

CENTRE HOSPITALIER DE LAVAUR

Livret d'accueil



L'HISTORIQUE



1712

Monseigneur Victor-Augustin de Mally lègue aux pauvres de son diocèse et à l'hôpital le reste de sa fortune personnelle

1730

La 1^{ère} pierre est posée par **Monseigneur Nicolas de Malézieux** ; l'hôpital est placé sous l'invocation de Saint Nicolas

1748

Plusieurs initiatives pour essayer de rentabiliser l'institution : une **filature de laine** et une **manufacture royale de filature et de tissage de soie**

1803

Installation officielle des **laïques**

1960

Implantation sur le **site de Pinel** de bâtiments pour les services de psychiatrie

2004

Ouverture du nouveau service d'**Urgence et Surveillance Continue**

2010

Mise en œuvre du **Scanner**

1268

Maison appartenant au **Comte Alphonse de Poitiers** concédée aux **Frères Mineurs** afin d'y recevoir les pauvres.

Au XIV^e siècle on recense : l'Hôpital Saint Jacques (entre les rues Jouxaygues et Peyras), l'Hôpital Notre-Dame-La-Belle (actuelle École Primaire du Centre) et un établissement pour les pestiférés au quartier Saint Roch. Au XVIII^e siècle, les évêques font ériger les bâtiments anciens du CHL.

1726

L'assiette diocésaine se réunit à Lavaur pour décider de la construction d'un nouvel hôpital

1733

Les premiers pensionnaires sont hospitalisés, les soins sont confiés aux hospitalières puis aux **Sœurs du Christ** présentes depuis 1685

1782

Les **Sœurs du Christ** laissent place aux **Sœurs de Saint-Vincent-de-Paul** puis elles seront chassées en 1793

1934

Édification sous l'égide du **Docteur Guiraud** d'une maison de retraite, transformée ensuite en maison maternelle, puis redevenant un service de long séjour pour personnes âgées

1992

Construction d'une nouvelle **maison de retraite**

2008

Ouverture d'une nouvelle **Unité de Soins de Longue Durée**

2016

Ouverture d'une nouvelle **maternité** et du **service Soins de Suite et Réadaptation**

SOMMAIRE

L'hôpital de Lavour se situe au cœur de la ville,
à proximité immédiate des habitants.

Bienvenue	4
Présentation et organisation	5
Offres de soins	7
Votre arrivée	9
Documents à apporter	10
Cas particuliers	12
Votre séjour	13
Vous préparer	14
Vous accompagner	15
Votre chambre	17
Les frais de séjour	19
Vos informations	21
Vos droits	25
Les représentants des usagers	25
Les plaintes et réclamations	26
Nos engagements	28
À travers nos Chartes	28
À travers notre Démarche Qualité et Gestion des Risques	30
Votre sortie	31

BIENVENUE

“Ce livret est conçu afin de vous informer sur l’organisation de notre établissement, vous guider dans vos démarches d’admission et tout au long de votre séjour.

Notre hôpital se veut à votre disposition, pour vous délivrer des soins de qualité, près de chez vous.

Nos équipes médicales, soignantes, techniques, logistiques et administratives souhaitent ancrer leurs activités sur des valeurs de service public : elles se déclinent par des exigences professionnelles, sociales et humaines que nous avons ainsi résumées : humanité, respect, qualité, proximité.

Ainsi, nous poursuivons auprès de vous notre objectif d’excellence dans la proximité.”

Le Directeur du Centre Hospitalier de Lavaur



Nos valeurs fondamentales

HUMANITÉ

Valeur cardinale de notre engagement au service des autres, l’humanité est au centre de tout. Elle guide notre action, notre réflexion, notre sens de l’éthique au profit des personnes dont nous avons la charge. Conscients de notre mission, nous mettons tout en œuvre pour que chaque patient soit accueilli dans la dignité et le respect.

QUALITÉ DE L’OFFRE DE SOINS

L’ambition de notre établissement est l’amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs familles.

RESPECT

Valeur centrale qui découle de la première, respecter l’ambition, la mission, notamment de service public, respecter la différence, la personne, c’est aussi respecter son entourage.

PROXIMITÉ

Le Centre Hospitalier de Lavaur apporte une réponse adaptée aux besoins spécifiques de la population du territoire, en termes d’offre de soins, d’accessibilité, de partenariats. Le Centre Hospitalier de Lavaur se veut accueillant, ouvert, en lien avec les acteurs de la ville par ses actions et ses partenariats dans les champs sanitaires, médicaux-sociaux et culturels.

PRÉSENTATION & ORGANISATION

Le Centre Hospitalier de Lavaur est un établissement Public de Santé en Direction commune avec le CHU de Toulouse, il est dirigé par un **Directeur assisté du Directoire** comprenant majoritairement des représentants médicaux. Le Directeur assure la conduite générale de l'établissement dont il est le représentant légal. Il est aidé d'une équipe de direction.

Le **conseil de surveillance** se prononce sur la stratégie de l'établissement et exerce le contrôle de la gestion de l'établissement. En tant qu'Établissement Public, l'autonomie de gestion est sous le contrôle de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Le Conseil de Surveillance comprend 15 membres représentant les collectivités territoriales ou leur groupement, le personnel médical et non médical, des personnalités qualifiées et des représentants des usagers.

LE CENTRE HOSPITALIER EMPLOIE ENVIRON PLUS DE 1 000 PROFESSIONNELS DONT 60 MÉDECINS ENVIRON. IL COMPREND ENVIRON 600 LITS ET PLACES, RÉPARTIS EN PÔLE :

- **Pôle Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO) et soins Médicaux de réadaptation (SMR),**
- **Pôle de Psychiatrie : unités de psychiatrie adulte et de pédopsychiatrie,**
- **Pôle Personnes Âgées :**
 - Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD du Vaurais),
 - Unité de Soins de Longue Durée (USLD),
 - Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD),
 - Unité d'évaluation gériatrique.
- **Pôle Medico-Technique :** unités de Radiologie, Département d'Information Médicale (DIM), Pharmacie à Usage Intérieur (PUI), Laboratoire de biologie et Hygiène-bionettoyage,
- **Pôle administratif, logistique et technique :** Services administratifs (RH, bureau des admissions, facturation, service économiques), logistiques (restauration, lingerie, transports, garage, jardins) et techniques.

Retrouvez l'intégralité de l'offre de soins en page 7 et 8.



LISTE SOUS-COMMISSION CME

- **CLIN** : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales,
L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H.) met en œuvre la politique du comité de lutte contre les infections nosocomiales et du risque infectieux liés aux soins (C.L.I.N.) et participe à l'élaboration de son programme annuel. Ses missions comprennent la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, l'évaluation des risques et la formation.
 - **CLUD** : Comité de Lutte contre la Douleur,
 - **CMDMS** : Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles.
 - **CSTH** : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance
- Et chaque vigilances sanitaires.

GHT HAUTE-GARONNE TARN OUEST :

La coopération entre les établissements publics de santé de la région s'est renforcée avec la création depuis le 1^{er} Juillet 2017 de groupements hospitaliers de territoire (GHT). Les établissements ont élaboré pour chaque GHT une convention constitutive de coopération autour d'un projet médical partagé et de mutualisations de services. Le Centre Hospitalier de Lavaur est rattaché au GHT Tarn Ouest – Haute-Garonne.



OFFRE DE SOINS

CENTRE HOSPITALIER GEORGES GUIRAUD	SOINS DE LONGUE DURÉE	EHPAD DU VAURAI	SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE	CENTRE DE SANTÉ SEXUELLE	UNITÉS SANITAIRES EN ÉTABLISSEMENT PÉNITENCIER
<p>1 place Vialas 81500 Lavaur ☎ 05 63 58 81 81</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Médecine ☎ 05 63 58 80 95 ■ Soins de Suite et de Réadaptation ☎ 05 63 58 81 01 ■ Imagerie ☎ 05 63 58 80 45 ✉ secretariat.radiologie@ch-lavaur.fr ■ Laboratoire ☎ 05 63 58 80 40 ■ Maternité du Pastel ☎ 05 63 58 80 70 ■ Consultations avancées <i>Plaquette sur demande</i> ☎ 05 63 58 80 65 ■ Chirurgie ambulatoire ☎ 05 63 58 89 72 ■ Unité d'évaluation gériatrique ☎ 05 63 58 80 98 ■ Urgences - SMUR <i>Entrée Rue Mailly</i> ☎ 05 53 58 81 02 	<p>Rte de Toulouse 81500 Lavaur ☎ 05 63 83 31 00</p>	<p>Avenue Augustin Malroux 81500 Lavaur ☎ 05 63 58 81 23</p>	<p>Les Cauquillous 81500 Lavaur ☎ 05 63 58 80 58</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 50 rue Gambette 81300 Graulhet ☎ 05 63 34 33 77 • 1 place Vialas 81500 Lavaur ☎ 05 63 58 80 70 	<ul style="list-style-type: none"> • EPM (Mineurs) 275 av. de Cocagne 81500 Lavaur ☎ 05 63 34 93 80 • Centre de Détention Adultes 17 ch. Pescayres 81370 Saint-Sulpice ☎ 05 63 40 14 00



- 1 • Hôpital Général site Guiraud
• Hôpital Psychiatrique Philippe Pinel
• Centre de Santé sexuelle
• USLD
• EHPAD
• SSIAD
• Cap Ados
• CMP Ados
• Hôpital du jour Bel Air
- 2 Ferme Thérapeutique du Ramel
- 3 • Hôpital de Jour Les Lices
• Hôpital de Jour Les Iris
• Unité Psychiatrique de Castres
• Centre médico-Psychologique Adultes et enfants/Ados
- 4 • Hôpital de Jour Adultes
• Centre médico-Psychologique Adultes
• Centre médico-Psychologique Enfants
- 5 • Hôpital de Jour / Centre médico-Psychologique Adultes
- 6 • Centre médico-Psychologique Enfants
• Centre de Santé sexuelle

Légende : ■ Pôle Administratif / ■ Pôle MCO-SSR / ■ Pôle Psychiatrie Adulte & Pédopsychiatrie / ■ Pôle Gériatrie / ■ Pôle Médo-Technique



CENTRE PSYCHOTHERAPIQUE PHILIPPE PINEL	HOSPITALISATIONS DE JOUR	CENTRES MÉDICO PSYCHOLOGIQUE ET CENTRES DE CONSULTATIONS
<p>Entrée route de Toulouse 81500 Lavaur ☎ 05 63 83 30 15</p> <p>■ PSYCHIATRIE ADULTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hospitalisation complète Le Pech ☎ 05 63 83 31 10 • Hospitalisation complète La Sérène ☎ 05 63 83 31 63 • Hospitalisation complète La Gravette ☎ 05 63 83 31 20 <p>Entrée chemin de la Duchesse 81500 Lavaur</p> <p>■ PSYCHIATRIE ENFANTS ET ADOLESCENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hôpital de jour La Parenthèse ☎ 05 63 83 31 55 • Hospitalisation complète La Rotonde Service d'internat de pédopsychiatrie ☎ 05 63 83 31 31 • Hospitalisation complète et hospitalisation de jour Horizons Ados ☎ 05 63 83 31 31 	<p>■ PSYCHIATRIE ADULTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bel Air Route de Bel Air - 81500 Lavaur ☎ 05 63 83 11 91 • Ferme thérapeutique du Ramel En Berbie – Le Ramel 31590 Verfeil ☎ 05 61 35 47 25 • Les Lices 109, chemin du Corporal 81100 Castres ☎ 05 63 72 65 30 • Les Iris 69 avenue du Lieutenant J. Desplats - 81100 Castres ☎ 05 63 35 71 15 • Hôpital de Jour 17 rue Pierre Eugène Guiraud - 81200 Mazamet ☎ 05 63 61 95 05 <p>■ PSYCHIATRIE ENFANTS ET ADOLESCENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cap Ados 13, rue Cassaing - 81500 Lavaur ☎ 05 63 58 81 35 	<p>■ PSYCHIATRIE ADULTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centre Médico-Psychologique 109 chemin du Corporal - 81100 Castres ☎ 05 63 72 65 30 • Centre Médico-Psychologique 17 rue Pierre Eugène Guiraud 81200 Mazamet ☎ 05 63 61 95 05 • Centre Médico-Psychologique 6 faubourg de la Planquette 81370 Saint-Sulpice ☎ 05 63 40 26 13 <p>■ PSYCHIATRIE ENFANTS ET ADOLESCENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centre Médico-Psychologique Enfants Centre Philippe Pinel Entrée Chemin de la Duchesse - 81500 Lavaur ☎ 05 63 83 31 55 • Centre de consultations pour adolescents 16 place du Vieux Marché - 81500 Lavaur ☎ 05 63 58 62 37 • Centre Médico-Psychologique Enfants 109, chemin du Corporal - 81100 Castres ☎ 05 63 72 84 00 • Centre Médico-Psychologique Adolescents 109, chemin du Corporal - 81100 Castres ☎ 05 63 72 84 10 • Centre Médico-Psychologique Enfants 14 rue Nouvela - 81200 Mazamet ☎ 05 63 61 94 83 • Centre Médico-Psychologique Enfants 3 passage Jean Rostand - 81300 Graulhet ☎ 05 63 34 34 29 • Centre de consultation pour Adolescents 6, Place du Languedoc - 81300 Graulhet ☎ 05 63 34 30 72 • Équipe Mobile Adolescents 109 chemin du Corporal - 81100 Castres ☎ 05 63 72 84 12
<p>CENTRE DE RÉHABILITATION</p> <p>■ PSYCHIATRIE ADULTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Château Saint Anne - 81500 Fiac ☎ 05 63 42 26 26 	<p>UNITÉ PSYCHIATRIQUE DE CASTRES</p> <p>Hôpital du Pays d'Autan - Le Causse - 81100 Castres ☎ 05 63 74 47 70</p>	

Légende : ■ Pôle Administratif / ■ Pôle MCO-SSR / ■ Pôle Psychiatrie Adulte & ■ Pédopsychiatrie / ■ Pôle Gériatrie / ■ Pôle Médico-Technique

VOTRE ARRIVÉE

Prévoyez d'arriver **20 mn avant l'heure du rendez-vous** pour réaliser les formalités administratives et votre admission au Bureau des Entrées, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Contact Bureau des Entrées : 05 63 58 80 13

BIEN VOUS IDENTIFIER POUR BIEN VOUS SOIGNER



Ici on enregistre
votre identité officielle
pour sécuriser votre prise en charge

Documents valides :
Carte nationale d'identité,
passport, titre de
séjour...

Attention la carte vitale
n'est pas un document
d'identité valide !

*Si besoin, faites rapidement corriger
vos documents d'identité auprès
de l'état civil de votre commune*



Utiliser le bon
dossier médical


Réaliser les bons
soins

**POURQUOI EST-CE
IMORTANT ?**
La bonne identification des documents
de santé conditionne la sécurisé
des échanges d'informations entre
professionnels tout au long du
parcours de santé


Passer les bons
examens


Recevoir le bon
traitement


Partager les bonnes
informations

À votre arrivée dans le service, vous serez porteur d'un bracelet d'identification pour répondre aux critères d'identitovigilance.

***Pensez à vous munir d'une pièce d'identité valide
pour chaque rendez-vous avec un professionnel de santé***



DOCUMENTS À APPORTER



Formalités administratives

Quel que soit le mode d'admission :

Urgence, hospitalisation programmée, consultation, examen, vous-même ou l'un de vos proches devez présenter les documents indispensables à la constitution de votre dossier administratif auprès du bureau des entrées du lundi au vendredi de 8h à 18h (le service des urgences assure les formalités d'entrée sur le site 24h/24h).

Vérifiez que les informations enregistrées (date de naissance, sexe, orthographe de nom, prénom) sont exactes.



Documents administratifs :

- Une pièce d'identité en cours de validité parmi lesquelles :
 - Carte Nationale d'Identité
 - Passeport
 - Titre permanent de Séjour
 - Livret de famille pour les enfants ou l'acte ou l'extrait de naissance
- Votre Carte Vitale en cours de validité,
- Votre Carte d'Adhérent à une mutuelle ou l'Attestation Complémentaire Santé Solidarité (CSS).



Et selon votre situation :

- Carnet de santé de votre enfant,
- Le carnet de soins pour les bénéficiaires de l'article L115 (victimes de guerre),
- La feuille d'accident de travail délivré par votre employeur autorisant le bénéfice du tiers payant,
- La notification de bénéficiaire de l'Allocation d'Éducation Spéciale,
- La notification de l'A.M.E. (Aide Médicale d'État),
- Le carnet de maternité,
- La carte européenne d'assurance maladie et le formulaire S2 en cas d'hospitalisation si vous résidez dans l'Union Européenne, le Royaume Uni ou la Suisse,
- S'il ne vous est pas possible de présenter les diverses pièces lors de votre admission, vous devez y remédier durant votre séjour.



Documents médicaux :

- Lettre du médecin traitant,
- Examens complémentaires,
- Ordonnances et traitements en cours.



FAQ:

Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation. Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel. Selon avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec votre hospitalisation, vos médicaments personnels pourront être utilisés.

De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires quant à ces possibles changements. Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé actuel.

CAS PARTICULIERS



Identité protégée

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



Mineur ou personne sous protection juridique (tutelle ou curatelle)

En dehors des cas prévus par la loi du 4 mars 2002, ils doivent normalement être accompagnés soit par le père, la mère, le tuteur légal ou toute autre personne majeure.

En cas d'hospitalisation d'un mineur ou d'une personne sous protection juridique, les parents, ou le tuteur, signent une déclaration autorisant les médecins à effectuer en urgence tout acte diagnostique ou thérapeutique qui s'imposerait en cas de nécessité.

Pour les unités d'hébergement et de soins aux personnes âgées, des modalités particulières de prise en charge existent : se renseigner auprès du service des admissions ou du service social.



VOTRE SÉJOUR

Recommandations générales

QUELQUES RÈGLES ÉLÉMENTAIRES DE BONNE CONDUITE :



Interdiction de fumer ou vapoter

- Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi opposable, nous vous rappelons l'interdiction absolue de fumer et de « vapoter » à l'intérieur du Centre Hospitalier de Lavour.



Respectez les consignes de sécurité

- Durant votre séjour au Centre Hospitalier de Lavour votre sécurité est notre souci permanent. Le risque incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention :
 - en veillant à la conformité de nos locaux et des installations techniques avec la réglementation régulièrement vérifiée par les Commissions de Sécurité,
 - en assurant la maintenance des systèmes de sécurité incendie et en exerçant un contrôle.

En cas d'incendie, suivre strictement les consignes données par un des membres de l'équipe soignante.



Interdiction de filmer ou photographier

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos des patients, des soignants ou des locaux et équipements à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type. Nous vous informons que filmer et photographier dans l'enceinte de l'hôpital est soumis à autorisation de la direction. Toute utilisation de votre image doit recueillir votre consentement.



Vidéo protection

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

VOUS PRÉPARER



Composition de votre valise

Lorsque vous préparerez votre valise nous vous recommandons de prévoir :

- Linge de toilette,
- Pyjama avec haut boutonné ou chemise de nuit (2 à 3) chaussons,
- Vêtements d'intérieur pour les journées d'hospitalisation. Votre linge n'est pas lavé par l'hôpital,
- Nécessaire de toilette : savonnette, shampoing, déodorant, dentifrice...



Vos prothèses

Signalez à l'équipe soignante le port de lunettes, lentilles, prothèse dentaire ou auditive, pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien et les moyens de les ranger soigneusement, identifiés à votre nom. **Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité.**



Vos objets de valeur

Nous vous conseillons de ne pas garder pendant votre séjour vos bijoux, objets de valeur, clés, papiers non utiles à votre hospitalisation, documents administratifs (permis de conduire, Carte Vitale, attestation assurance, ...), téléphones et ordinateurs portables. **Attention, pensez à bien éteindre les téléphones portables avant le dépôt.**

Le Centre Hospitalier de Lavaur ne pourra pas être tenu responsable de leur vol ou disparition. **Lors de votre admission**, vous pouvez donc les remettre vous-même au bureau des admissions du lundi au vendredi de 8h à 18h. Sinon, le cadre de santé ou l'équipe soignante pourra en dresser l'inventaire et vous remettra un récépissé.

Il conviendra de les récupérer soit vous-même, soit en mandant par écrit une personne de votre choix. Dans ce cas, il faudra lui confier les reçus des dépôts, votre procuration et une pièce d'identité, au bureau des admissions du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Vous devez savoir que l'article 7 de la loi rappelé ci-après stipule expressément :

« Les sommes d'argent et les objets non réclamés un an après le départ du déposant seront remis respectivement à la caisse de dépôts et consignations et au service des domaines ».

- Loi n° 92.614 du 6 juillet 1992 relative à la responsabilité du fait des vols, pertes et détériorations des biens déposés dans les établissements de santé...
- Décret n° 93.550 du 27 mars 1993 portant application de la loi précitée,
- Circulaire interministérielle du 27 mai 1994.

VOUS ACCOMPAGNER



Les Professionnels

Vous pouvez identifier les membres des équipes soignantes grâce à leur badge nominatif. Au quotidien, le cadre de santé est chargé de veiller à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles ; il est à votre disposition pour tout renseignement ou doléance que vous souhaiteriez formuler et peut vous mettre en rapport avec les nombreux autres professionnels qui, au sein de l'hôpital, mettent leurs compétences à votre service.

Durant votre séjour, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels compétents et attentifs à vos besoins :

- **L'équipe médicale** : médecin, interne, sage-femme, biologiste, pharmacien,
- **Le personnel soignant** : cadre de santé, infirmier, aide-soignant,
- **Autre personnel paramédical** : assistante sociale, diététicien, manipulateur en radiologie, rééducateur, psychologue, technicien de laboratoire, préparateur en pharmacie, ambulancier, brancardier...
- **Le personnel technique et logistique,**
- **Le personnel administratif** : secrétaires médicales, autres administratifs,
- **Les étudiants** : infirmier, aide-soignant...



Interprètes

Pour les patients ne comprenant pas le français ainsi que pour les sourds & malentendants, des membres du personnel peuvent servir d'interprète, n'hésitez pas à le demander.



Accueil de vos proches / visiteurs

Vos parents, vos amis sont les bienvenus. Leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Pour le bon déroulement des soins et votre repos, nous vous conseillons de privilégier les visites entre 12h et 20h (tous les jours) selon l'unité de soins.

Il est demandé aux visiteurs de suivre les indications suivantes :

- Quitter la chambre lors des soins ou des visites médicales,
- Respecter la tranquillité de votre voisin de chambre,
- Ne pas faire de bruit,
- Ne pas fumer,
- Éviter d'amener des enfants en bas âge,
- Ne pas apporter de boissons alcoolisées, ni de fleurs ou de plantes.

À titre exceptionnel, selon votre état de santé et les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille pourra prendre ses repas dans votre chambre, mais aussi passer une ou plusieurs nuits auprès de vous.

Ce service est payant. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Sachez que votre état de santé peut nécessiter sur avis médical de suspendre ou d'espacer ces visites.



Notions d'hygiène et recommandations aux visiteurs

Dans un souci de protection des patients et de vous-même, **il est recommandé aux visiteurs** de rentrer dans l'établissement **avec une tenue la plus propre possible et de se laver les mains**, avant et après la visite auprès de leur proche à l'aide de la solution hydro-alcoolique disponible dans votre chambre.

Pour prévenir les risques de transmission de certaines infections, votre chambre peut être soumise à des précautions complémentaires d'hygiène. Vous et vos proches devrez alors vous conformer aux consignes d'hygiène données par l'équipe soignante.



Vos repas

Le Centre Hospitalier de Lavaur s'efforce de vous offrir des repas équilibrés et de qualité. Sur votre demande, une diététicienne est à votre disposition pour vous conseiller. Les repas font partie du traitement : nous vous invitons à respecter scrupuleusement les indications du médecin.

Les repas sont préparés par notre cuisine centrale (site PINEL) dans le strict respect des règles d'hygiène.

Horaires des repas selon l'unité de soins :

- Le **Petit-déjeuner** est servi à partir de 7h,
- Le **Déjeuner** est servi à partir de 12h,
- Le **Dîner** à partir de 18h.



Permission de Sortie

Une permission de sortie peut être accordée par le médecin pour une durée maximale de 48 heures. Si vous souhaitez quitter l'établissement sans son accord, vous devez signer une décharge de responsabilité.

VOTRE CHAMBRE



Le téléphone

Toutes les chambres en sont équipées. La réception d'appel est gratuite. Vous pouvez émettre des appels après avoir réglé un forfait d'ouverture de ligne. Cette démarche est à effectuer auprès du personnel du standard. Il n'est pas procédé au remboursement de la part de forfait non utilisée. L'utilisation de téléphones portables est tolérée dans les services de soins, mais ils peuvent créer des interférences avec les appareils médicaux. Ils doivent être maintenus en position éteinte, si on vous le demande.



La télévision

Chaque chambre dispose d'un téléviseur. La prestation est payante pour ouvrir les droits à la location :

- **Au bureau des admissions paiement par chèque, espèces, CB :**

- Du lundi au vendredi, de 8h à 17h45.

- **Au standard paiement par chèque, espèces :**

- Du lundi au vendredi, de 17h45 à 20h,
- Le samedi de 8h à 20h,
- Le dimanche et jours fériés, de 8h à 20h.



- **En chambre (selon le service) paiement par carte bancaire : voir consignes sur notre TV.**

La mise en service de la télévision est immédiate, les télécommandes sont dans les chambres. Les services sont payables d'avance dès la mise en service et en aucun cas en fin de séjour. Aucun remboursement de forfait ne pourra être effectué.

Par respect pour l'équipe hospitalière, éteignez la télévision ou interrompez votre communication téléphonique pendant les soins ou la visite du médecin.

Merci de penser à laisser la télécommande dans votre chambre, afin de ne pas en priver les prochains patients.



Appareils électriques

Il est interdit d'apporter des appareils électriques dans les services du type convecteurs, couvertures chauffantes, bouilloires, etc., ...



Le courrier

Il est distribué du lundi au vendredi. Il vous sera remis dans votre chambre.



LES FRAIS DE SÉJOUR

« L'Hôpital n'est pas gratuit »

Ils comprennent :

- Le tarif journalier fixé par arrêté de l'ARS variant selon le service d'hospitalisation,
- Le forfait journalier dont le tarif est fixé par arrêté ministériel.

Le tarif journalier correspond aux frais de soins. Il est partiellement pris en charge par les organismes d'assurance maladie à la hauteur de 80%, les 20% restants représentant le ticket modérateur. Celui-ci peut être pris en charge par votre mutuelle ou par la complémentaire santé solidaire.

Vous pouvez être exonéré du ticket modérateur notamment dans les cas suivants :

- Exonération liée à la nature de l'affection (affection de longue durée),
- Exonération liée à un seuil fixé à 120 j,
- Exonération pour un séjour d'une durée supérieure à 30 jours,
- Exonération liée à la situation de l'assuré (pension militaire, pension d'invalidité, en état de grossesse).

Le forfait journalier correspond aux prestations à caractère hôtelier. Il est à la charge du patient ; certaines mutuelles prennent en charge tout ou partie de ces frais.

Vous pouvez être exonéré du forfait journalier dans certains cas :

- Vous êtes victime d'un accident de travail ou d'une maladie professionnelle,
- Vous êtes enceinte (dans les quatre mois précédant l'accouchement),
- Votre enfant est hospitalisé dans le mois qui suit la naissance,
- Vous relevez de l'article 115 du code des pensions militaires,
- Vous êtes bénéficiaire de l'Allocation d'Éducation Spéciale.

Chambre particulière

Si vous avez bénéficié d'une chambre particulière, un supplément vous sera facturé. Il vous appartient de vous renseigner auprès de votre mutuelle pour savoir si votre contrat prévoit la prise en charge partielle ou totale de ce supplément.

Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale, la totalité des frais d'hospitalisation vous sera facturée. Le service des admissions se tient à votre disposition pour toute précision complémentaire. Vous pouvez demander à rencontrer une assistante sociale pour connaître vos droits et vous aider dans vos démarches.



Frais de séjour en EHPAD et Soins de Longue Durée (USLD)

Ils comprennent :

Un forfait soins : fixé par arrêté préfectoral, pris en charge par les organismes de sécurité sociale.

Un forfait dépendance et un forfait hébergement : fixés par arrêté du Conseil Départemental, qui restent à la charge du pensionnaire.

Le montant des forfaits soins, hébergement et dépendance ainsi que les tarifs des prestations non comprises dans le forfait hébergement sont indiqués dans le contrat de séjour qui vous sera remis dès votre admission. Ce contrat sera co-signé par vous-même, ou votre représentant légal, et par le Directeur de l'établissement.

Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour régler ces frais, vous pourrez solliciter le bénéfice de l'aide sociale aux personnes âgées ou infirmes à la mairie de votre domicile par l'intermédiaire de l'assistante sociale.

Dans ce cas, votre séjour sera pris en charge par le service départemental de l'aide sociale, lequel, après enquête sur vos ressources et celles de vos obligés alimentaires, fixera ou non une participation à ces derniers.

En service de soins de longue durée, les résidents peuvent bénéficier de l'allocation logement et ce, en fonction des ressources. En maison de retraite, il y a possibilité également de bénéficier de l'aide personnalisée au logement sous certaines conditions. Les assistantes sociales du Centre Hospitalier du Lavour pourront, sur rendez-vous, vous aider dans ces démarches.



FAQ :

Comment régler les frais de séjour ?

Les consultations, soins, actes et séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits. Le montant des frais restant à votre charge vous est indiqué par le bureau des admissions et de la facturation.

Vous pouvez régler certaines prestations par carte bancaire ou par chèque. Si vous ne pouvez pas payer le jour de la sortie, la facture vous sera adressée à domicile et vous devrez acquitter la somme demandée auprès de la Trésorerie. Vous pouvez régler vos frais de séjour en vous connectant à notre site internet.

Dans tous les cas, une quittance vous sera remise. Elle vous servira de justificatif que vous transmettez à votre mutuelle ou à votre complémentaire santé.

VOS INFORMATIONS



Service social

Une assistante sociale peut vous aider à résoudre des problèmes d'ordre social ou familial. Elle rencontre les personnes hospitalisées ou leur famille sur demande.



Associations bénévoles

Certaines associations ont passé une convention avec le Centre Hospitalier de Lavour. Vous pouvez consulter la liste de ces associations et leurs coordonnées auprès du cadre du service.



Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin (article L1111-6 du Code de la Santé Publique).

Pour tout renseignement complémentaire sur le rôle de cette personne de confiance et les modalités de sa désignation, vous pouvez contacter soit un médecin hospitalier, soit le personnel soignant du service, soit le bureau des entrées qui vous apportera les éléments d'information nécessaires.



Directives anticipées

Toute personne majeure a la possibilité de rédiger des directives anticipées (au sens de l'article R1111-17 du Code de la Santé Publique) pour le cas où elle ne serait plus en état d'exprimer elle-même sa volonté et de faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie. Les directives anticipées sont rédigées sur papier libre daté et signé, un modèle de formulaire est proposé par le Centre Hospitalier de Lavour dans le triptyque d'information sur ce thème, elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. 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. Vous pouvez échanger sur ce sujet avec les équipes soignantes.



Accès au dossier patient du Centre Hospitalier

La loi du 4 mars 2002 permet un accès au dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin, que vous désignerez. Dans certains cas, le médecin hospitalier peut estimer la présence nécessaire d'une tierce personne. Cependant, d'une manière générale la communication des informations demeure un droit, à l'exception du cas particulier des hospitalisations sous contrainte en milieu psychiatrique, qui bénéficie d'une procédure particulière.

La demande d'accès au dossier médical est formulée soit par le patient, soit par ses ayants droit en cas de décès, soit par le détenteur de l'autorité parentale pour les mineurs, soit par les tuteurs pour les majeurs sous tutelle.

La demande doit être adressée au Directeur de l'Établissement.

Après s'être assuré de l'identité du demandeur, le Centre Hospitalier de Lavaur est tenu de vous communiquer les renseignements, dans un délai de huit jours. Ce délai peut être porté à deux mois pour les informations datant de plus de cinq ans ou en cas de saisine de la Commission Départementale des Hospitalisations Psychiatriques.

La consultation sur place du dossier est gratuite.

La délivrance de copies et l'envoi de celles-ci sont facturables et payables d'avance, selon les tarifs fixés par le Centre Hospitalier de Lavaur, dans les limites prévues par la réglementation. Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe dans l'établissement.



Carnet de santé numérique : Espace numérique personnel et sécurisé

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés.

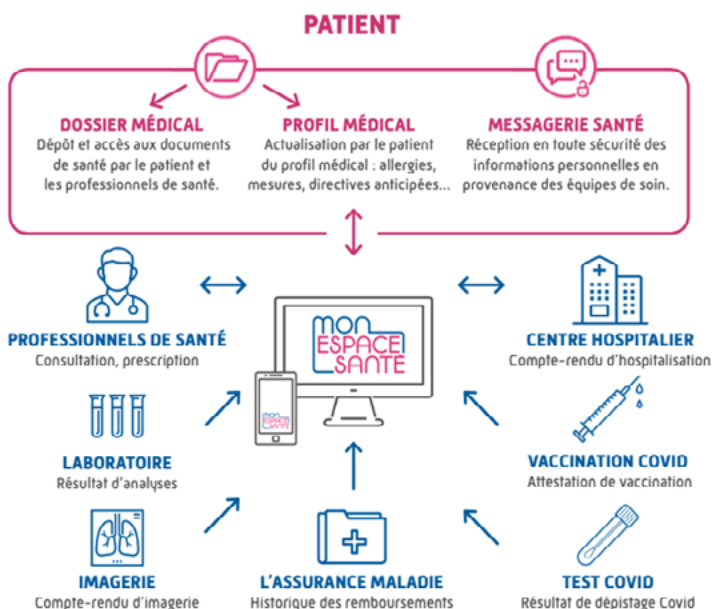
Mon **espace santé est un service numérique de confiance**, qui permet aux utilisateurs d'avoir à portée de main leurs documents et informations utiles pour leur santé. C'est un nouveau service qui garantit à ses usagers la protection de leurs données de santé et la préservation du secret médical. Mon espace santé met à disposition de ses utilisateurs des fonctionnalités offrant de nombreux avantages quels que soient les utilisations et les parcours de soins des assurés.

Vous pouvez notamment y déposer le document désignant la personne de confiance et votre fiche de directives anticipées qui seront consultées par l'équipe médicale si vous n'êtes plus capables de vous exprimer.

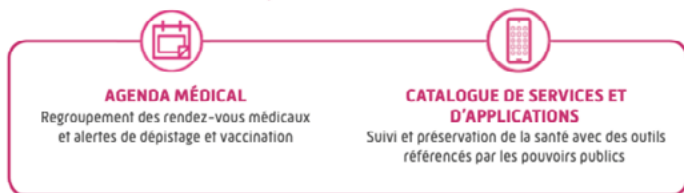
Accédez à l'espace personnel sur le site internet : monespacesante.fr.



Le service public numérique est également disponible en application mobile IOS et Android.



2 nouvelles fonctionnalités verront le jour courant 2022 :



Règlement intérieur

Les droits et obligations des personnes hospitalisées au Centre Hospitalier de Lavaur sont consignés dans un règlement intérieur qui peut être consulté sur demande.



Loi informatique et libertés

Les renseignements que vous avez fournis sont informatisés. Les logiciels utilisés ont fait l'objet des déclarations réglementaires auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Vous avez un droit d'accès et de rectification des informations nominatives vous concernant.

Le Centre Hospitalier de Lavalur garantit la confidentialité et la protection des données à caractère personnel. Le traitement de ces données est conforme à la loi n° 78-10 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel. La loi prévoit que vous bénéficiez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de portabilité des informations vous concernant.

Pour toutes informations sur ces traitements (finalité, responsabilité, exercice de votre droit d'accès, d'opposition, de modification, de correction, de mise à jour ou d'effacement des données...), merci d'adresser votre demande par écrit au Directeur du Centre Hospitalier de Lavalur.

Représentants du culte

Les usagers du Centre Hospitalier de Lavalur ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le représentant du culte de votre religion peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir directement ou auprès de l'équipe soignante qui transmettra. La liste des ministres du culte est à votre disposition dans chaque service du Centre Hospitalier de Lavalur.

Don d'organe

Le recours à un don d'organe ou de tissu peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état d'un autre malade. Vous pouvez cependant vous opposer à un prélèvement d'organe ou de tissu en vous inscrivant sur le registre prévu à cet effet :

<https://www.registrenationaldesrefus.fr>

La loi de bioéthique n° 2004-800 du 6 août 2004 précise que « le prélèvement et la greffe d'organes constituent une priorité nationale » et que « Tous les établissements de santé, qu'ils soient autorisés ou non, participent à l'activité de prélèvement d'organe et de tissus en s'intégrant à des réseaux de prélèvement ». Le Centre Hospitalier de Lavour, non autorisé aux prélèvements, développe un partenariat par convention, avec les Centres Hospitaliers d'Albi et de Castres, autorisés aux prélèvements à but thérapeutique et scientifique.

VOS DROITS

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils veillent au respect de vos droits. Ils sont les porteurs de la parole des usagers et les représentent dans les différentes instances du Centre Hospitalier de Lavour. Leur mission est d'agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé et de la prise en charge globale du patient. Ils sont nommés pour 3 ans par le Directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS). Ils sont membres d'associations agréées par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé. Ils peuvent être joints à l'adresse : usagers@ch-lavour.fr

Certaines associations représentent les usagers dans les différentes instances. Leur mission est d'agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé et du système de soins.



La Commission des usagers

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles. La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers, à la qualité de la prise en charge, favorise la médiation et, en fonction de l'expression des usagers et des informations qu'elle reçoit, fait des recommandations dans le cadre d'un rapport annuel adressé aux instances locales, régionales et nationales.

Une affiche est à disposition dans chaque lieu d'accueil mentionnant la composition de la CDU.

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS



L'examen des plaintes et réclamations

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal.

Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède lui-même à la saisine du médiateur.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R.1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.



Procédure devant le médiateur

Le représentant légal de l'établissement ou l'auteur de la plainte ou de la réclamation saisit le médiateur médecin lorsque ces dernières mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service et le médiateur non-médecin pour toutes les autres questions. Si une plainte ou une réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

En application de l'article R.1112-93 CSP, le médiateur rencontre l'auteur de la plainte ou de la réclamation. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les 8 jours suivant la saisine.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ce dernier.

« Lorsque la saisine est à l'initiative du plaignant, le médiateur est saisi par lettre recommandée simple mentionnant notamment les coordonnées du plaignant, la date de l'hospitalisation ou des soins en cause, l'exposé des griefs, les prétentions du plaignant ».



Procédure devant la CDU

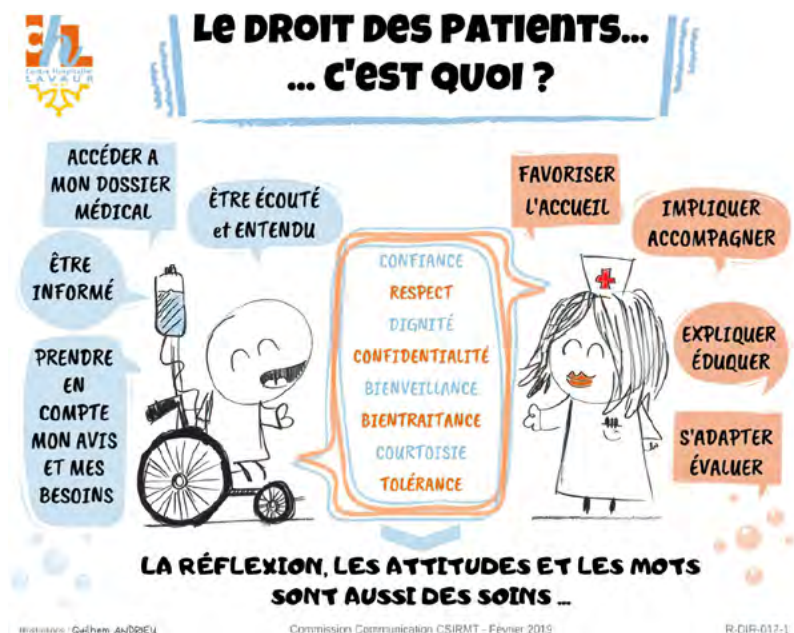
Dans les 8 jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au Président de la CDU, qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu, et après avoir rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation si elle le juge utile, la commission :

- formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose ;
- ou émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans un délai de 8 jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Ce courrier est également transmis aux membres de la commission.

Des médiateurs médicaux et non médicaux sont nommés afin de répondre aux besoins de la médiation.



NOS ENGAGEMENTS

À travers nos Chartes



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Charte de Bienveillance

Pour l'établissement :

- Organiser harmonieusement le parcours de soins du patient
- Offrir un confort en adéquation avec les besoins de la personne
- Maintenir les liens humains et familiaux
- Garantir une réponse aux doléances
- S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles

Pour l'usager et ses proches :

- Participer à la prise en charge de sa maladie en étant coauteur de son projet de soins et de vie

Pour les professionnels :

- Dispenser des soins de qualité conforme aux bonnes pratiques et recommandations
- Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale
- Respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager
- Agir contre toute forme de douleur
- Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie
- Prendre en compte sa liberté de choix et de décision

Pour tous :

- Echanger des informations dans le respect de la confidentialité et de la discrétion
- Ecouter et se rendre disponible
- Respecter les règles de politesse et de bon sens
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité



La Bienveillance

La bienveillance est une démarche collective, c'est prendre soin de la personne, c'est communiquer de façon bienveillante et adaptée à son état de santé et son niveau de compréhension. C'est l'aider à continuer à donner un sens à la vie en la respectant dans son identité et en favorisant son épanouissement.



À travers notre Démarche Qualité et Gestion des Risques

Le Centre Hospitalier de Lavour est engagé dans une démarche visant à améliorer la sécurité et la qualité des soins. L'établissement a été certifié par la Haute Autorité de Santé au niveau B en 2018. Des indicateurs nationaux sont définis ils font l'objet d'affichage et peuvent être consultés sur le site internet <http://has-sante.fr>.

Cette démarche engage l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier de Lavour. Elle se coordonne avec le GHT.

Lutte contre les infections nosocomiales

L'Equipe OPérationnelle d'Hygiène (EOH) met en œuvre la politique du comité de lutte contre les infections nosocomiales et du risque infectieux liés aux soins (C.L.I.N.) et participe à l'élaboration de son programme annuel. Ses missions comprennent la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, l'évaluation des risques et la formation.

Prise en charge de la Douleur

Au Centre Hospitalier de Lavour, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir

- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, prises de sang...
- Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou une simple mise au fauteuil...

Traiter ou soulager

- Les douleurs aiguës,
- Les douleurs après une intervention chirurgicale,
- Les douleurs chroniques.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur, avec une efficacité ciblée. La morphine est l'un des plus puissants, utilisée même chez l'enfant. Certaines douleurs, plus complexes, nécessitent d'autres types de traitements. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. L'évaluation et le traitement de la douleur font partie intégrante du projet d'établissement. Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) organise la prise en charge de la douleur au sein de l'établissement.



VOTRE SORTIE



Décision médicale

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service. Le médecin qui vous a pris en charge décidera avec vous de la date de votre sortie et de ses modalités. La sortie du matin pourra vous être proposée.

Vous pourrez :

- Rentrer directement à votre domicile si votre état le permet,
- Être transféré vers un autre établissement :
 - dans un hôpital au plus près de votre domicile,
 - un établissement d'hospitalisation à domicile,
 - dans un Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)...
- Bénéficier d'une convalescence dans un établissement spécialisé sur prescription médicale. Lors de votre sortie, le service social du Centre Hospitalier de Lavaur peut vous aider dans vos démarches et notamment dans la préparation du projet de sortie (aide au retour et au maintien au domicile, orientations en structures de soins et/ou d'hébergement...). Une lettre de sortie médico-soignante vous sera remise au moment de votre départ. Dans tous les cas, un courrier sera adressé à votre médecin traitant et au médecin responsable de l'établissement de convalescence si vous devez vous y rendre. Ce courrier est un compte rendu de votre hospitalisation comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.



Le suivi de mon traitement

À la fin de votre séjour, des documents vous sont remis :

- Vos ordonnances de sortie,
- Vos différents courriers,
- Vos convocations pour des prochains rendez-vous.

Certains médicaments sont dispensés exclusivement par la pharmacie du centre hospitalier.



La pharmacie

Des médicaments spécifiques, à délivrance hospitalière, peuvent vous être prescrits à l'issue de votre hospitalisation.



Vous pourrez vous les procurer à la pharmacie du centre hospitalier qui vous accueille : du lundi au vendredi 8h à 12h et 13h30 à 16h30.

Merci de ne pas oublier de vous munir de l'original de votre ordonnance et de votre Carte Vitale.

Rétrocession

Tous les médicaments ne sont pas en vente en officine. Certains médicaments sont uniquement délivrés par la pharmacie du Centre Hospitalier de Lavaur aux patients non hospitalisés et munis d'une ordonnance valide.



Formalités administratives

Lors de votre départ du Centre Hospitalier de Lavaur, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions ou de déléguer un membre de votre famille afin de régulariser votre sortie en souscrivant aux modalités suivantes :

- Vérifier et faire le point de votre dossier administratif,
- Payer le forfait journalier s'il est à votre charge et le ticket modérateur, ainsi que les frais accompagnant le cas échéant,
- Obtenir un bulletin de situation qui est indispensable aux organismes de sécurité sociale (paiement de vos indemnités journalières, remboursement du transport...).



Moyens de transport

Selon l'état de santé, il n'est pas obligatoire qu'un moyen de transport vous soit prescrit, ainsi vous devez organiser votre sortie. Nous vous recommandons en premier lieu de faire appel à vos proches pour votre retour à domicile.

Sur prescription médicale justifiée par votre état de santé, vous pouvez bénéficier de la prise en charge de vos frais de transport par les caisses d'Assurance Maladie. Votre médecin déterminera le mode de transport adapté à votre état de santé.

Lorsque vous pouvez vous déplacer sans assistance particulière, seul ou accompagné par une personne de votre entourage, le médecin prescrit un moyen de transport individuel (véhicule personnel) ou un transport en commun (ex : bus, métro, train...).

Il suffit de déclarer vos frais de transport depuis votre compte AMELI (rubrique « Mes démarches > Demander le remboursement d'un transport personnel ») ou directement depuis le site <https://mrs.beta.gouv.fr>.

Si le mode de transport le mieux adapté à votre santé est une ambulance, ou un véhicule sanitaire léger (VSL), vous communiquerez alors les coordonnées de l'ambulance de votre choix au cadre de santé. À défaut, la liste des ambulanciers de garde est à votre disposition.

Dans le cas d'un transfert vers un établissement sanitaire, le Centre Hospitalier de Lavaur organisera votre transport.

Plus de renseignements sur le site www.ameli.fr



Votre avis sur l'hôpital : Questionnaire de satisfaction

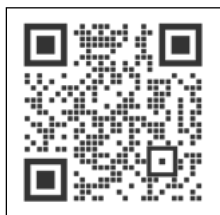
Nous espérons que vous avez été satisfait des conditions dans lesquelles s'est déroulé votre séjour, ainsi que des soins qui vous ont été donnés. Pour nous permettre de tenir compte de vos appréciations, critiques et suggestions, nous vous invitons à remplir le questionnaire joint à ce livret en vous priant de le transmettre au Directeur de l'Établissement soit par voie postale, soit en le remettant directement au cadre de santé ou au personnel du service. La Haute Autorité de Santé souligne l'importance de ce questionnaire. Demandez-le s'il ne vous est pas remis.

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Lavaur restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous remercient de votre confiance.

Dans une **démarche écologique** et pour répondre aux **engagements** de votre centre hospitalier (notamment en réduction de consommation de papier) nous vous invitons à consulter notre livret d'accueil en version digitale.



À PARTIR DE CE QR CODE



Ou directement sur notre site internet :

<https://ch-lavaur.fr/>



- 1 • Hôpital Général site Guiraud
- Hôpital Psychiatrique Philippe Pinel
- Centre de Santé sexuelle
- USLD
- EHPAD
- SSIAD
- Cap Ados
- CMP Ados
- Hôpital du jour Bel Air

- 2 Ferme Thérapeutique du Ramel

- 3 • Hôpital de Jour Les Lices
- Hôpital de Jour les Iris
- Unité Psychiatrique de Castres
- Centre médico-Psychologique Adultes et enfants / Ados

- 4 • Hôpital de Jour Adultes
- Centre médico-Psychologique Adultes
- Centre médico-Psychologique Enfants

- 5 Hôpital de Jour /
Centre médico-Psychologique Adultes

- 6 • Centre médico-Psychologique Enfants
- Centre de Santé sexuelle



Site internet : <https://ch-lavaur.fr/>