votre voisin de chambre, à éviter tout bruit dans les services et à respecter l'interdiction de fumer. Enfin, les animaux domestiques ne sont pas autorisés dans l'établissement.

Règlement intérieur

Disponible sur le site internet dans la rubrique « centre hospitalier/règlement intérieur » : <https://www.ch-carcassonne.fr/le-centre-hospitalier/reglement-interieur>

Courrier

Du lundi au vendredi, le vaguemestre de l'établissement assure l'expédition et la distribution du courrier et des mandats. Déposez votre courrier dûment affranchi dans la boîte aux lettres du service. La levée a lieu l'après-midi avant 15h30.

Linge

Vous devez apporter votre linge de corps personnel, nécessaire de toilette, brosse à dents, mouchoirs, serviette de toilette et de table, savon, gant de toilette ... et en assurer l'entretien. Vous partirez avec vos effets personnels à votre sortie. En cas d'oubli, ils seront conservés 3 semaines, ensuite, ils seront mis à disposition d'associations de lutte contre la précarité et l'exclusion.

Le service social

Formées à l'entretien d'aide psychosocial et dans le respect de l'éthique de leur profession, les assistantes de service social assurent un rôle d'écoute, d'information, d'orientation et d'accompagnement auprès des patients et de leurs familles (Décret n°2014-101 du 4 février 2014 portant statut particulier du corps des assistants socio-éducatifs de la fonction publique hospitalière). Vous pouvez contacter les assistantes sociales référentes par l'intermédiaire des services de soins par téléphone ou en vous rendant à leurs bureaux.

Au rez-de-chaussée (1^{er} couloir à droite après l'accueil situé dans le hall) :

- **04 68 24 20 73** – Neurologie, Néphrologie, Endocrinologie, Cardiologie, USINV et Rhumatologie.
- **04 68 24 20 61** – Médecine Polyvalente, Oncologie, Consultation annonce, Radiothérapie et Pédiatrie.
- **04 68 24 25 92** – Médecine Gériatrique et Unité Mobile de Gériatrie; Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie.
- **04 68 24 20 60** – Pneumologie, Chirurgies, Maternité/Obstétrique et Néonatalogie.

Au sein du service des urgences :

- **04 68 24 27 39** – Urgences, PASS et Réanimations et Hémodialyse.

Au sein du service d'addictologie :

- **04 68 24 25 87** – Addictologie et Gastro-entérologie.



Les accès et parkings

Le Centre Hospitalier dispose de **531** places réservées aux visiteurs à proximité des services dont **33** places réservées aux personnes à mobilité réduite. L'hôpital n'est pas responsable des vols ou dégradations des véhicules stationnés sur le parking.

Les règles de stationnement doivent être impérativement respectées pour des raisons de sécurité. Les visiteurs mal stationnés ou stationnés sur un espace réservé pourront être verbalisés par la police tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du Centre Hospitalier. Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement.

Transport

Du lundi au samedi, la ligne de bus n°7 assure les trajets entre le Centre Hospitalier et la ville de 7h35 à 19h11. Infos: www.rtca.carcassonne-agglo.fr

Soins Socio-esthétique pour les patients en cancérologie

◇ Esthétique

Les soins de beauté pratiques: soins du visage, massages, épilations, maquillage, conseil et manucure sont proposés à tous les services (homme et femme) et sont gratuits sur demande auprès du personnel.

◇ Réflexologie plantaire et faciale

La réflexologie est une technique de pression sur les zones de réflexes des pieds et des mains correspondants à toutes les glandes, tous les organes, la circulation sanguine, le système endocrinien ou encore au niveau énergétique. Les patients en cancérologie peuvent en faire la demande auprès du personnel.

Culte

Vous pouvez faire appel au service de l'aumônerie par l'intermédiaire de l'équipe soignante, des hôtesse d'accueil ou en téléphonant au 04 68 24 20 79 / 06 42 79 36 67.

Permanence au bureau (rez-de-chaussée 1er bureau à gauche des ascenseurs) ou visite dans les chambres du mardi (parfois lundi) au vendredi au centre hospitalier, le mercredi après-midi à l'EHPAD Léna; le jeudi après-midi à l'EHPAD des Rives d'Ode). Une présence spéciale de l'équipe est possible sur demande, le dimanche. Le lieu de culte se situe au fond du couloir du bureau de l'aumônier au niveau -1.

- **Culte Catholique:** Mme Delphine THORENT: 04 68 24 20 79 ou 06 42 79 36 67
- **Culte Evangélique:** M. ou Mme ALBANESE: 04 68 10 89 96
- **Culte Israélite:** Mme ATLAN: 06 30 35 01 53
- **Culte Musulman:** M. Mohamed BENIHOUB: 06 32 03 20 12
- **Culte Orthodoxe:** M. François FAURE: 06 65 63 46 21
- **Culte Protestant:** M. Charles KLAGBA: 04 68 43 25 68 ou 06 0182 29 67 (Narbonne) ou M. Jean-Pierre PAIROU: 06 18 60 62 52 (Carcassonne)

Culture

L'Art en Blanc est une commission culture du centre hospitalier qui s'est fixée comme mission de promouvoir et mettre en place toute action culturelle susceptible de créer de la vie, du partage et de l'émotion entre soignants, soignés et leurs accompagnants au sein du Centre Hospitalier. Ainsi un piano est à votre disposition dans le hall (merci de jouer avec modération) et des « livres nomades » sont disponibles dans le hall et dans les étages.

Des expositions, des concerts et divers projets artistiques sont régulièrement organisés.

Centre scolaire

Les enfants de 03 à 17 ans hospitalisés au Centre Hospitalier peuvent bénéficier de l'enseignement scolaire dans une pièce dédiée ou en chambre grâce à l'intervention d'un professeur des écoles de l'Education Nationale.

Le professeur évalue les capacités de l'enfant à étudier pendant son hospitalisation et adapte l'enseignement aux besoins de chaque enfant.

Enseignement le lundi, mardi, jeudi et vendredi après-midi

Mêmes périodes de vacances scolaires que l'Académie de Montpellier

Les modalités de sortie

Les salons de sortie

À l'issue de votre hospitalisation, vous pourrez éventuellement être orienté vers un salon de sortie. Ce lieu convivial, situé à chaque étage, permet d'attendre le transporteur pour votre sortie. Un membre du personnel vous y accompagnera et s'occupera de vos bagages et de vos formalités de sorties.

Le transport

Votre transport peut être assuré par vos propres moyens, les transports en commun (un arrêt d'autobus est situé devant l'hôpital), le taxi (à votre charge) ou l'ambulance*

Le type de transport sera décidé par votre médecin. Si vous souhaitez vous faire rembourser les frais de transport par ambulance par votre organisme d'assurance maladie, il conviendra de vous faire délivrer un certificat attestant la nécessité de votre transport. Si vous souhaitez bénéficier d'une maison de repos après votre hospitalisation, veuillez en parler au médecin rapidement afin de ne pas prolonger votre hospitalisation.

*il vous appartient de choisir un ambulancier susceptible d'effectuer le transport dans un véhicule approprié à votre état et de demander au service d'hospitalisation de commander votre ambulance.

Le questionnaire de sortie :

Participez à l'amélioration de la qualité de votre séjour, en répondant au questionnaire de sortie qui vous a été remis ou accessible sur le Terminal Multimédia. Ces questionnaires sont analysés par la direction qualité et gestion des risques en lien avec la Commission des Usagers (CDU) et permettent de définir des actions d'amélioration au sein de notre établissement.

Vous pouvez le remettre au personnel au moment de votre sortie ou l'adresser à la direction du Centre Hospitalier par voie postale.

L'établissement s'est également engagé dans le recueil national de la satisfaction des usagers proposé par le Ministère de la Santé et de la Haute Autorité de Santé (enquête e-satis). Si vous avez séjourné plus de 48h dans notre établissement, et si vous avez fourni votre adresse mail lors de votre admission, vous pourrez être contacté par mail afin de répondre au questionnaire national de satisfaction des patients hospitalisés.

Votre avis nous intéresse!

NOS ENGAGEMENTS

Le développement durable



Etablissement de référence répondant aux besoins de santé d'un bassin de population de 200 000 personnes vivant sur l'Ouest Audois, votre hôpital porte une responsabilité économique, sociale, sociétale et environnementale. Aussi dans la continuité de la reconstruction aux normes environnementales de ses principaux bâtiments, il a engagé depuis 2014 une démarche développement durable se déclinant notamment sur les énergies, le tri des déchets avec des résultats significatifs.



LE SAVEZ-VOUS ? L'hôpital se chauffe et produit son eau chaude principalement avec du bois et du soleil. Aucun produit phytosanitaire n'est utilisé pour l'entretien des espaces verts.



L'hôpital est labélisé Haute Qualité Environnementale niveau exceptionnel—Très Haute Performance Énergétique—Énergies Renouvelables.

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS OU D'AGIR ? Adressez-vous au personnel et suivez les recommandations de notre mascotte : éteignez les lumières en quittant votre chambre, réglez le thermostat sur la bonne température, profitez de la lumière naturelle et protégez de vous de la chaleur avec les volets, veillez à la consommation d'eau dans la salle de bains.

La qualité

L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins

Le Centre Hospitalier de Carcassonne s'engage à recueillir les Indicateurs Qualité et de Sécurité des soins, à les transmettre à la HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers. Les résultats des indicateurs de l'établissement sont disponibles dans ce livret d'accueil, sur notre site internet, et affichés aux points d'accueil.



La satisfaction des patients

Le Centre Hospitalier de Carcassonne s'engage à recueillir les Indicateurs Qualité et de Sécurité des soins, à les transmettre à la HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers. Les résultats des indicateurs de l'établissement sont disponibles dans ce livret d'accueil, sur notre site internet, et affichés aux points d'accueil.

[Année de recueil des données – 2020]

RESULTATS IQSS



Indicateurs relatifs au parcours du patient (données 2018)

Intitulé	Description	Etablissement
Lettre de liaison à la sortie	Evalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	C
Lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	Evalue la qualité de la lettre de liaison à la sortie	C

Evaluation et prise en charge de la douleur (données 2018)

Intitulé	Description	Etablissement
Evaluation et prise en charge de la douleur en Soins de suite et réadaptation	Mesure la mise en œuvre de l'évaluation de la douleur avec une échelle et d'une stratégie de prise en charge	B

PT Ortho (données 2018)

Intitulé	Description	Etablissement
Caillots de sang dans les veines (thrombose) ou les poumons (embolie) après pose de prothèse totale de hanche ou de genou	Mesure la survenue de caillots de sang dans les veines ou les poumons après une prothèse totale de hanche ou de genou dans l'établissement, en tenant compte des caractéristiques des patients opérés	Satisfaction comprise entre 77,3 et 74

RESULTATS E-SATIS

L'établissement mesure également en continu la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h avec le dispositif national e-satis. (note sur 100).

72.56

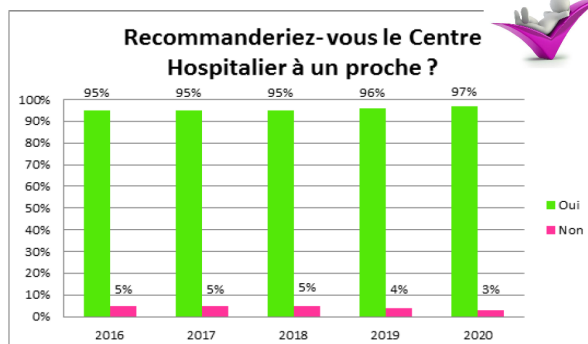
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Le niveau de satisfaction des personnes hospitalisées est évalué grâce au questionnaire de sortie qui est disponible sur les Terminaux MultiMédias et remis au patient avec le livret d'accueil, Nous enregistrons 1400 questionnaires au total pour l'année 2020. Les patients sont globalement satisfaits de leur prise en charge dans notre établissement, 96% d'entre eux recommanderaient notre Centre Hospitalier à un proche.

CERTIFICATION

Le Centre Hospitalier de CARCASSONNE est certifié B par la Haute Autorité de Santé (avec recommandation d'amélioration)

B



- ✓ L'écoute pour pouvoir répondre aux besoins des patients et de leur entourage,
- ✓ Le respect des droits des patients,
- ✓ Un système de pilotage de la qualité et prévention des risques efficace,
- ✓ Le développement d'une dynamique d'évaluation pour améliorer durablement le service rendu aux patients.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des résultats des indicateurs, mais également les rapports de Certification, sur le site : Scope Santé (<http://www.scope-sante.fr>).

Les infections associées aux soins

**Soyons
Tous**

Organisés

Pour les prévenir



Nous sommes naturellement porteurs de germes. Nous en avons sur la peau, dans le tube digestif... Nous cohabitons le plus souvent sans problème avec eux.

La plupart de ses microbes sont sans danger, mais parfois dans certaines situations de fragilité, ils peuvent provoquer des infections notamment chez certaines personnes plus « sensibles ».

D'où proviennent les infections associées aux soins

Infections à partir de ses propres germes



Les autres patients



Les visiteurs



Le personnel



Qu'est-ce qu'une infection?

C'est la pénétration d'un germe dans l'organisme, capable de s'y multiplier et de provoquer une maladie infectieuse.





Une infection peut être associée aux soins

Lorsqu'elle est contractée au cours d'un acte de soins pratiqué à la maison, à l'hôpital, en EHPAD...

Pour en savoir plus :

- L'équipe soignante du service,
- eoh@ch-carcassonne.fr
- UMA Hygiène Hospitalière: postes 2084 2064 3084

Chacun doit agir pour prévenir les infections associées aux soins

Le patient	Les visiteurs	Le personnel
 <p>Je suis fragilisé et vulnérable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je dois avoir une bonne hygiène corporelle et vestimentaire • Je dois informer l'équipe soignante en cas : <ul style="list-style-type: none"> - De portage d'une bactérie multi-résistante (BMR) - Ou d'infection récente • Je dois respecter les consignes données par l'équipe soignante 	 <p>Je rends visite à un patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je dois me laver les mains avant et après la visite (ou friction avec un produit hydroalcoolique). • Je dois avoir une bonne hygiène corporelle et vestimentaire. • Je ne dois pas m'asseoir sur le lit. <p>Je suis contagieux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je ne dois pas rendre visite à un patient. <p>Je suis accompagné d'un enfant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je dois demander à l'équipe soignante l'autorisation de visite. <p>J'apporte des denrées alimentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Je dois informer l'équipe soignante 	 <p>Je suis un professionnel responsable des soins que je réalise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je dois réaliser une hygiène des mains avant et après chaque acte de soins.  <ul style="list-style-type: none"> • Je dois appliquer et respecter les protocoles
<p>Pour ne pas être un risque pour moi-même et pour les autres, je respecte ces consignes</p>	<p>Pour ne pas constituer un risque pour la personne à qui je rends visite et pour moi-même, je respecte les consignes et les règles d'hygiène</p>	<p>Pour ne pas transmettre mes microbes et ceux des autres Je réalise les soins en respectant ces protocoles</p>

Notre établissement met en œuvre une politique de lutte contre les infections associées aux soins,

La prévention est l'affaire de tous!



CENTRE HOSPITALIER
CARCASSONNE

UMA Hygiène Hospitalière
Mars 2015

Les associations

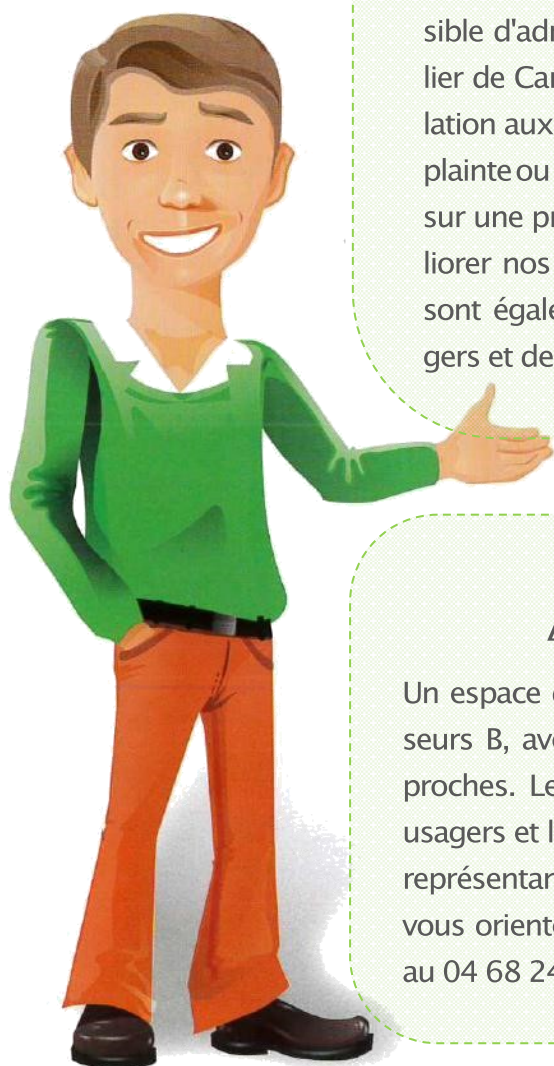
Nom de l'association	Services concernés	Missions	Contact
DELEGATION DE L'AUDE DE LA NOUVELLE ASSOCIATION FRANCAISE DES SCLEROSES EN PLAQUES	Pôle Vasculaire et Métabolique	Proposition de services (group de parole, animation...) aux patients atteints de scléroses en plaques.	05 34 55 77 00 afsep@afsep.fr
CAPPONCO (Carcassonne association du personnel pour les patients d'oncologie)	Oncologie		
ASSOCIATION DES DIABETIQUES DE L'AUDE	Endocrinologie		
MUSEE DES BEAUX ARTS	Pôle Femme-Enfant	Rendre accessible les collections du musée au public.	04 68 77 73 70
CONSERVATOIRE		Définir les modalités d'intervention de la Fabrique des Arts et du service de lecture publique au CH.	04 68 10 56 35
Association des Soins Palliatifs			04 68 72 68 96
Association Un Sourire Un Soutien		Visites auprès des patients hospitalisés isolés	S'adresser au personnel soignant
Association Cancer Support France	Oncologie	Soutien des patients anglophones atteints d'un cancer et de leurs proches	0800 240 800 helpline@cancersupportfrance.org
LES TRICOTEUSES DE TENDRE PARTAGE	Pôle Femme-Enfant, PASS	Dons de layettes via les services de pédiatrie et de néonatalogie; éventuellement de la PASS	Tendrespartages@gmail.com
LO CAMIN DEL SOL	Pôle Femme-Enfant	Manifestations artistiques exceptionnelles.	
ASSOCIATION FRANCE AVC	Neurologie	Les patients victimes d'un AVC seront reçus ainsi que leurs proches afin de communiquer autour de l'AVC.	franceavc.carcassonne@gmail.com
ASSOCIATION JONGLE A LA LUNE	CAMSP	Séances de cirque dans les locaux du CAMSP.	
LIGUE CONTRE LE CANCER - Comité Départemental de l'Aude	Oncologie	Actions de sensibilisation et accompagnement des malades grâce à des soins supports.	04 68 72 44 77 cd11@ligue-cancer.net
CLOWNS Z'HOPITAUX	Pôle Femme-Enfant	Animation de clowns qui se rendent auprès des enfants de pédiatrie et de leur famille.	

Les relations avec les usagers

Suggestions, plaintes, réclamations et remerciements

Un hôpital à votre écoute

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des soins et de la prise en charge, le Centre Hospitalier de Carcassonne favorise la parole des usagers et de leurs proches. L'encadrement et la Direction de l'établissement sont à l'écoute de vos suggestions, de vos réclamations et de vos remerciements. **Le personnel du service de soins et le cadre de santé du service sont vos premiers interlocuteurs.** Il vous est également possible d'adresser un courrier à Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier de Carcassonne. Votre courrier sera alors traité par le Service de relation aux usagers en lien avec les services concernés. Le traitement de la plainte ou réclamation s'appuie sur un rapport du service et le cas échéant sur une proposition de médiation. Vos courriers sont utilisés pour améliorer nos pratiques. Les plaintes et réclamations et les remerciements sont également présentés en Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.



Espace des usagers

Des représentants des usagers à votre écoute

Un espace des usagers est ouvert au rez-de-chaussée, à côté des ascenseurs B, avec une permanence le lundi au profit des patients et de leurs proches. Les représentants des usagers ont un rôle d'interface entre les usagers et l'hôpital en siégeant dans plusieurs comités et commissions. Les représentants des usagers sont à votre écoute et peuvent vous informer et vous orienter dans vos démarches. Vous pouvez les joindre par téléphone au 04 68 24 35 35 ou par mail: espace.usagers@gmail.com

Les voies de recours

Si la personne hospitalisée ou ses ayants droits estiment avoir subi un préjudice lors du séjour dans l'établissement, ils peuvent saisir le directeur de l'hôpital ou s'adresser à la commission des usagers (CDU)– **Tél : 04 68 24 20 08**

Commission des Usagers, CDU

Une instance force de propositions

La Commission de relation avec les usagers est une instance réglementaire pluridisciplinaire composée des représentants des usagers, des médiateurs médicaux et non médicaux, de représentants de la direction et de la communauté médicale de l'hôpital. Elle a pour missions d'assurer le respect du droit des usagers et de proposer des actions d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des usagers.

LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DE CARCASSONNE

CDU

La principale mission de la CDU est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. La CDU contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

SI VOUS SOUHAITEZ FAIRE APPEL A UN MEDIEATEUR, N'HESITEZ PAS EN FAIRE LA DEMANDE AUPRES DU PERSONNEL SOIGNANT

MEMBRES DE DROIT

- Dr Michel GRAND, représentant des usagers - Président
- Mme Emmanuelle PROT, directrice par intérim - Vice-Présidente
- Dr Mustapha AMIROU, président de la commission médicale d'établissement
- M. Stéphane HAFFEN, directeur adjoint en charge des relations avec les usagers
- Mme Stéphane MARCELLIN, directeur coordonnateur général des soins
- Dr Samir HACENE, médiateur médical titulaire
- Dr Paul STROCK, médiateur médical suppléant
- Dr Sonia LAZAROVICI, médiateur médical suppléant
- Mme Karine LEMAIRE, médiateur non-médical titulaire
- Mme Michèle DIAZ, médiateur non-médical suppléant
- Mme Ina KRUIT, représentant des usagers titulaire
- Mme Tess MARTIN, représentant des usagers suppléant
- Mme Thérèse CAVERIVIERE, représentant des usagers suppléant

INVITES PERMANENTS

- Mme Bahia LAROUSSE-GHRAIRI, chargée des relations avec les usagers
- Dr Réginald RIWER, coordonnateur des risques
- M. Driss BELQOQ, représentant de la CSIRMT titulaire
- Mme Marie-Carmen BOYER, représentant de la CSIRMT suppléant
- M. Philippe AUGLANS, représentant du CSE titulaire
- Mme Meryiam BENHIMA, responsable qualité et gestion des risques



Permanence des Représentants des usagers au 04 68 24 35 35
Service des relations avec les usagers au 04 68 24 20 08 - secretariat.clientele@ch-carcassonne.fr

Mise à Jour le 17 mars 2023

La lutte contre la douleur

Le contrat d'engagement: *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 ». Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Exprimez-vous auprès d'un soignant dès votre arrivée.

Prévenir, Traiter ou Soulager votre douleur c'est possible

- **Prévenir** les douleurs provoquées par certains soins ou examens (piqûres, pansements, pose de perfusion...) ou liées à un geste quotidien (toilette, déplacement...)
- **Traiter ou soulager** les douleurs aiguës (coliques néphrétiques, fractures...); les douleurs après une intervention chirurgicale; les douleurs chroniques (mal au dos, migraine) et également les douleurs du cancer (prise en charge spécifique).
- **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 évaluant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou avoir moins mal

- **En répondant à vos questions;**
- **En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;**
- **En utilisant le ou les moyens mieux adaptés.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme la relaxation, l'hypnose, le soutien psychologique, la physiothérapie, sophrologie...

Votre participation est essentielle.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

En cas de douleur chronique ou rebelle, vous pouvez joindre l'unité de consultations de la douleur chronique au 04 68 24 25 86 – Rez-de-chaussée – Santé Publique

Médecins: Dr NUKKARI, Dr AUCLAIR, Dr BRAVO Infirmière: C. LUCAS

Psychologue: A. MICULITA-TAPASZTO

Les soins palliatifs

Le Centre Hospitalier de Carcassonne bénéficie des services d'une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) qui intervient dans les services de soins à la demande. Il s'agit de soins actifs dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale (prise en charge des douleurs physiques ainsi que des autres symptômes; prise en compte de la souffrance psychologique, sociale et spirituelle). L'EMSP est pluridisciplinaire: Médecin, Infirmière, Psychologue, Secrétaire qui travaillent en lien avec les bénévoles d'accompagnement de soins palliatifs Accompagnement, Soutien, Présence (ASP). Son action auprès de chaque patient quelque soit son âge, à sa famille et à ses proches sur demande du patient lui-même ou de ses proches ou des soignants. L'EMSP exerce un rôle de conseil et de soutien auprès des équipes soignantes ainsi qu'un rôle de formation. Le Centre Hospitalier de Carcassonne bénéficie également de 6 lits identifiés de soins palliatifs (LISP).

Equipe Mobile de Soins Palliatif, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Aile A – 3e étage – tel: 04.68.24.21.91

Médecins : Dr M. MAUVIEL, Dr I. MARTIN

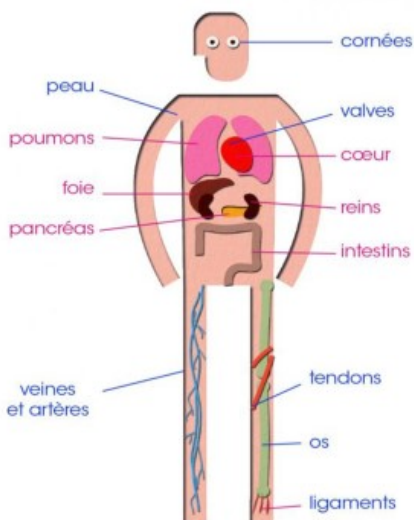
Infirmière: L. WINDELSCHMIDT Psychologue: L. CODOU Secrétaire: A. DUMONT

Les dons d'organes et de tissus

Le don c'est la greffe, la greffe c'est la vie, pour sauver des vies il faut l'avoir dit!

Depuis 2003, notre centre hospitalier dispose d'une unité de prise en charge des donneurs potentiels d'organes et de tissus. Cette mission de santé publique bénéficie d'une législation rigoureuse visant au respect des règles de bonnes pratiques dont le respect des règles d'éthique et de sécurité sanitaire (arrêté du /02/1998).

Que peut-on donner?



Comment donner ?

Avant tout prélèvement, l'équipe de coordination hospitalière interroge le registre national des refus et recueille la volonté du défunt auprès des proches en tant que témoins de son positionnement. De son vivant, il est donc important de se positionner en informant ses proches, son médecin traitant, par courrier... La carte du donneur n'est pas un document légal mais témoignage d'une volonté en faveur du don. En cas d'opposition totale ou partielle sur un organe et/ou tissu, il est indispensable de s'enregistrer sur le registre national des refus.

Qui peut donner ? 2 cas possibles.

Mort encéphalique (rare): le patient déclaré officiellement décédé devient donneur d'organes et de tissus potentiel. Les actes de réanimation peuvent maintenir quelques heures les organes en état de fonctionnement. La greffe permet de remplacer un organe en état de défaillance terminale.

Cœur arrêté (fréquent): le patient est potentiellement donneur de tissus (peau pour les grands brûlés, cornées pour recouvrir la vue, os pour retrouver une motricité...)

Il existe aussi le **don du vivant**. Les reins et le foie peuvent être prélevés pour un proche selon un cadre réglementaire très précis.

Pour plus d'infos, contactez la coordination : coordination.hospitaliere@ch-carcassonne.fr,

04 68 24 21 24 ou sur le site Internet de l'Agence de Biomédecine.

La procédure de sortie des corps

Le décret n°2011-121 du 28 janvier 2011 apporte des modifications aux modalités de sortie de corps après décès. Le délai de transport de corps avant la mise en bière est de 48 heures sans obligation de soins de conservation (72 heures pour certaines infections transmissibles et quand il s'agit de rechercher la cause du décès pour des raisons scientifiques).

Services de l'Etat-civil à la Mairie de Carcassonne
du lundi au jeudi 8h00-18h00, vendredi de 8h00-12h00

Astreinte municipale
vendredi 14h00-17h00, samedi 8h30-12h30, dimanche 8h00-12h00

Bureau de l'état civil du Centre Hospitalier
du lundi au vendredi 8h00-17h00

Chambre mortuaire du Centre Hospitalier
Tous les jours 8h00-15h00

Les visites se font uniquement sur RDV : 04 68 24 27 23

En dehors des heures d'ouverture, renseignements au : 04 68 24 27 65

Afin de respecter la confraternité entre les professionnels de santé et l'exercice du libre choix du patient, si ce dernier ne connaît pas d'infirmier(ère) et/ou de masseur-kinésithérapeute ou autre professionnel de santé, le personnel indique au patient que la liste des professionnels de santé de ville concernés est consultable sur internet "ameli-direct" à l'adresse suivante : <http://ameli-direct.ameli.fr/>. Il appartient au patient de solliciter la C.P.A.M (caisse primaire d'assurance maladie) dont il relève pour obtenir ces informations. Le cas échéant, le conseiller de l'assurance maladie présente ladite liste au patient. Pour les patients ne relevant pas du régime général de Sécurité sociale, ces derniers s'adressent à leur caisse de rattachement en tant que de besoin.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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

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

Charte de l'enfant hospitalisé



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.



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.



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.



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.



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



Les enfants ne doivent pas être admis dans les 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.



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.



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



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



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

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.

