

Livret d'accueil **PATIENTS**

ADULTES



**LIVRET D'ACCUEIL PATIENT
DU CENTRE HOSPITALIER
SPÉCIALISÉ PIERRE JAMET**

Au cœur de l'Humain, accompagner et progresser ensemble vers demain

SOMMAIRE

PARTIE 1 - BIENVENUE

p.4

Bienvenue au Centre hospitalier
Mieux connaître la Fondation
Le parcours patient

PARTIE 2 - VOTRE ADMISSION

p.7

Bien identifier, c'est bien se soigner
Les démarches administratives
L'admission d'urgence
L'admission d'un majeur protégé
Vous avez besoin d'un interprète ?
Vos frais de soins

PARTIE 3 - VOTRE PRISE EN CHARGE

p.11

Une équipe de professionnels
Votre séjour

- Vos effets personnels
- Votre chambre
- Les repas
- Les visites
- Le service social

Vos activités médiatisées et votre vie sociale

PARTIE 4 - NOTRE DÉMARCHÉ QUALITÉ

p.17

La qualité et la sécurité des soins
Les médicaments lors de votre hospitalisation
Vos antécédents
La lutte contre les infections nosocomiales

PARTIE 5 - VOS DROITS ET LES RÈGLES DE VIE

p.20

VOS DROITS

p.20

Le consentement aux soins
La personne de confiance
L'accès au dossier médical
Les directives anticipées et fin de vie
Les représentants des usagers
Votre participation à la vie de l'établissement
Examen des plaintes et réclamations
Vous rencontrez des difficultés durant votre prise en charge ?

LES RÈGLES DE VIE

p.25

La vie commune lors de votre séjour
Le tabac et les produits illicites
L'hygiène
La vidéo protection et sécurité incendie

NOS ENGAGEMENTS

p.27

La protection des données
La conservation au dossier médical
La démarche RSE
La charte de bientraitance
La charte de la personne hospitalisée
La prise en charge de la douleur
Réfèrent Handicap, coordination des parcours patients

PARTIE 6 - VOTRE SORTIE D'HOSPITALISATION

p.29

Les modalités et formalités de sortie
Les moyens de transport
L'évaluation de la prise en charge



PARTIE 1

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une prise en charge spécialisée. Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention afin de répondre au mieux à vos questions.

Vous y trouverez des informations pratiques concernant l'organisation des soins, les principales formalités administratives et votre vie quotidienne. L'ensemble du personnel, médical et paramédical, hôtelier, administratif et technique met ses compétences et son professionnalisme à votre service : il vous assure une prise en charge de qualité dans le respect de vos droits, de nos valeurs et de notre pratique éthique. Dans ce cadre, les différents professionnels sont à votre écoute et à celle de vos proches pour faciliter votre parcours de soins.

Nous souhaitons vous accompagner dans votre parcours de soin. Nous sommes à votre écoute pour construire avec vous votre projet de soin individualisé. C'est également dans cet esprit que nous souhaitons, avec vous, améliorer la qualité des soins. Dans cet objectif, nous avons besoin de votre avis et nous vous remercions de bien vouloir nous retourner le questionnaire de satisfaction à la fin de votre hospitalisation et/ou participer à l'enquête périodique au cours des prises en charge en CMP ou hôpitaux de jour.

Vous assurant de notre engagement pour une prise en charge de qualité, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Laurent KRAJKA
Directeur Général

MIEUX CONNAITRE LA FONDATION



La Fondation Bon Sauveur d'Alby, reconnue pour **son expertise dans les secteurs sanitaire et médicosocial, rayonne sur le Tarn nord.**

La Fondation poursuit l'œuvre de la communauté des sœurs du Bon Sauveur, qui avait créé un établissement à Albi en 1832.

La Fondation est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) reconnu d'utilité publique en 1982.

Les établissements de la Fondation regroupe **3 domaines de compétences** dans le département du Tarn :

- La santé mentale
- Les handicaps sensoriels
- Les troubles neurologiques de l'enfant



LE PARCOURS PATIENT

La première étape de prise en charge est faite en **Centre Médico-psychologique (CMP)** avec une équipe de soin pluridisciplinaire composée d'un médecin psychiatre, d'infirmiers, de psychologues et d'assistants sociaux si besoin. Vous aurez un suivi en lien avec votre médecin traitant. Un projet de soin individualisé est défini avec vous et l'équipe pluridisciplinaire.

Selon la pathologie ou les signes cliniques, **une équipe mobile peut être amenée à se déplacer à votre domicile.**

D'autre part, un **suivi en hospitalisation de jour** peut également être défini dans le projet de soin individualisé.

Enfin, **l'hospitalisation à temps complet** peut parfois être nécessaire dans le cadre de votre parcours de soin.

Cette hospitalisation peut être soit programmée par le médecin psychiatre qui vous suit au CMP, soit, en situation d'urgence, se faire via le service des urgences du Centre Hospitalier d'Albi, ou via le SMUR.



En tant que co-acteur de votre prise en charge, il est indispensable que vous participiez à l'élaboration de votre projet de soin personnalisé et à son ajustement tout au long de votre parcours.



PARTIE 2

VOTRE ADMISSION

BIEN IDENTIFIER, C'EST BIEN SOIGNER

VOTRE IDENTITÉ

La **vérification de votre identité** est considérée comme le premier acte de prise en charge pour vous garantir des soins sécurisés.

Afin de pouvoir bénéficier d'une prise en charge financière totale, il faudra présenter à votre arrivée les documents (à jour) suivants :

<i>Votre situation</i>	<i>Renseignements et document à fournir</i>
Dans tous les cas	Pièce d'identité : carte d'identité (ou livret de famille ou passeport) Personne à prévenir en cas de nécessité Mesure de protection judiciaire éventuelle Courrier du médecin traitant
Assurance Maladie Obligatoire	Carte Vitale ou attestation d'ouverture des droits
Complémentaire Santé	Carte d'adhésion à votre Mutuelle
Bénéficiaire de la CSS	Carte Vitale / Attestation de la Complémentaire Santé Solidaire

Pour votre sécurité lors des soins, nous avons besoin de vérifier votre identité (nom, prénom, date de naissance). Pour cela, il vous sera demandé, avec votre accord, de déposer une photo dans le dossier de soins informatisé.

VOTRE IDENTITÉ PROTÉGÉE

L'ensemble des professionnels est soumis au **secret professionnel** et ne peut divulguer votre présence et/ou votre prise en charge. Dans certaines conditions, votre identité peut être anonymisée.

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À VOTRE ENTRÉE

- **En Centre Médico-Psychologique (CMP)**

Lors de votre arrivée, vous vous présentez **au secrétariat** afin de fournir les documents indiqués en page 7.

- **Votre admission en hospitalisation complète**

Lors de votre admission en hospitalisation complète, vous devez vous présenter au **secrétariat médical** au premier étage du bâtiment Henriette Tarrow afin de fournir les documents indiqués en page 7.

Horaires d'ouverture

Du lundi au vendredi entre 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (sauf vendredi 17h00)

Tél : 05 63 48 48 02

Sans ces documents, nous serons dans l'obligation de vous facturer directement les frais de séjour.



L'ADMISSION EN URGENCE

L'équipe médico-soignante présente au service des urgences vous prend en charge. Le cas échéant, si vous êtes hospitalisé au CHSPJ, via les Urgences de l'hôpital général d'Albi, il est nécessaire, dès que possible, de nous remettre l'ensemble des documents (indiqués en page 7) au secrétariat médical.

L'ADMISSION D'UN MAJEUR PROTÉGÉ

Le médecin et l'équipe peuvent constater un **besoin de protection juridique et préconiser une mesure de protection.**

Il en existe plusieurs : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle, habilitation familiale et mandat de protection future.

VOUS AVEZ BESOIN D'UN INTERPRÈTE ?

Si vous ne parlez pas la langue française ou si vous avez des difficultés avec la langue française, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète ou des associations spécialisées.

Parlez-en au cadre soignant de l'unité.

If you do not speak French or do not understand French, you have the possibility of being get in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Si usted no habla o no entiende el francés, tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario de la unidad.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chiede alla caposala del reparto.

إذا كنت لا تتحدث الفرنسية أو إذا كنت تواجه صعوبة في اللغة الفرنسية، فلديك إمكانية الاتصال بمترجم فوري. تحدث إلى طاقم التمريض في وحدتك.

VOS FRAIS DE SOINS

(sous réserve d'avoir transmis tous les documents à l'admission indiqués en page 7)

DANS VOTRE CENTRE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE (CMP)

Les frais de soins en CMP sont intégralement pris en charge, sans avance de frais de votre part.

LORS DE VOTRE HOSPITALISATION COMPLÈTE OU À TEMPS PARTIEL

Votre hospitalisation n'est pas gratuite. Les frais hospitaliers comprennent :

Pour une hospitalisation de jour :

- **La part des frais restant à votre charge** : Le ticket modérateur (20%) qui peut être pris en charge totalement ou partiellement par votre assurance complémentaire santé (Mutuelle, Complémentaire Santé Solidaire,...)

Pour une hospitalisation à temps complet :

- **La part des frais restant à votre charge** : Le Ticket modérateur (voir au dessus)
- **Le Forfait journalier** : Il représente les dépenses hôtelières (repas, hébergement). Il est fixé par le Ministère de la Santé et peut être pris en charge totalement ou partiellement par votre assurance complémentaire santé.

Les frais restants à votre charge (et non pris en charge par votre complémentaire santé) seront à régler au plus tard le jour de votre sortie (carte bancaire, espèce, chèque ou virement).

En cas de difficulté financière, vous pouvez vous adresser au service social de votre unité de soin ou au bureau des admissions dès le début de votre séjour afin de trouver les solutions les mieux adaptées (échancier, prélèvement).

Si vous n'avez aucune couverture sociale, vous pourrez éventuellement bénéficier des dispositifs prévus dans le cadre de la couverture maladie universelle Complémentaire Santé Solidaire ou de l'aide médicale d'état (AME).

Les tarifs d'hospitalisation sont affichés dans les unités de soin ou disponibles sur le site internet de l'établissement (rubrique Droits des Patients).

Si vous n'êtes pas assuré social (étranger hors union européenne par exemple), vous êtes redevable de la totalité des frais. Dans ce cas, il est nécessaire que vous fassiez le lien avec le bureau des admissions.

Si vous êtes admis en urgence, vous devez régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

Vous avez des questions concernant votre facture, vous pouvez transmettre votre demande :

- Par mail à l'adresse mail suivante mouv@bonsauveuralby.fr.
- Par courrier à la Fondation Bon Sauveur d'Alby Bureau des Admissions 7 rue Lavazière - CS 81180 - 81025 Albi Cedex 9
- En téléphonant au 05.63.48.48.88.



PARTIE 3

VOTRE PRISE EN CHARGE

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ

Durant votre parcours de soins, vous serez entouré d'une équipe pluridisciplinaire.

L'équipe médicale : Selon le type de prise en charge. Un médecin sera plus particulièrement responsable de votre prise en charge.

Les familles peuvent être reçues par le médecin avec l'accord du patient, sur rendez-vous en contactant le secrétariat du service concerné.

Le personnel soignant et éducatif :

Lors d'une hospitalisation, le cadre de votre unité de soin assure l'organisation du service. Il reste à votre écoute pour répondre à vos questions.

Les autres professionnels en charge de votre parcours de soins sont : Infirmiers, éducateurs, psychologues, psychomotriciens, assistants sociaux, professionnels en formation qui sont à votre écoute.

Les informations vous concernant peuvent être transmises à un autre professionnel de santé impliqué dans votre prise en charge, dans le but d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge.

Dans les unités d'hospitalisation, le personnel de la Fondation porte des blouses ou des badges afin de vous permettre d'identifier les différentes catégories de professionnels.

VOTRE SÉJOUR

VOS EFFETS PERSONNELS - OBJETS DE VALEUR

Lors de votre hospitalisation, un inventaire de vos objets personnels et objets de valeurs vous sera proposé.

Argent et objets de valeurs pourront être déposés au coffre de l'établissement, au service biens et fonds des usagers. Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h00. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou pendant votre séjour. Pensez à prendre vos dispositions.

L'établissement ne pourra être tenu responsable de la disparition éventuelle d'objets non confiés à l'établissement.

Affaires personnelles :

Prévoyez d'apporter avec vous : pyjama, robe de chambre, chaussons, serviette et gant de toilette ainsi que vos produits d'hygiène (savon, shampooing, brosse à dent, dentifrice...). Le linge personnel n'est pas fourni par l'hôpital.

VOTRE CHAMBRE

Pour votre confort, le Centre Hospitalier dispose de chambres individuelles équipées et fermant à clefs. Une clef vous est remise à votre arrivée, **il est nécessaire de la restituer à votre départ.**

Seuls les professionnels ont un double de la clef.

LES REPAS

Les repas sont pris en salle à manger à heures fixes.

Notre service de restauration se distingue par la qualité et la diversité des repas proposés. Ces repas sont préparés avec soin pour offrir des menus équilibrés, savoureux et adaptés aux besoins nutritionnels.

Lors de votre hospitalisation, la journée alimentaire comprend plusieurs temps : le petit déjeuner, le déjeuner, le goûter, le dîner et la collation du soir.

Les diététiciennes veillent à ce que vos menus soient adaptés à votre état de santé, sur la base d'un choix de plats préparés par nos cuisines. En cas d'allergie alimentaire, aversion, et en fonction de vos croyances religieuses, vous êtes invités à en faire part aux soignants qui vous accueillent.

Les repas accompagnants :

Sous réserve d'avis médical favorable, la Fondation offre la possibilité d'un repas accompagnant pris avec le patient dans l'unité de soin.

Le prix pour cette prestation peut vous être communiqué par le personnel soignant. La réservation et le règlement s'effectuent au plus tard la veille auprès de l'équipe soignante.

LES VISITES

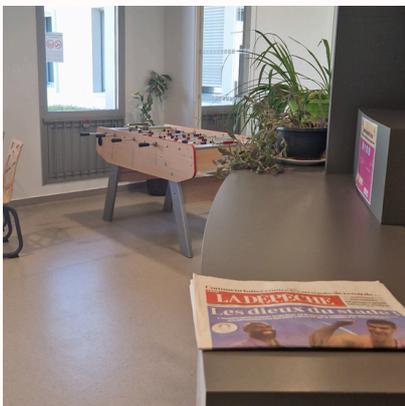
Afin que les proches puissent accompagner et soutenir les patients dans leur parcours de soin, lors des hospitalisations **les horaires de visites à privilégier sont les après-midi de 14h30 à 18h30.**

Cette organisation permet un équilibre entre un cadre propice au repos et au soins et le maintien du lien social. Les proches sont donc invités à respecter ces plages horaires.

En cas de situation particulière, des aménagements peuvent être appliqués pour garantir la sécurité des patients et des professionnels. Le personnel soignant reste disponible pour apporter des solutions adaptées.

Les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte, pourront être reçus dans l'espace famille, cafétérias ou autres espaces aménagés à l'extérieur

Les visites sont limitées à 2 personnes dans les chambres, des unités de soins. Au-delà, les rencontres se font dans les cafétérias ou dans le salon des familles.



Un salon d'accueil des familles se trouve dans le bâtiment Henriette Tarroux (au RDC, près de la cafétéria) il permet aux usagers de recevoir leur entourage et plus particulièrement les enfants en dehors des services de soins.

Dans les autres bâtiments, un salon accueil famille est également à votre disposition.

Demandez l'accès à l'équipe de soin.

Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement des services sous peine d'éviction.

Recommandez à vos parents et amis :

- d'éviter les visites en groupe et la venue d'enfants de moins de 12 ans.
- de stationner à l'extérieur de l'établissement sur les aires prévues à cet effet. Seules les personnes à mobilité réduite sont autorisées à stationner au sein de l'établissement sur les emplacements prévus à cet effet.

LE SERVICE SOCIAL DE L'HÔPITAL

Le service social hospitalier a pour mission de **conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes accueillies et leur famille** et **les aider dans leurs démarches**.

Les missions des assistants sociaux hospitaliers :

- L'accès au soin
- Le PAS (permanence d'accès au soin) : permettre une prise en charge médicale et sociale pour tous.

L'accès au droit et aide à la vie quotidienne :

- Aide à la recherche d'une couverture sociale (AME, CSS base de complémentaire, ALD 100%),
- Accompagnement aux règlements des frais de santé
- Maintien dans le logement et recherche de structure médico-sociale ou sociale
- Accès aux droits. Maladie CPAM, retraite,
- Intervention dans le cadre de l'endettement,
- Handicap : MDPH,
- Le droit des étrangers
- L'organisation des sorties : l'aide à la poursuite des soins à la sortie (HAD, SSIAD...)

LE COURRIER

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre hospitalisation il doit être libellé ainsi :

Fondation Bon Sauveur d'Alby
Monsieur ou Madame (votre nom)
Service (nom du service)
7 rue Lavazière - CS 81180
81025 ALBI CEDEX 9

Si un courrier arrive après votre départ, il vous sera envoyé au domicile.

L'AUMÔNERIE ET LES CULTES

Un accueil individualisé ou en groupe du lundi au vendredi de 14h à 18h dans les locaux de l'aumônerie, vous permet de rencontrer un représentant de votre culte.

Pour le culte catholique, des célébrations sont proposées régulièrement par l'aumônerie.

Vous pouvez aussi rencontrer un membre de l'équipe de l'aumônerie.

Renseignements au 05 63 48 55 23 ou auprès du personnel de votre service.

L'EXERCICE DU DROIT DE VOTE

Le droit de vote est garanti à toutes personnes de nationalité française, âgée de plus de 18 ans et qui jouit de ses droits civiques et politiques. En conséquence, les patients hospitalisés, qui en raison de leur état de santé ou de leur condition physique sont dans l'impossibilité de se déplacer un jour de scrutin, peuvent exercer leur droit de vote par procuration.

La demande accompagnée d'un certificat médical justificatif devra être faite auprès du commissariat d'Albi par l'intermédiaire du service droits des patients.

VOS ACTIVITÉS MÉDIATISÉES ET VOTRE VIE SOCIALE

Selon votre projet de soins individuel, il peut vous être proposé de participer à différentes activités.

LES THÉRAPIES MÉDIATISÉES

Les thérapies médiatisées regroupent des pratiques très diverses au sein d'une démarche de soin commune.

Elles ont vocation à être inventives et adaptables afin de répondre aux besoins singuliers des personnes qui en bénéficient. (ateliers créatifs, photolangage, esthétique, écoute musicale, relaxation, cuisine thérapeutique, psycho-éducation, psychomotricité,...).

LA PISCINE - LE GYMNASSE

La Fondation est équipée d'une piscine couverte et d'un gymnase. Propice à l'activité physique et à la remise en forme, ces locaux sont à votre disposition sur prescription médicale et sous la responsabilité de spécialistes professionnels qualifiés. Parlez-en avec l'équipe de soin.

LES CAFÉTÉRIAS

Durant votre séjour, deux cafétérias sont à votre disposition. Si vous le souhaitez, vous pourrez y recevoir des visites. Du personnel vous accueille dans un cadre convivial.

Les horaires d'ouverture sont :

Cafétéria Henriette TARROUX

Ouverture 7j/7 : Mise à disposition de distributeurs

Ouverture du Lundi au Samedi, de 9h30 à 12h et de 13h30 à 17h45 : Présence de personnel

Cafétéria Saint Joseph

Ouverture 7j/7, les après-midi de 13h30 à 17h30

LA BIBLIOTHÈQUE

Vous avez accès à la bibliothèque des patients située dans un magnifique espace, au château du Lude. Un salon de lecture est à votre disposition, vous y trouverez des livres variés : romans, histoire, littérature, B.D, contes, magazines...

Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont :
Lundi, mardi et jeudi : de 9h à 12h et 14h à 16h30
Mercredi et vendredi : de 9h à 12h

Vous pouvez également demander à un membre du personnel de votre unité de soins d'organiser une rencontre avec une bibliothécaire.

LA CULTURE À L'HÔPITAL

La culture vise à améliorer l'accueil et l'accompagnement des patients et de leurs proches et à assurer au personnel hospitalier (soignants et administratifs) un cadre professionnel plus agréable à vivre.

La culture joue en effet un rôle essentiel dans ce décloisonnement, de mise en relation avec l'extérieur et de cohésion. Ouvrir l'hôpital à la culture revient à donner aux artistes la possibilité d'y présenter leurs créations, mais permet également d'offrir aux patients des modes d'expression privilégiés. C'est pour ceci que la Fondation veille à décliner les manifestations nationales et locales au sein de son établissement : Fête de la musique, Journées du patrimoine... Elle propose également des ateliers d'arts plastiques pour les patients.



PARTIE 4

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins conformément à la réglementation et aux référentiels de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS). Celle-ci place le patient et sa satisfaction au cœur de nos préoccupations. **L'établissement réalise des enquêtes de satisfaction auprès de l'ensemble des patients (adultes, jeunes, sujets âgés) en hospitalisation complète, après chaque sortie et en ambulatoire une fois par an.**

Vous êtes invités à vous exprimer grâce à ces questionnaires disponibles dans chaque service. Vous pouvez aussi échanger avec l'équipe qui vous prend en charge.

En cas d'insatisfaction, nous vous invitons à remplir une fiche spécifique d'«événement indésirable», à votre disposition à l'accueil de l'établissement ou dans l'unité de soin qui vous prend en charge.

Les résultats de ces enquêtes sont affichés dans votre unité et sur le site internet de la Fondation.

Ces éléments sont analysés par le service qualité et permettent d'améliorer votre prise en charge dans le cadre de la démarche continue de la qualité et de la sécurité des soins. Nous veillons également à la prévention du risque infectieux et de la lutte contre les infections nosocomiales et/ou associés aux soins.

De plus, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos soins, vous serez invité(e) à répondre au questionnaire national e-Satis. Un lien vous sera envoyé par e-mail ou SMS quelques jours après votre sortie. Merci d'avance pour votre participation.

Comme dans l'ensemble des hôpitaux, le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe qui se déroule tous les 4 ans. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Le CHS Pierre Jamet a été certifié A (le plus haut niveau de certification) le 09 juillet 2019 . Les résultats sont pour le grand public et accessibles par moteur de recherche : saisir HAS PIERRE JAMET.

La prochaine visite a lieu en 2025.

LA QUALITÉ ET LA SECURITE DES SOINS CONSTITUENT : UNE PRIORITÉ

L'évaluation et l'analyse régulière des pratiques professionnelles au regard des recommandations de bonnes pratiques et l'implication de l'ensemble des équipes dans ce processus permet l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins que nous prodiguons.

L'établissement renseigne également les indicateurs nationaux à la qualité et à la sécurité des soins. Les résultats sont aussi disponibles sur le site www.has-sante.fr

LES MÉDICAMENTS LORS DE VOTRE HOSPITALISATION

En tant qu'acteur de votre santé, vous avez un rôle à jouer ; vous participez à cette bonne administration du médicament. L'infirmier(e) vérifiera votre identité avant de vous donner votre traitement.

VOS ANTÉCÉDENTS

Pensez à transmettre toutes les ordonnances, les résultats d'examen, les traitements en cours et à signaler vos éventuelles prothèses et/ou allergies à l'équipe soignante.

Sachez que l'établissement assure complètement votre prise en charge médicamenteuse pendant votre hospitalisation à temps plein. Si vous entrez dans le service avec votre traitement personnel, il pourra vous être restitué, en fonction de la prescription de sortie.

Ce que vous ne devez pas faire :

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(ère). Vous avez peut être l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, parlez-en au médecin ou à l'infirmière.
- Modifier une dose de votre propre initiative

Vous avez le droit de douter d'un traitement, informez alors l'équipe de soin et parlez-en au médecin.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

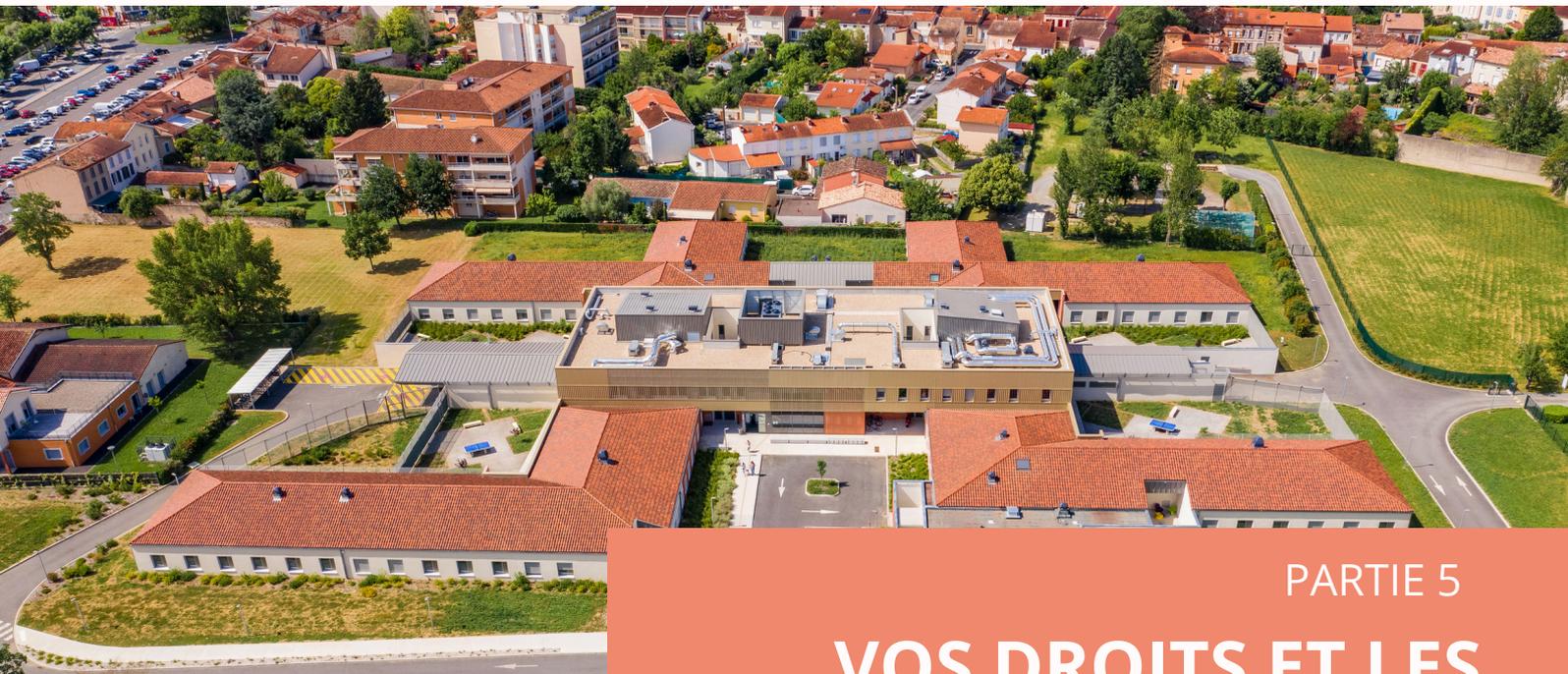
Une infection nosocomiale est une infection contractée à l'Hôpital.

La qualité et la sécurité des soins dispensés au sein de l'établissement nous permettent de prévenir ces situations au sein de l'hôpital.

Ainsi, la lutte contre les infections nosocomiales est organisée.

La Fondation adhère au réseau départemental et régional (CPIAS) et participe aux Journées nationales de sensibilisation des professionnels, des visiteurs et des patients.

L'établissement porte à la connaissance des patients, personnels et visiteurs des Indicateurs "qualité hygiène" annuels par voie d'affichage. Si nécessaire, les équipes soignantes vous donneront, ainsi qu'à votre entourage, des consignes spécifiques à respecter afin que vous participiez à la qualité et à la sécurité des soins qui vous seront dispensés, comme la désinfection des mains ou le port de masques chirurgicaux.



PARTIE 5

VOS DROITS ET LES RÈGLES DE VIE

VOS DROITS

LE CONSENTEMENT AUX SOINS

La loi édicte le principe d'un consentement libre et éclairé préalablement aux soins, compte tenu des informations et des préconisations fournies par votre médecin et les autres professionnels de santé. Cela signifie que vous êtes responsable des décisions concernant votre santé.

LES SOINS SANS CONSENTEMENT

Le principe du consentement préalable connaît toutefois des atténuations ou ne peut pas être toujours appliqué si vous êtes en soins sans consentement :

- Sur demande d'un tiers (SDT) ou en urgence (SDTU)
- Pour péril imminent (SPI)
- Sur décision d'un représentant de l'état (SDRE).

Vos droits et voies de recours (en cas de soins sans consentement) :

Vous pouvez, conformément à la loi :

- Saisir le **juge en charge des soins sans consentement** au tribunal judiciaire d'Albi - place du Palais - 81000 ALBI. L'assistance d'un avocat est obligatoire devant le Juge. Les frais d'avocat sont pris en charge par le tribunal quels que soient vos revenus. D'autre part, suite à la délivrance de l'ordonnance du tribunal judiciaire d'Albi, vous pouvez également formuler un recours dans un délai de 10 jours à compter de la date de notification du jugement auprès de la cour d'appel de Toulouse, 10 place du salin BP 70008 - 31070 TOULOUSE CEDEX 7.
- Adresser vos réclamations écrites à Monsieur le Directeur Général de la Fondation Bon Sauveur d'Alby -7, rue Lavazière - CS 81180 - 81025 ALBI CEDEX 9,
- Communiquer avec les autorités suivantes : le Préfet, le Président du tribunal judiciaire, le Procureur de la République, le Maire de la commune ou son représentant,
- Saisir la commission départementale des soins psychiatrique (CDSP) par courrier : 10 chemin du Raisin - 31050 TOULOUSE CEDEX 9,
- Porter à la connaissance du Contrôleur Général des Lieux de Privation des Libertés (CGLPL) des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence en écrivant au 16-18 quai de la Loire BP 10921 - 75921 PARIS CEDEX 9,
- Saisir la Commission Des Usagers (CDU) de la Fondation Bon Sauveur d'Alby - 7 rue Lavazière - 81025 ALBI CEDEX 9,
- Prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix
- Consulter le règlement intérieur de l'établissement (affiché dans tous les services) et recevoir les explications qui s'y rapportent,
- Exercer votre droit de vote sous réserve des décisions de justice,
- Vous livrer à vos activités religieuses ou philosophiques de votre choix.

Ces droits peuvent être exercés à votre demande, par vos proches ou les personnes susceptibles d'agir dans votre intérêt.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle peut aussi être la personne à prévenir. En cas de besoin, cette désignation est écrite dans votre dossier médical et est révoquée à tout moment par vos soins.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner lors des consultations. Elle peut vous accompagner également lors de la consultation de votre dossier médical mais ne dispose pas d'un droit d'accès direct au dossier médical.

La personne de confiance doit être informée par vos soins de sa désignation.

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Vous avez accès à votre dossier médical.

Pour avoir accès à celui-ci, vous devez formuler une demande écrite à l'attention du Directeur des Établissements de la Fondation (7 rue de Lavazière - CS 81180 - 81025 Albi Cedex 9). Un formulaire type est à votre disposition au service droits des patients (tél : 05 63 48 48 52), ou par le site internet de l'établissement (rubrique droits des patients). Il précise les pièces justificatives à joindre.

La direction des Établissements de la Fondation vous adressera sa réponse dans les délais légaux et vous proposera, si vous le souhaitez, un rendez-vous avec votre médecin référent, afin d'accompagner la remise des documents.

A votre demande, des copies de votre dossier médical, pourront être faites, gratuitement, à votre intention ou à celle du médecin de votre choix. Toutefois, conformément à la législation en vigueur, à compter de la deuxième demande, toute photocopie vous sera facturée, ainsi que les frais d'envoi en recommandé avec accusé de réception.

Nous attirons votre attention sur le fait d'être vigilant au regard du caractère strictement confidentiel des informations qui vous seront communiquées, notamment vis à vis des tiers (entourage, banquier, assureur...).

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES DE FIN DE VIE

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement sur papier libre ou sur l'imprimé qui est à votre disposition sur le site internet de l'établissement.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS (RU)

Des représentants des usagers bénévoles issus d'associations de santé agréées par l'Agence Régionale de Santé, sont présents au sein de l'établissement et peuvent vous aider en cas de besoin. Ils analysent les remarques des patients et exercent un droit de regard sur l'établissement.

Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire de leur association dont les coordonnées sont affichées dans les unités de soins ou au service droits des patients (05 63 48 48 52), ou disponibles sur le site Internet de l'établissement (rubrique droits des patients).

VOTRE PARTICIPATION À LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Nous sommes soucieux de donner la parole au patient et à son entourage. Ainsi les représentants d'associations des familles (UNAFAM, AGAPEI,...) participent activement à la vie de l'établissement.

Ils sont membres de nos groupes de travail et de nos instances (Commission des Usagers, Commission de Lutte contre la Douleur, Conseil d'Administration...).

Concernant le Conseil d'Administration, la participation des représentants d'Usagers, nommés par l'ARS, est mentionnée dans les statuts de la Fondation.

EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

La Commission Des Usagers (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer l'accueil des patients et celui de leurs proches, ainsi que leur prise en charge.

Elle doit, en outre, veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ses missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS DURANT VOTRE PRISE EN CHARGE,

1. Vous pouvez vous adresser à votre médecin référent ou au cadre de proximité du service qui essaiera de répondre à vos attentes dans les meilleurs délais.

2. Si vous n'êtes pas satisfait des solutions proposées, vous pouvez adresser **une plainte ou une réclamation au responsable "droits des patients"** (05 63 48 48 52) ou à **un membre de la CDU** (voir composition en Annexe).

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la Direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

3. Vous pouvez également être **mis en relation avec un médiateur.**

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à avoir un entretien avec un médiateur médical ou non médical.

La rencontre peut se faire dans les 8 jours. Un représentant des usagers peut vous accompagner lors de cette rencontre si vous le souhaitez.

Le médiateur fait un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la CDU. Il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien-sûr, tenus au secret professionnel.

Suite à l'entretien avec le médiateur, vous serez informé(e) par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours.

La CDU vous fera part de sa décision par l'intermédiaire de son Président.

LES RÈGLES DE VIE

Il vous est demandé de faire preuve de respect envers les professionnels et les autres patients.

En cas de violence physique ou verbale à l'encontre d'un tiers, l'établissement se réserve le droit de faire un dépôt de plainte.

Il vous est également demandé de veiller aux principes élémentaires d'hygiène.

En cas de dégradation volontaire des locaux et matériels mis à votre disposition, votre responsabilité pourra être engagée.

LA VIE COMMUNE LORS DE VOTRE SÉJOUR

Votre séjour au Centre Hospitalier nécessite le respect d'autrui. Pour préserver la quiétude des personnes hospitalisées, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, TV,... et d'éviter les conversations trop bruyantes.

La prise de photos est strictement interdite.

Conformément au règlement intérieur, les règles de vie des services :

Les horaires et rythme de vie :

Petit déjeuner : 8h00 - Déjeuner : 12h00 - Collation : 16h00

Dîner : 19h00 - Coucher : 22h30

Il vous sera demandé :

- d'autoriser la vérification des sacs et bagages, par l'équipe soignante, afin de soustraire tout objet dangereux et produit pouvant nuire à votre santé,
- de respecter les consignes de sécurité, notamment en cas d'incendie.

Des autorisations de sortie peuvent vous être prescrites par le médecin, toute sortie de l'unité devant être impérativement signalée à l'équipe soignante.

LE TABAC

Il est **interdit de fumer (tabac et vapotage)** à l'intérieur de tous les locaux clos de la Fondation. Si vous souhaitez réduire ou arrêter le tabac, des consultations d'aide au sevrage vous sont proposées. Parlez en à l'équipe soignante.

LES PRODUITS ILLICITES

L'introduction, la détention et la consommation de boissons alcoolisées, substances illicites et médicaments non prescrits par les médecins de l'hôpital sont formellement interdites dans l'enceinte de l'établissement. D'autre part, leur association au traitement prescrit est dangereuse pour votre santé.

L'HYGIÈNE

Parmi les mesures qui permettent de diminuer le risque d'infection, certaines dépendent de vous.

Parmi celles-ci :

avoir les mains propres : vous laver les mains, avant de manger, et après être allé aux toilettes.

- ne pas stocker de nourriture périssable dans votre chambre
- utiliser la poubelle à votre disposition dans votre chambre pour éliminer les déchets.
- l'hygiène corporelle (toilette, douche) et les vêtements propres contribuent aussi à votre bien être et à prévenir le risque infectieux.

VIDÉO PROTECTION ET SURETÉ

Des sites de l'établissement sont équipées de caméras afin de garantir la sécurité de tous. Des affiches vous informent des locaux vidéo-surveillés.

LA SÉCURITÉ INCENDIE

Les locaux sont équipés de système de sécurité incendie. Le personnel est formé à réagir face à l'incendie. Ainsi, en cas de départ de feu, respectez scrupuleusement les consignes qui vous seront données par le personnel.

Ne vous exposez pas au risque et gardez votre calme.

Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation, affichés dans les couloirs, vous rappellent :

- La conduite à tenir en cas de début d'incendie.
- Les cheminements d'évacuation.

Votre attention est particulièrement attirée sur les risques d'incendie découlant de la consommation de cigarettes qui est formellement interdite au sein des unités de soins. Il est également interdit devapoter dans les unités de soins.

NOS ENGAGEMENTS

LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Fondation du Bon Sauveur d'Alby s'engage à protéger la vie privée de ses patients en assurant la confidentialité et la sécurité de leurs données personnelles.

Conformément aux exigences du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, notre établissement met en place des mesures rigoureuses pour garantir un traitement des données conforme, transparent et respectueux des droits des personnes concernées.

Dans le cadre de notre activité, nous traitons vos données personnelles, elles ont été recueillies au cours de vos différents passages au sein de notre établissement, en consultation ou en hospitalisation. La collecte de vos données sert un objectif d'amélioration de votre parcours dans notre établissement. Les données de santé constituent des données sensibles que nous nous engageons à manipuler avec soin.

Pour tous compléments d'informations concernant la protection de vos données, vous pouvez consulter les modalités pratiques du traitement de vos données sur notre site dans la rubrique mentions légales.

MON ESPACE SANTÉ C'EST VOTRE CARNET DE SANTÉ NUMÉRIQUE SÉCURISÉ

Mon espace santé est un service numérique proposé par l'Assurance Maladie, gratuit et sécurisé. Il vous permet de centraliser vos documents médicaux, d'échanger avec les professionnels de santé en toute confidentialité et de mieux suivre vos soins.

L'équipe de soin peut, avec votre accord, y déposer les documents relatifs à votre suivi (lettre de liaison à la sortie, bilans... etc.). Vous restez libre à tout moment de gérer vos données et vos partages.

Vos données vous appartiennent, et sont protégées par les lois sur le secret médical et la sécurité numérique.

Pour en savoir plus, demander à l'équipe de soin, ou consulter : www.monespacesante.fr

LA CONSERVATION DU DOSSIER MÉDICAL

La durée de conservation des dossiers médicaux et les modalités de cette conservation est conforme à l'article R1112-9 du Code de la Santé Publique.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour dans l'établissement ou de la dernière consultation externe.

- Les dossiers des mineurs sont conservés 10 ans à compter de leur majorité
- Les dossiers des personnes décédées sont conservés 10 ans à compter du décès
- Les dossiers des patients hospitalisés en soins sans consentement (S.D.T., S.D.T.U., S.P.I., S.D.R.E.) sont conservés sans limitation de durée.

LA DÉMARCHE RSE : RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE ET ENVIRONNEMENTALE

L'établissement a initié une démarche de développement durable.

Des actions sont menées sur les volets : Environnemental, Economique et Social

LA CHARTE DE BIENTRAITANCE

Dans le cadre de la prévention de la maltraitance et du développement de la bientraitance, une charte a été élaborée par la Fondation Bon Sauveur d'Alby. (voir Annexe)

LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Vous trouverez un résumé de cette charte nationale en annexe.

Le document intégral est accessible en plusieurs langues et en braille, sur le site internet : www.solidarites-sante.gouv.fr et il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service droits des patients (05.63.48.48.52).

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dès votre arrivée et tout au long de votre prise en charge, vous serez sollicité(e) afin d'évaluer votre douleur. Si vous souffrez, parlez-en à l'équipe soignante.

RÉFÉRENT HANDICAP, COORDINATION DES PARCOURS PATIENTS

Une référente handicap est à votre disposition au sein de La Fondation. Elle peut être sollicitée pour vous aider à organiser, en amont, votre hospitalisation, mais aussi pour accompagner les équipes à la mise en œuvre de consultations adaptées à votre handicap.

Elle est également **chargée des partenariats et de la coordination des parcours patients**, celle-ci sera autorisée, sans refus écrit de votre part, à assurer, si besoin, la coordination de votre parcours avec les structures extérieures lors de votre sortie d'hospitalisation.



PARTIE 6

VOTRE SORTIE D'HOSPITALISATION

LES MODALITÉS DE SORTIE

Votre sortie est fixée en accord avec le médecin de l'unité. Elle s'établit en fonction de votre mode d'hospitalisation et de votre état de santé.

Une sortie sans autorisation médicale est possible mais il faudra remplir une décharge dégageant le Centre Hospitalier de toute responsabilité.

Toutefois, si vous êtes hospitalisé sans votre consentement, votre sortie sera décidée dans le cadre de votre projet de soins par votre médecin et les autorités habilitées.

Dans le cadre de votre parcours de soin, la sortie s'effectue dans la matinée.

Un suivi en Centre Médico-Psychologique (C.M.P), Hôpital de Jour (H.J.) ou Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (C.A.T.T.P.), équipes mobiles, pourra vous être proposé.

LES FORMALITÉS DE SORTIE

En quittant le service, l'équipe vous remet :

- La lettre de liaison à la sortie, retraçant votre prise en charge dans l'établissement et la continuité de vos soins entre la ville et l'hôpital.
- Votre ordonnance officine et éventuellement les dates de vos prochains rendez-vous avec le médecin ou l'équipe soignante.
- Vos objets et effets personnels,

Pensez à restituer la clé de la chambre, les ouvrages que vous avez empruntés à la bibliothèque, ainsi que tous les biens prêtés (vêtements,...)

Enfin, avant de quitter l'établissement, veuillez **vous rendre au bureau des admissions, afin de procéder aux formalités administratives de sortie** et notamment :

- Obtenir un bulletin de situation qui tient lieu de justificatif de votre hospitalisation,
- Compléter éventuellement votre dossier administratif nécessaire à la prise en charge de vos frais de séjour par l'assurance maladie et votre mutuelle. En cas de dossier incomplet, l'intégralité de vos frais de séjour vous sera facturée.
- Retirer éventuellement votre dépôt d'objets précieux.

LES MOYENS DE TRANSPORT

Pour votre sortie d'hospitalisation vers le domicile, l'équipe médico-soignante vous indiquera le moyen de transport le plus approprié à votre état de santé. S'il vous prescrit un transport sanitaire (véhicule sanitaire léger, ambulance), le choix du transporteur vous appartient, une liste de transporteurs vous sera alors proposée.

Renseignez-vous auprès de votre Caisse de Sécurité Sociale. Si la distance excède 150 kilomètres, une demande d'entente préalable est nécessaire.

Vous pouvez également vous adresser au cadre de proximité pour toutes informations complémentaires.

Pour vous rendre en consultation en Centre Médico-Psychologique (CMP) ou en Centre d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel (CATTP), la sécurité sociale ne prend pas en charge les transports (exceptées les prises en charge en affection longue durée ALD sur prescription médicale et si incapacité ou déficience).

Toutefois elle peut prendre en charge les transports pour l'hôpital de jour.

L'ÉVALUATION DU SÉJOUR EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

Afin d'améliorer de manière continue la qualité des soins, ainsi que les conditions d'hospitalisation, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction et le remettre au personnel de votre unité de soins.

ANNEXES

RÉSUMÉ DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CHARTE DE LA LAÏCITÉ

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

CHARTE ROMAIN JACOB

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

ANNUAIRES



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.

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ

Centre Hospitalier Pierre Jamet

☞ Tous les patients sont soignés et accompagnés de la même façon quelles que soient leurs croyances ou absence de croyances religieuses.

☞ L'établissement respecte les croyances et convictions des personnes accueillies. Les patients ont le droit d'exprimer leurs croyances et convictions religieuses. La liberté religieuse du patient s'exerce dans un cadre intime (chambre seule et/ou lieu adapté dans l'établissement).

☞ Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne hospitalisée, d'un visiteur, d'un membre du personnel ou d'un bénévole.

☞ Une liste des représentants des différents cultes est tenue à disposition des patients qui demandent à entrer en contact avec l'un ou plusieurs d'entre eux.

☞ Toute personne peut choisir son praticien sous réserve que les modalités d'organisation de l'établissement ne s'y opposent pas et qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence. L'établissement explique les contraintes de services aux patients qui expriment des préoccupations d'ordre religieux.

☞ Les patients ne peuvent récuser le personnel soignant ou d'autres usagers à raison de la religion effective ou supposée de ceux-ci, ni exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement ou d'un équipement. Cependant, l'établissement 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.

Fondation Bon Sauveur d'Alby

7, rue de Lavazière – CS 81180 – 81025 ALBI Cédex 9 - Tél : 05.63.48.48.48
www.bonsauveuralby.fr / direction@bonsauveuralby.fr

Mise à jour février 2023 - service Droits des Patients

CHARTRE INSTITUTIONNELLE DE BIENTRAITANCE

En complément de la Charte de la personne hospitalisée et de la personne accueillie, la Fondation a élaboré une Charte de Bientraitance, outil de réflexion sur les droits fondamentaux des usagers dans le cadre des pratiques professionnelles : le respect du libre choix et les attitudes d'égards et de prévenance.

« La Bientraitance vise à promouvoir le bien être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance ».

Elle impose un ensemble de comportements et d'attitudes respectueuses de la personne (disponibilité, attention, écoute...), la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin adapté et des pratiques professionnelles reposant sur une éthique forte allant au-delà d'une série d'actes.

La personne accueillie peut être une personne vulnérable : son âge, la séparation d'avec ses proches, sa culture, des difficultés de compréhension et/ou d'expression, ses pathologies peuvent affecter sa capacité à faire face.

C'est pourquoi, l'Établissement veille à s'entourer de professionnels dont l'éthique, les valeurs et l'engagement personnel entrent naturellement dans la démarche, la philosophie et les valeurs de la Fondation (document fondamental). Ceci engage chaque professionnel dans les valeurs d'humanisme, de solidarité, d'ouverture d'esprit et de respect des différences de chacun.

AUSSI, NOS ÉQUIPES S'ENGAGENT À :

- ✦ adopter en toutes circonstances une attitude professionnelle et distanciée, un comportement et un langage appropriés au travail,
- ✦ entretenir leurs compétences par la formation,
- ✦ mener tout dialogue avec patience et douceur,
- ✦ faire preuve du plus grand respect pour l'intimité et la dignité de la personne accueillie, tenir compte de sa culture et de son histoire,
- ✦ prendre appui sur le travail d'équipe, sa coordination, facteur essentiel de la prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance,
- ✦ agir dans le cadre des responsabilités confiées et du respect de la fonction de chacun,
- ✦ respecter les procédures de prise en charge en s'appuyant notamment sur le droit et l'information de l'usager ainsi que sur son projet de soins individualisé,
- ✦ signaler tout acte ou propos contre autrui portant atteinte à l'intégrité de la personne.

Révisé le 1^{er} septembre 2019

CHARTRE ROMAIN JACOB

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

En signant la charte Romain Jacob, le Centre Hospitalier Pierre Jamet, s'inscrit dans la dynamique de personnalisation des parcours de santé afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ou de fragilité.

ARTICLE

1

Valoriser l'image que la personne handicapée perçoit d'elle-même

ARTICLE

2

Valoriser l'accompagnement

ARTICLE

3

Exprimer les besoins

ARTICLE

4

Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap

ARTICLE

5

Construire une culture professionnelle commune

ARTICLE

6

Coordonner le parcours de santé

ARTICLE

7

Organiser l'accès aux soins et à la prévention

ARTICLE

8

Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

ARTICLE

9

Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement

ARTICLE

10

Améliorer la réponse aux urgences médicales

ARTICLE

11

Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication

ARTICLE

12

Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Président :

- ♦ **Monsieur Olivier GUYE** - représentant des usagers titulaire (UNAFAM)

Vice-Présidente :

- ♦ **Madame Pascale CANET** - Directrice Générale Adjointe

Monsieur François GOUSSE, Président du Conseil d'Administration

Monsieur Laurent KRAJKA, Directeur Général

Madame Armande ROQUES, représentante des usagers titulaire (AgaPei Conseil du Territoire du Tarn)

Madame Nicole DE BEAUNAY TREILHOU, représentante des usagers suppléante (CNAFC)

Madame Sylvette BILLAC, représentante des usagers suppléante (UNAFAM)

Docteur Pierre NEYME, médiateur médecin titulaire

Docteur Nathalie GOLOVKINE, médiateur médecin suppléant

Monsieur Ghislain FRAYSSINET, médiateur non médecin titulaire - Direction des Soins

Madame Catherine MAHIOU, médiateur non médecin suppléant - Direction des Soins

Docteur Nathalie GOLOVKINE, Présidente de la C.M.E.

Monsieur Luc ROIG, Responsable Qualité et Coordonnateur des Risques

Madame Stéphanie AUGE, Chargée des partenariats et de la coordination parcours patients

Madame Angélique LARROQUE - Responsable du service « Droits des Patients

Mise à jour le 21 juillet 2024

ANNUAIRE

FILIÈRE URGENCES ET CRISE PSYCHIATRIQUE

BÂTIMENT HENRIETTE TARROUX
Accès 45 boulevard du Lude – 81000 ALBI

- **URGENCES ET CRISE PSYCHIATRIQUES (UPC - ELP)** 05 63 48 48 48
- **ÉQUIPE MOBILE ALTERNATIVE A L'HOSPITALISATION (EMAH)** 05 63 48 48 48
- **UNITÉ 2 (hospitalisation sans consentement)** 05 63 48 48 48

FILIÈRE DE RÉHABILITATION PSYCHO-SOCIALE

Accès 20 boulevard du Lude – 81000 ALBI

- **UNITÉ JEAN BAPTISTE** 05 63 48 48 48
- **UNITÉ DE REHABILITATION PSYCHO-SOCIALE (URPS)** 05 63 48 48 48
- **Thérapies Médiatisées** 05 63 48 53 43
- **Activité Physique Adaptée** 05 63 48 54 94
- **Equipe mobile réhabilitation psycho-sociale D.I.RE.C.T.** 05 63 48 51 56

PÔLE DE PSYCHIATRIE ADULTE DE SECTEUR

SECTEUR 1

- **UNITÉ 1 (hospitalisation)** 05 63 48 48 48

GAILLAC

11 rue Jean Fos de Laborde - 81600 Gaillac
secteur1@bonsauveuralby.fr

05 63 48 52 30

- **CMP** 05 63 48 52 30
- **Hôpital de jour CATTTP** 05 63 48 52 33

GRAULHET

- **CMP CATTTP** 05 63 42 56 25
- 2, rue du Bosquet – 81 300 Graulhet

- **Hôpital de jour CATTTP "Villa Villebois"**

05 63 34 27 40

19, rue Villebois Mareuil – 81 300 Graulhet

RABASTENS

- **CMP, CATTTP**

05 63 40 69 18

4, rue Élie Aymeric – 81 800 Rabastens

RÉALMONT

- **CMP et Hôpital de jour, CATTTP**

05 63 45 57 67

6, rue de la Bouriotte – 81 120 Réalmont

SECTEUR 2

- **UNITÉ 1 (hospitalisation)**

05 63 48 48 48

CARMAUX

La maison blanche : 12, rue du Moulin - 81 400 Carmaux
secteur2@bonsauveuralby.fr

05 63 48 55 90

- **CMP**

05 63 36 89 09

- **Hôpital de jour, CATTTP**

05 63 36 78 47

ALBAN

- **CMP et Hôpital de jour, CATTTP**

05 63 55 94 69

27, rue Flandre-Dunkerque – 81 250 Alban

CORDES SUR CIEL

- **CMP**

05 63 53 20 36

38, avenue de la Grésigne – 81 170 Cordes

LACAUNE

- **CMP**

05 63 37 26 71

Maison Médicale de Santé : 20, rue de la liberté – 81 230 Lacaune

VALENCE D'ALBIGEOIS

- **CMP**

05 63 53 45 27

45, avenue Pierre Souyris 81 430 Valence d'Albigeois

SECTEUR 3

- UNITÉ 3 (hospitalisation)

05 63 48 48 48

ALBI

82 rue de Lavazière - 81 000 Albi
secteur3@bonsauveuralby.fr

05 63 48 52 40

- **CMP Albi Lavazière**

05 63 48 52 40

- **Accueil thérapeutique**

accueiltherapeutique@bonsauveuralby.fr

05 63 48 53 24

- **Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)**

empp@bonsauveuralby.fr

05 63 48 52 38

- **CMP Cantepau**

1 avenue Général Hoche - 81 000 Albi
cmpcantepau@bonsauveuralby.fr

05 63 48 57 57

- **CATTP "Le Ranch"**

rue de la Rachoune - 81000 Albi
ranch@bonsauveuralby.fr

05 63 48 54 92

- **Hôpital de jour Bellevue**

Chemin Saint Salvadou - 81000 Albi
hjbellevue@bonsauveuralby.fr

05 63 54 33 38

- **Bar Thérapeutique Le Bon Soir**

42, rue Séré de Rivières - 81000 Albi
lebonsoir@bonsauveuralby.fr

05 63 54 03 69

FILIÈRE DE PSYCHIATRIE DU SUJET ÂGÉ

Centre de Psychogériatrie Germain Cassan
23 rue Lavazière - 81000 ALBI

- **Secrétariat**

psychogeriatric.secretariat@bonsauveuralby.fr

05 63 48 48 63

- **GERONTOPSYCHIATRIE**

05 63 48 48 63

- **PSYCHOGERIATRIE**

05 63 48 48 63

- **ÉQUIPE MOBILE**

05 63 48 48 63

- **HÔPITAL DE JOUR**

19 rue Lavazière - 81000 Albi

05 63 48 48 63

FILIÈRE ADDICTOLOGIE

- **Clinique d'addictologie Saint Salvadou** 05 63 38 15 78
Chemin de la Benne - 81 000 Albi
addictologie@bonsauveuralby.fr
- **SMR Addictologie** 05 63 38 15 78
- **Espace d'Accueil et d'Information sur les Dépendances et centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (EAID)**
Villa le Marronnier – 76 rue Lavaziere – 81000 ALBI 05 63 49 94 34
eait@bonsauveuralby.fr
Carré Gambetta – 43 rue Victor Hugo - 81 100 CASTRES 05 63 71 24 71

AUTRES ÉTABLISSEMENTS

- **UNITE DE PSYCHO ONCOLOGIE** 05 63 48 48 06
11 rue Lavazière - 81 000 Albi
psycho-oncologie@bonsauveuralby.fr

NOTES

NOTES

NOTES



**7, RUE DE LAVAZIÈRE
81025 ALBI CEDEX 9**



05-63-48-48-48



DIRECTION@BONSAUVEURALBY.FR

w w w . b o n s a u v e u r a l b y . f r