



LIVRET D'ACCUEIL

Centre Hospitalier de Florac
Théophile Roussel



BIENVENUE

au Centre Hospitalier de Florac

Madame, Monsieur,

Afin de vous accompagner dans votre installation et votre découverte de notre établissement, nous vous proposons de lire ce livret d'accueil, préparé avec le concours de professionnels.

Reflet de notre état d'esprit, ce petit guide vous informera sur notre institution, sur nos valeurs, en particulier celles qui touchent à la qualité des soins et des relations humaines au sein de l'établissement mais aussi sur vos droits, vos démarches, votre vie au quotidien au sein de l'Hôpital.

Pour répondre à toutes vos questions, le personnel du service reste bien entendu à votre disposition.

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter un bon séjour et un prompt rétablissement.

*La directrice déléguée
et le Président de la Commission Médicale d'Établissement*

L'Hôpital de Florac en Direction commune avec l'Hôpital de Mende

Le Centre Hospitalier de Florac est en Direction commune avec l'Hôpital Lozère (Mende) comme le Centre Hospitalier de Marvejols.

Les établissements sont pilotés par le même chef d'établissement, Jean-Claude LUCENO lequel désigne un directeur délégué de site dans le cadre d'une convention de Direction commune. Toutefois, les trois hôpitaux restent des entités distinctes et indépendantes, avec des instances et un budget qui leurs sont propres.

Le CH de Florac fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire Lozère depuis 2017.

L'objectif du GHT 48 est de garantir aux patients un meilleur accès aux soins en renforçant la coopération entre les établissements du département autour d'un projet médico-soignant partagé. Il permet donc un parcours patients plus fluide entre les établissements. Le GHT coopère également avec les 2 CHU de Nîmes et Montpellier pour la prise en charge.

L'Hôpital Lozère prend en charge les fonctions dites support de l'activité médicale notamment l'informatique, les achats groupés et l'offre de formation... Sur un plan médical et soignant, des équipes mobiles travaillent sur les établissements du GHT : Equipe Mobile d'Hygiène, de soins palliatifs...

VOTRE SEJOUR

FORMALITES D'ADMISSION

Afin de constituer votre dossier administratif, vous ou l'un de vos proches, devez-vous présenter au bureau des admissions.

Pour profiter de vos droits et obtenir la prise en charge de vos frais, il est important d'apporter :



Carte vitale
ou
attestation de droit

Carte d'identité ou Livret de famille



Carte de
mutuelle



SERVICE SOCIAL

Une assistance sociale est disponible deux jours par semaine au sein de l'établissement afin de vous accompagner et de vous conseiller dans vos démarches.

Pour la mise en place d'aides à domicile, si vous pensez rencontrer des difficultés à votre sortie d'hospitalisation ou pour toute autre demande d'aides sociales

Vous pouvez la joindre au court de votre séjour au 04.66.49.63.07.

CHAMBRE TELEPHONE TELEVISION - WIFI



La chambre, peut être double ou individuelle, selon les disponibilités.

A noter que le tarif pour la chambre particulière est de 30 euros par jour. Ce forfait est à votre charge ou celle de votre mutuelle complémentaire mais en aucun cas, il n'est pris en charge par la Sécurité Sociale. (Les bénéficiaires de la CMU complémentaire devront prendre à titre personnel le forfait lié à la chambre particulière).

Elle est équipée d'un téléphone fixe dont vous pouvez demander l'ouverture de la ligne. Il est toutefois possible d'utiliser votre téléphone portable.

Vous pouvez bénéficier du wifi et de la télévision.

Toutes ces prestations sont à demander au personnel qui vous accueille.

LES REPAS



Les repas sont servis en chambre.

Les régimes spécifiques tels que diabétique ou végétarien sont pris en compte et adaptés à vos besoins. Les accompagnants peuvent partager le repas avec nous en respectant le fonctionnement du service. Vous devez le signaler à l'équipe soignante, la veille. Les tickets repas sont à acheter au bureau des entrées de 9 h à 12h et de 13h30 à 16h30.

Horaires des repas :

- Petit-déjeuner : 7h30
- Déjeuner : 11h45
- Souper : 18h45

LE LINGE



Il vous appartient d'apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette. Le linge personnel n'est pas fourni, ni entretenu par l'hôpital.

INVENTAIRE DES EFFETS PERSONNELS



Il vous est conseillé de ne pas apporter d'objets de valeurs et de les confier à votre famille ou un proche. Néanmoins, il vous sera proposé de déposer vos objets de valeur au coffre du bureau des admissions avec un inventaire. Si vous ne le souhaitez pas, vous avez la possibilité de les conserver avec vous tout en sachant que la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte, vol ou détérioration.

En ce qui concerne les dispositifs personnels, tels que lunettes, prothèses dentaires, auditives et le téléphone portable, votre vigilance personnelle sera requise pour leur entretien et leur rangement.

LES VISITES



Vos parents et proches peuvent vous rendre visite sauf contre-indication médicale, en fonction des horaires du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Les horaires de visites peuvent être aménagés en fonction des contraintes de vos proches (à signaler au cadre de santé) et/ou de votre état de santé après validation (voire proposition) de l'équipe médico-soignante du service.

D'une manière générale, les visites ne sont pas autorisées le matin.

Elles sont autorisées de 12h à 18h30.

LE COURRIER



Il est possible de déposer votre courrier aux bureaux des entrées pour l'envoi de votre courrier.

INFORMATIONS PRATIQUES

VOS MEDICAMENTS



Afin que votre prise en charge médicamenteuse soit optimale, vous devez apporter toutes vos ordonnances en cours et vos médicaments, et les remettre au médecin ou à l'infirmière du service. Ils seront stockés puis rendus lors de votre sortie.

Le médecin hospitalier élabore une prescription pour la durée de votre séjour, adaptée à vos besoins actuels, en tenant compte de tous vos traitements.

Les médicaments prescrits pendant l'hospitalisation sont fournis par la pharmacie de l'hôpital : vous ne devez pas utiliser vos médicaments personnels. Lors de votre sortie, le médecin hospitalier vous remet une ordonnance, liée à votre pathologie et qui reprend vos traitements habituels, si nécessaire.

LE TABAC ET L'ALCOOL



La consommation d'alcool et de tabacs sont interdites dans l'enceinte de l'établissement.

De même, l'introduction d'aliments de l'extérieur doit se faire en concertation avec l'équipe soignante afin de respecter les mesures d'hygiène et prévenir les risques liés au non-respect des consignes alimentaires et aux troubles de la déglutition

IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS

Vous êtes entouré de personnel médical et paramédical. Ils mettent leur compétence et leur dévouement à votre service pour votre confort.

Pour mieux les identifier, un code couleur a été attribué aux tenues :

- **Infirmières** : haut blanc avec des bords mauves
- **Aides-soignants** : femme : tunique complètement mauve, homme : tunique bleue
- **Equipe d'entretien des locaux** : tunique complètement bordeaux
- **Kinésithérapeute, ergothérapeute, médecin, pharmacien, Activité Physique Adaptée, cadre de santé** : tunique ou blouse complètement blanche

L'HYGIENE A L'HOPITAL



L'hôpital est doté d'un CLIN de territoire (Comité de Lutte contre Les Infection Nosocomiales) qui organise la prévention et la surveillance des infections nosocomiales. Il assure également des actions de formation pour les professionnels de santé. Il est assisté de l'équipe opérationnelle d'hygiène et de travailleurs liés avec les correspondants hygiène de chaque service.

Recommandations pour le patient : faire une désinfection des mains régulières avec une solution hydro alcoolique (SHA), respecter les règles d'hygiène (lavage des mains après être allé aux toilettes, toilette quotidienne).

Pour les visiteurs : utiliser la solution hydro alcoolique avant d'entrer dans l'établissement, dans la chambre, à la sortie de la chambre.

Ne pas rendre visite à un patiente si on est soi-même inspecté et contagieux (grippe, rhume, COVID, gastro).

VOTRE SORTIE

Le médecin qui vous prend en charge a autorisé votre sortie (transfert vers un autre établissement ou sortie définitive). Le secrétariat vous remettra vos documents de sortie.

Vous pouvez cependant quitter l'établissement contre avis médical. Dans ce cas il vous sera demandé de signer une attestation de refus de prise en charge.

Le retour à votre domicile pourra se faire :

- En voiture particulière d'un de vos proches.
- En taxi,
- En VSL (véhicule sanitaire léger pour un transport assis)
- En ambulance (transport couché).

Votre état de santé orientera la prescription de transport du médecin. Si le médecin juge nécessaire le transport en VSL ou ambulance, un bon de transport vous sera remis pour obtenir le remboursement auprès de votre caisse d'assurance maladie.

Le choix de la société de taxi ou de l'ambulance vous appartient.

Un bulletin de sortie remis pour justifier votre situation vis-à-vis de votre caisse d'assurance-maladie travaillant à votre demande.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, à tout moment, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie dans l'hypothèse où elle ne serait plus en capacité d'exprimer sa volonté.

Les directives anticipées comportent vos souhaits concernant les conditions de poursuite, de limitation, ou d'arrêt de traitement ou d'actes médicaux.

L'existence de ces directives anticipées doit être connue du médecin et de votre personne de confiance et elles doivent être facilement accessibles.

PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation et au-delà. Cette personne pourra vous accompagner et vous assister dans vos démarches. Elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire et participer aux prises de décision vous concernant. Cette personne peut être un membre de votre famille votre médecin traitant ou encore un proche.

Le secret médical partagé entre les professionnels de santé qui vous prennent en charge pourra de même être partagé avec la personne de confiance que vous aurez désignée.

DROIT A L'INFORMATION

Le Centre Hospitalier s'engage à dispenser des soins en accord avec les dernières recommandations des sociétés savantes de médecine.

L'Hôpital s'engage à vous donner toutes les informations nécessaires concernant votre prise en charge.

Il s'engage également à rechercher votre consentement éclairé aux soins. En effet, tout acte médical et tout traitement doivent faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. Aussi tout professionnel de santé, médecin, doit informer le patient sur les conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille, ou à défaut un de ses proches doit être consulté préalablement.

SPIRITUALITE

Vous pouvez demander à rencontrer un ministre du culte de votre confession religieuse auprès de l'équipe soignante.

Des offices religieux sont célébrés dans la salle se trouvant au niveau du bureau des entrées en direction de l'EHPAD. La messe a lieu tous les vendredis à 15h30.

La célébration du culte protestant a lieu une fois par mois, le mardi, en début d'après-midi.

DROIT A LA BIENTRAITANCE POUR TOUS

Le droit aux soins : un droit inaliénable.

Vous bénéficiez du droit à être soigné et respecté par l'ensemble de vos interlocuteurs. Votre dignité votre vie privée seront respectés

La bientraitance se fonde sur le respect de la personne humaine et de sa dignité en application de la charte de la personne hospitalisée.

Pour vous et vos proches, cela consiste à :

- Exprimer ses choix, ses volontés et ses convictions.
- Participer à la prise en charge de sa maladie avec l'équipe.
- Respecter les professionnels de santé.

Pour nos professionnels :

- Organiser le meilleur parcours de soins pour l'utilisateur.
- Garantir une réponse aux demandes.
- Dispenser des soins inscrits dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.
- Respecter les chartes de la personne hospitalisée et de la personne âgée dépendante.
- Prendre en charge ou prévenir toute forme de douleur.

Pour tous :

- Respecter le règlement intérieur de l'établissement, l'organisation des services, les règles d'hygiène et de sécurité.
- Échanger des informations en respectant la confidentialité et la discrétion.
- Écoutez et se rendre disponible
- Appliquer les règles de politesse et de courtoisie.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



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



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



L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

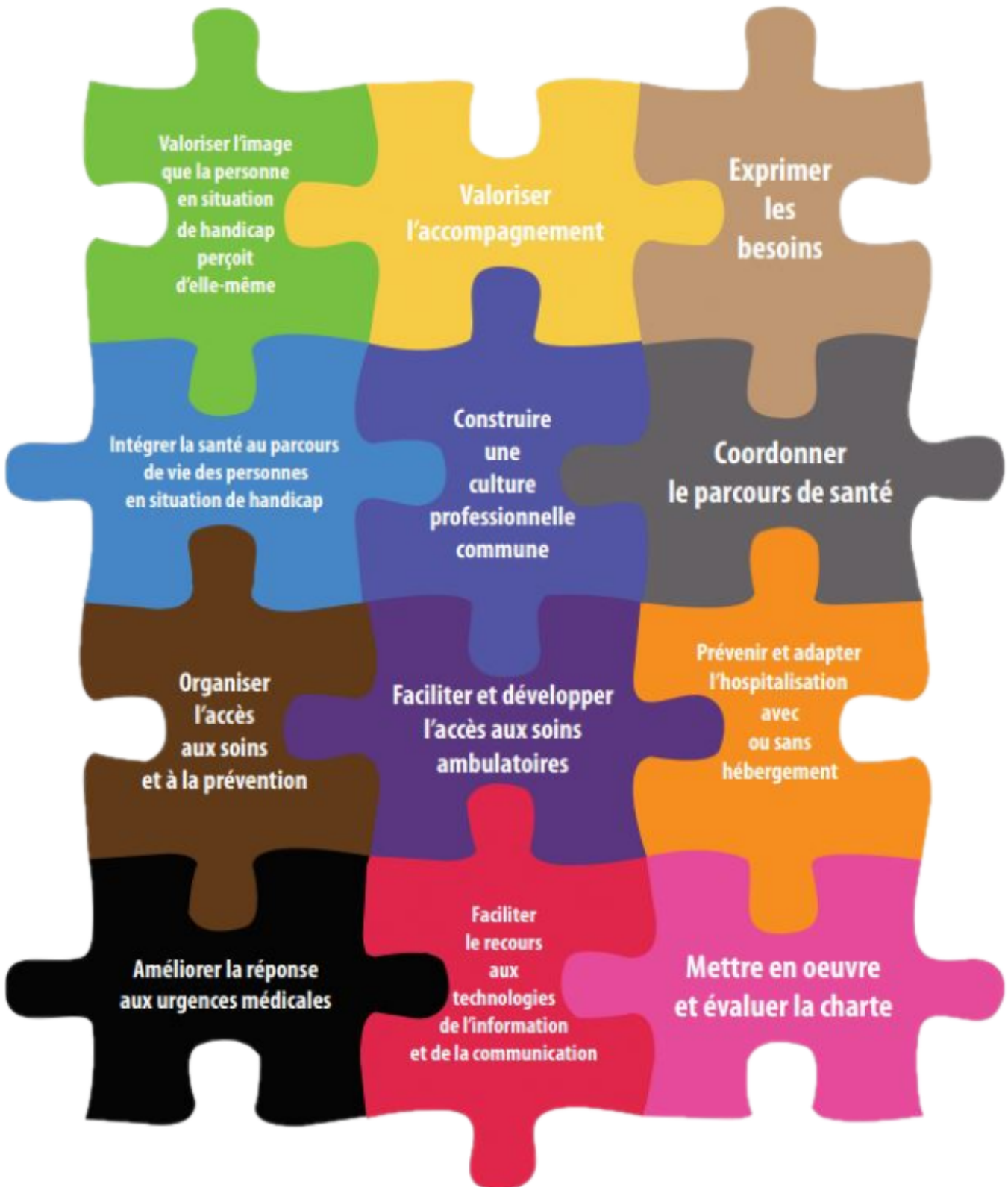


La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

CHARTE ROMAIN JACOB



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité.

Les équipes de l'hôpital s'engagent à respecter l'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 ».

La prise en charge de votre douleur est une priorité. Si vous allez mal, alertez l'équipe soignante. Elle évaluera avec vous l'intensité de votre douleur afin de déployer des moyennes thérapeutiques adaptées à votre pathologie et vous soulager.

En évoquant votre douleur, vous aidez le médecin à mieux vous soulager.

QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Patient ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité du système de santé

Vous pouvez nous faire part de toute réclamation mais également de remerciements ou de votre satisfaction.

Il peut être adressé par courrier au représentant légal de l'établissement ou au représentant des relations des usagers.

QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Il vous a été remis lors de votre arrivée.

Il sera à déposer soit dans la boîte aux lettres prévue à cet effet au niveau du bureau des entrées soit auprès des soignants du service. L'analyse de ce questionnaire permet d'améliorer la qualité des prises en charge en tenant compte de votre expérience.

QUESTIONNAIRE E-SATIS

La recherche de votre retour d'expérience est inscrit une démarche nationale appelés E-SATIS. Aussi il vous a été demandé lors de votre démarche administrative d'admission de fournir une adresse mail destinée à vous adresser après votre séjour un questionnaire à compléter en ligne.



UN REMERCIEMENT, UNE RECLAMATION, VOTRE SATISFACTION

La commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans les démarches de médiation qui pourrait être sollicitée. Elle examine les plaintes et les réclamations des patients. Elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ses recommandations, la CDU s'appuie sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques proposition et questionnaire de satisfaction.

Les représentants des usagers peuvent être contactés directement à l'adresse ci-dessous :

Representant-usagers-florac@ch-mende.fr

La liste des membres est disponible sur cette demande auprès de la direction.

Vous pouvez également signaler directement sur le portail www.signalement-santé, les événements sanitaires indésirables suspectés être lié aux produits de la vie courante et actes de soins.

L'OFFRE DE SOINS

Le Centre Hospitalier de Florac est un établissement public de santé, d'une capacité autorisée de 105 lits et 35 places de SSIAD.

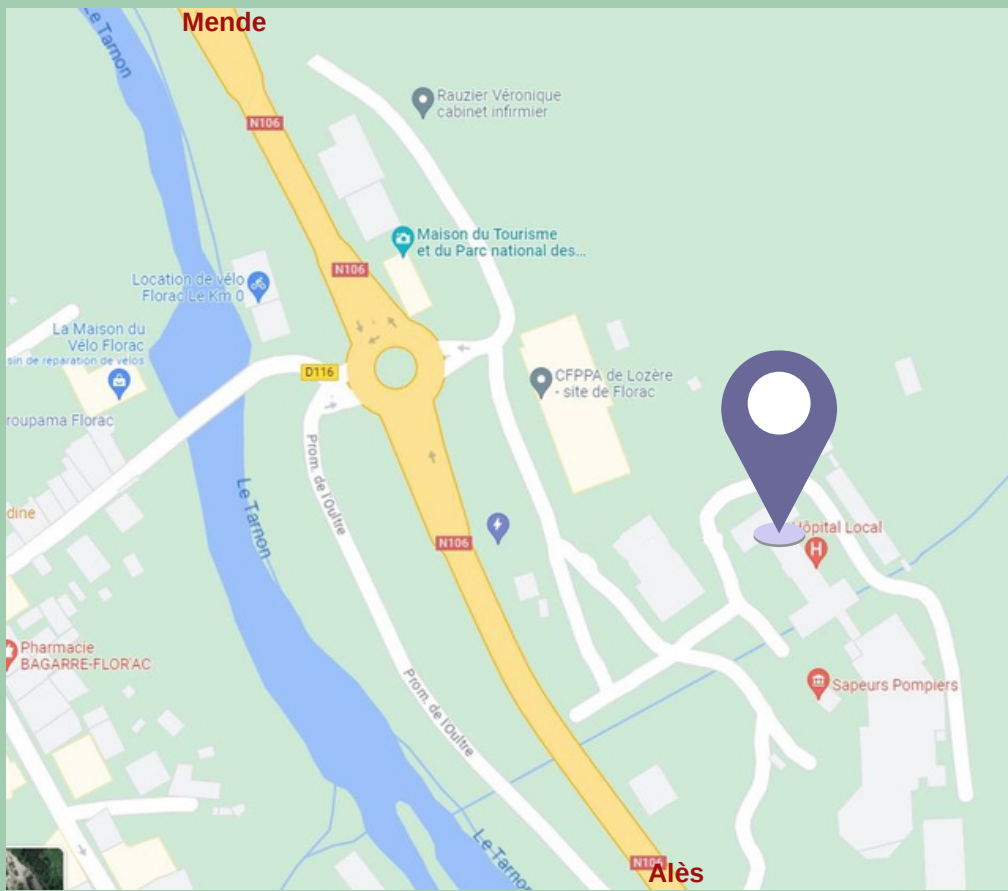
L'établissement est situé dans un parc de 4 hectares. Il comprend principalement 3 bâtiments en enfilade :

- **Le bâtiment « Les Rosiers »** dit « rénové » côté nord, correspond à l'Hôpital d'origine qui a été construit en 1897. Il comprend 2 services. Au rez-de-chaussée, l'unité Alzheimer « le Cantou ». C'est une unité sécurisée/fermée pour les personnes présentant des troubles cognitifs qui compte 12 lits. Au 1er étage, le service SMR/ Médecine de 20 lits (22 lits installés).
- **Le bâtiment dit « central »**, l'USLD, construit dans les années 70, et qui comprend 2 niveaux : le rez-de-chaussée occupé par les services administratifs, la salle de rééducation et la salle polyvalente et, au premier étage, se trouve l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) de 24 lits.
Au sous-sol de ce bâtiment sont installés la cuisine, la lingerie-buanderie, la pharmacie, les vestiaires et la chambre mortuaire.
- **Le bâtiment « Maison de Retraite »** appelé « L'EMPEZOU » se reconnaît à sa forme de « tour ». Il comprend trois niveaux (un rez-de-chaussée et deux étages) avec une capacité de 35 chambres pour 40 lits soit 5 chambres doubles et 30 chambres individuelles.

En plus des trois bâtiments principaux, il existe un bâtiment dit « annexe nord » qui abrite le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) qui comporte 35 places et le bâtiment de l'ancienne maison de retraite. Celui-ci a été désaffecté, elle sert actuellement de zone de stockage et d'archivage ainsi que les ateliers pour le service technique avant sa destruction prévue fin 2024

Le service de médecine et de soins de suite et de réadaptation (SSR) concourt à la prise en charge sanitaire des patients, sous la responsabilité du cadre infirmier qui travaille en étroite collaboration avec le corps médical et la pharmacienne de l'établissement. Des infirmières, des aides-soignants et des agents des services hospitaliers, un ergothérapeute, un professeur d'activité physique adaptée, un masseur kinésithérapeute, une orthophoniste gravitent autour des patients et assurent les soins nécessaires.

Comment nous trouver



**6 Place de l'ancienne Gare,
48400 FLORAC-TROIS-RIVIERES**

04.66.49.63.00