



Centre Hospitalier
Paul COSTE-FLORET
Lamalou-les-Bains



Centre Hospitalier Paul Coste-Floret

Livret d'accueil du patient

Bienvenue au CH Paul Coste-Floret

L'équipe médicale, l'ensemble du personnel et la direction du Centre Hospitalier Paul Coste-Floret sont heureux de vous accueillir. Ici, la qualité des soins, l'écoute et le respect des patients sont au cœur de nos priorités.

Ce livret d'accueil a été conçu spécialement pour vous, afin de vous fournir toutes les informations pratiques concernant votre hospitalisation. Nous espérons qu'il répondra à vos questions et facilitera votre séjour.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis au cours de votre séjour. Vos réponses nous aideront à améliorer continuellement la qualité des services que nous vous devons.

Nous restons à votre écoute afin de pouvoir répondre à vos attentes pendant la durée de votre hospitalisation.



*Marie-Pierre CUTAJAR, directrice du
Centre Hospitalier Paul Coste-Floret*



*Dr Philippe MUGNIER, président de la
Commission Médicale d'Établissement*

Le sommaire

BIENVENUE À PAUL COSTE-FLORET

L'histoire de l'Hôpital	3
Le Centre Hospitalier, en chiffres	4

VOTRE SÉJOUR

Votre admission	5
Accès à la balnéothérapie	6
Les frais d'hospitalisation	6
Votre sortie	7
Services et vie pratique	8

NOS ENGAGEMENTS

Infections associées aux soins	9
La douleur	10

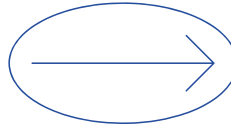
VOS DROITS ET DEVOIRS

Vos devoirs	11
Charte du patient hospitalisé	13
Charte accueil et HandicapS	14
Directives anticipées	15
Communication du dossier médical	15
La personne de confiance	15
Plaintes et réclamations	16
Protection des données personnelles	16
La qualité	17
La certification	17
L'expérience patient	17

L'histoire de l'Hôpital

Le Centre Hospitalier Paul Coste-Floret est un établissement public de santé, spécialisé dans la médecine physique et de réadaptation (SMR).

Son activité principale :
Les soins médicaux de réadaptation spécialisés avec deux autorisations



- **NEUROLOGIE**
- **APPAREIL LOCOMOTEUR**

En 1980, il a été transformé en un établissement public autonome à partir de la Régie Municipale (Centre thermal et kinésithérapique municipal de Lamalou-les-Bains), et il est intégré au **Groupement Hospitalier de Territoire de l'Est Hérault / Sud Aveyron depuis 2016.**

Ses domaines d'expertise



Affections du système nerveux

- Lésions de la moelle épinière
- Lésions cérébrales
- Maladies neurologiques évolutives chroniques
- Troubles de l'équilibre
- Douleurs chroniques neuropathiques
- Affections neurologiques périphériques



Affections de l'appareil locomoteur

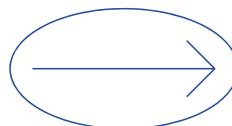
- Affections traumatiques et rhumatologiques du rachis
- Troubles locomoteurs périphériques



Ses spécificités

- Rééducation pluridisciplinaire
- Consultation post AVC
- Covid long
- Clinique du positionnement
- Bilan urodynamique
- Bilan postural
- Bilan troubles de l'équilibre et vertiges
- Bilan déglutition
- Ostéopathie
- Toxine botulique

Deux sites sur la commune de Lamalou-les-Bains



- **Le Pavillon Leroy**
- **Le Pavillon Jeanne d'Arc**

Quelques chiffres



Un établissement de **rééducation et de réadaptation**

Deux sites sur la commune de Lamalou-Les-Bains



Pavillon Leroy

71 lits de SMR – dont **30 lits** pour patients cérébrolésés, **15 lits** pour l'Unité de Prise en charge en réadaptation Précoce Post-Aiguë Neurologique (PréPAN), **8 lits** pour patients en État de Conscience Altérée et **18 lits** en affections NEUROlogiques et de l'appareil LOCOMoteur



Pavillon Jeanne d'Arc

60 lits de SMR en affections NEUROlogiques et de l'appareil LOCOMoteur

1 appartement thérapeutique

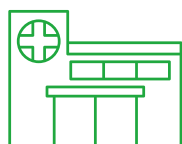


Hospitalisation de jour

31 places d'Hospitalisation de jour

Votre admission

Lors de votre arrivée, veuillez vous présenter au **bureau des entrées**. Notre équipe vous accueillera et vous guidera à travers le processus d'admission.



Pavillon **Leroy**

Adresse

5 avenue Clemenceau
34240 Lamalou-les-Bains

Horaire d'accueil

Du lundi au vendredi, de
8h00 à 17h00

Téléphone

04.67.23.55.00



Pavillon **Jeanne d'Arc**

Adresse

12 avenue Dr. Jean Ster
34240 Lamalou-les-Bains

Horaire d'accueil

Du lundi au vendredi, de
8h30 à 17h00

Téléphone

04.67.23.55.00



Afin de faciliter votre admission, veuillez vous assurer d'être muni(e) des **documents suivants** :

- Carte d'Identité (CI) ou passeport en cours de validité,
- Carte vitale ou attestation de sécurité sociale,
- Carte de mutuelle (le cas échéant),
- Déclaration d'accident de travail (le cas échéant).



Pour votre information, voici la liste des **effets personnels à emporter** :

- Tenues de sport,
- Nécessaire d'hygiène,
- Serviettes de toilette,
- Vêtements et chaussures confortables.



Quand vous entrez dans le service, l'infirmier(ère) vérifie votre identité avant de vous placer un **bracelet d'identification**. Cela permet aux professionnels de réaliser les vérifications nécessaires avant tout acte ou soin, réduisant ainsi les risques d'erreur d'identité.

Accès à la balnéothérapie

Pour la balnéothérapie, seuls les maillots de bain spécifiés ci-dessous sont **autorisés** pour des raisons d'hygiène et de sécurité. Les shorts de bain, caleçons, bermudas, tee-shirts, burkinis et tuniques sont **interdits**. Veuillez revêtir votre maillot de bain juste avant la séance et le laver, rincer et sécher après chaque utilisation.



Les frais d'hospitalisation

Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'hôpital.

À votre arrivée, veuillez présenter les documents nécessaires pour la prise en charge par votre assurance maladie. Le service d'accueil s'occupera de toutes les formalités administratives, assurant ainsi une gestion efficace de votre dossier.

Les **frais obligatoires** restant à votre charge ou à celle de votre mutuelle sont les suivants :

- Le forfait journalier, facturé à tous les patients en hospitalisation complète, y compris le jour de leur sortie.
- La Participation Assuré Transitoire (PAT), participation financière obligatoire pour tout acte médical égal ou supérieur à la somme de 120€.
- Le ticket modérateur, représentant la part non couverte par la Caisse d'Assurance Maladie.
- Ainsi que le montant des suppléments hôteliers que vous avez demandés (chambre particulière, télévision, Wi-Fi etc.).

Votre sortie

La date et les modalités de votre départ seront organisées avec vous et en concertation avec l'équipe médicale, paramédicale et sociale. Si la sortie se fait sur votre demande contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant la responsabilité de l'établissement.

Le jour de votre sortie, présentez-vous en premier lieu au bureau des entrées afin de régler les formalités administratives de sortie et obtenir un bulletin de situation.

Puis vous devez vous présenter au :

- **Bureau infirmier**, si vous êtes hospitalisé(e) au pavillon Leroy
- **Secrétariat médical**, si vous êtes hospitalisé(e) au pavillon Jeanne d'Arc

Où il vous sera remis :

- Les ordonnances et autres prescriptions médicales : actes infirmiers, de kinésithérapie ou autre,
- Le courrier de liaison avec votre médecin traitant et les autres intervenants si votre état le nécessite,
- Un bon de transport.

Nous vous remercions de prendre soin de remplir le questionnaire de satisfaction du patient, inséré à la fin du livret, et de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet au bureau des entrées

Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'une synthèse et d'une analyse présentées à la Commission des Usagers (CDU), qui nous permettront d'améliorer la qualité de la prise en charge des hospitalisés et leurs proches.

Je prépare ma sortie

Je fais ma **checklist** :

<input checked="" type="checkbox"/>	Je remplis mon questionnaire de satisfaction	<input type="checkbox"/>	Je récupère tous mes effets personnels
<input type="checkbox"/>	Je récupère ma "lettre de liaison"	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Je récupère mes ordonnances et prescriptions médicales	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Je récupère un bulletin de situation	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Je règle les frais de télévision, téléphone et Wi-Fi	<input type="checkbox"/>

Après votre départ

Un compte rendu médical d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant qui pourra alors vous le communiquer. En cas de problème après votre sortie, contactez le secrétariat médical.

Services et vie pratique



CHAMBRES

Le Centre Hospitalier Paul Coste-Floret propose des chambres climatisées avec salle de bain, téléphone et télévision individuelle. Il y a des chambres à un ou deux lits. Le nombre de chambres individuelles étant limité, leur attribution dépend des disponibilités et entraîne un supplément.



VISITES

Pour assurer votre confort et celui des autres patients, merci de respecter les horaires de visite, de limiter les visites en groupe, d'éviter les conversations bruyantes et de suivre les recommandations des équipes soignantes. Les horaires des visites sont disponibles à l'accueil des pavillons respectifs.

En cas de crise sanitaire, veuillez observer attentivement les directives spéciales affichées lors de votre admission à l'hôpital.



RESTAURATION

Votre menu sera élaboré par notre équipe de diététiciens-nutritionnistes en fonction de votre régime alimentaire, précisé lors de votre admission.

- Des **distributeurs** de boissons chaudes, froides et friandises sont à votre disposition dans le hall et au 1er étage du Pavillon Leroy et dans le hall d'entrée et la salle de détente du Pavillon Jeanne d'Arc.



TÉLÉVISION

Il vous est possible de demander à profiter de la télévision. Le règlement de cette prestation s'effectue au Bureau des entrées du Pavillon Leroy.



TÉLÉPHONE ET INTERNET

Votre chambre est équipée d'un téléphone permettant de recevoir et de passer des appels, ce qui entraîne des frais supplémentaires. **Vous obtenez le standard en composant le 9.** Pour accéder à Internet, veuillez vous connecter au WIFI «internet_patients» et entrer les codes de connexion fournis par le Bureau des entrées du Pavillon où vous êtes hospitalisé. Il s'agit d'un forfait valable pour toute la durée de votre séjour. **À noter** : Les tarifs sont disponibles à l'accueil.



CULTE

Vous pouvez recevoir la visite d'un représentant du Culte de votre choix.



SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité affichées dans les couloirs vous guident en cas d'incident, incluant les itinéraires d'évacuation et l'emplacement des équipements anti-incendie. Respectez également les instructions du personnel soignant. **Veuillez noter que l'utilisation de tout appareil électrique (cafetières, bouilloires, chauffages d'appoint, etc.) est strictement interdite dans les chambres.** Pour votre sécurité et celle du personnel hospitalier, tous les sites du Centre Coste-Floret sont équipés de systèmes de contrôle d'accès et de vidéosurveillance. Pour toute question sur le fonctionnement de la vidéosurveillance, veuillez contacter Madame la Directrice.

Notre engagement contre les infections associées aux soins

Le Centre Hospitalier Paul Coste-Floret est engagé dans la prévention des infections nosocomiales et associées aux soins (IAS).



L'établissement

La prévention et le contrôle des infections s'organisent autour :

- Du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN),
- De l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH),
- Des correspondants en hygiène,
- De l'ensemble du personnel qui sera attentif durant votre séjour à respecter les recommandations de bonnes pratiques.

Les objectifs de cette organisation spécifique sont :

- Prévenir et/ou maîtriser les infections associées aux actes et à l'environnement de soins,
- Limiter la transmission des agents potentiellement infectieux,
- Favoriser et mesurer l'application des bonnes pratiques.

Ceci afin de protéger à la fois les patients ou usagers et les professionnels du risque de contamination, mais aussi à lutter contre l'antibiorésistance.



Qu'est-ce qu'une infection associée aux soins ? (IAS)

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge (diagnostic, thérapeutique, préventive...) et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

On parle d'infection nosocomiale lorsque l'IAS a été contractée à l'hôpital.



Le patient et ses proches

- Avant de sortir de votre chambre, désinfectez-vous les mains en vous les frictionnant avec la solution hydroalcoolique,
- Portez un masque lorsque vous présentez des signes respiratoires (nez qui coule, toux...),
- Des consignes peuvent être données à vos visiteurs ; vous pouvez les inciter à bien les respecter et à se désinfecter eux-aussi les mains avec la solution hydroalcoolique à leur arrivée et à leur départ,
- Si des personnes de votre entourage sont malades, demandez-leur de ne pas vous rendre visite à l'hôpital ; de même les visites des jeunes enfants sont à limiter.

Notre engagement contre la douleur

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Notre comité de prise en charge de la douleur (CLUD) est membre du réseau InterCLUD Occitanie.



Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme) dont la cause doit être identifiée et traitée,
- Les douleurs causées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, perfusion) pouvant être prévenues,
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie), persistantes et pathologiques, nécessitant un traitement global incluant les facteurs favorisants.



Prévenir et soulager

Nous répondrons à vos questions, expliquerons les soins prévus et leur déroulement, évaluerons l'intensité de votre douleur pour l'enregistrer dans votre dossier médical, et utiliserons les moyens appropriés pour la prévenir et la soulager, que ce soit par des antalgiques ou d'autres méthodes.



Évaluer

L'évaluation de la douleur dépend de vous, car chacun réagit différemment. Nous utilisons des échelles adaptées pour mesurer son intensité et ajuster ainsi votre traitement antalgique. Enregistrer cette évaluation dans votre dossier patient est essentiel pour assurer la qualité de votre prise en charge dans notre établissement.

Scannez-moi pour en savoir plus !



Vos devoirs

Les patients bénéficient de droits, mais ils assument également des responsabilités envers l'établissement hospitalier et son personnel. L'hôpital s'engage à fournir des soins de qualité, ce qui nécessite aussi que les patients respectent les règles de vie en collectivité.



ALCOOL

L'apport et la consommation d'alcool sont rigoureusement interdits dans l'enceinte de l'établissement.



APPORT ALIMENTAIRE PERSONNEL

Il est interdit d'apporter des denrées alimentaires de l'extérieur.



ANIMAUX

À l'exception des chiens guides et d'assistance, la présence d'animaux est strictement interdite dans l'établissement pour assurer la sécurité et le bien-être des patients et du personnel.



CAPTATION D'IMAGES

La captation d'images et de sons au sein de l'établissement est strictement interdite sans l'autorisation préalable du Centre Hospitalier Paul Coste-Floret.



DÉGRADATION DU MATÉRIEL

Les patients sont responsables de l'état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition. Tout dommage constaté pourrait entraîner des mesures légales et des obligations de remboursement.



HÔPITAL SANS TABAC

L'hôpital, en conformité avec les dispositions du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, est un lieu non fumeur. Par conséquent, il est expressément interdit de fumer.



HYGIÈNE

Pour le bien-être général, nous encourageons les patients et leurs visiteurs à respecter les règles d'hygiène en se lavant les mains à l'entrée et à la sortie des chambres. Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont disponibles à cet effet dans l'établissement.



NUISANCE EN SERVICE

L'hôpital est un lieu de soins où le calme est essentiel. Pour le préserver, veuillez utiliser avec discrétion les appareils de radio, télévision et téléphones portables. Évitez les visites en groupe afin de respecter le repos des autres patients.



PLANTES

Veuillez noter que seuls les bouquets bulles sont admis dans les chambres. Toutes les autres plantes et fleurs sont strictement interdites.



RESPECT

Pendant votre séjour, merci de traiter le personnel et les autres patients avec respect et courtoisie.



TENUE VESTIMENTAIRE

Une tenue appropriée est requise lors de vos déplacements à l'hôpital, en dehors de votre chambre.



TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX LORS DE VOTRE HOSPITALISATION

Signalez tout traitement en cours à votre arrivée. Remettez vos médicaments au personnel infirmier pour qu'ils soient gérés pendant votre séjour. L'hôpital prend en charge les traitements prescrits par les médecins ; l'automédication et l'administration de médicaments par des tiers sont strictement interdites.



VALEURS, BIJOUX, ESPÈCES

Pour éviter toute perte ou vol, il est fortement recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur dans l'établissement. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de disparition des objets conservés dans votre chambre, malgré les consignes précédemment mentionnées.



STOP À LA VIOLENCE À L'HÔPITAL

Pendant votre séjour, il est impératif de traiter le personnel ainsi que les autres patients avec respect. Des poursuites seront engagées contre toute personne ayant des comportements ou des propos violents.



Charte du patient hospitalisé

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.

PRINCIPE 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.

PRINCIPE 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.

PRINCIPE 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 choisie librement.

PRINCIPE 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.

PRINCIPE 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.

PRINCIPE 6 : Un patient à qui l'on propose de participer à une recherche biomédicale est informé, 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'il recevra.

PRINCIPE 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.

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

PRINCIPE 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.

PRINCIPE 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.

PRINCIPE 11 : La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. 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.

Charte Accueil et HandicapS

La Charte Accueil et HandicapS du Centre Hospitalier Paul Coste-Floret, inspirée de la charte Romain Jacobs, s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap. Cette charte représente les 9 piliers de notre engagement pour l'amélioration continue de l'accueil et la prise en soins de la personne en situation de handicap au sein de l'établissement et dans son parcours global de santé.



Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même

Aborder la globalité de la personne et lui permettre de mieux comprendre son handicap. Apporter de la connaissance pour lui permettre d'exprimer clairement ses besoins.



Valoriser l'accompagnement

Reconnaître et valoriser le rôle des aidants, de l'entourage, des associations, selon le choix de la personne en situation de handicap.



Recueillir et partager les besoins

Prendre en compte le projet de vie exprimé par le patient. Communiquer les besoins liés au handicap au sein de l'équipe par les moyens à disposition et au-delà du parcours en établissement.



Construire une culture professionnelle commune

Proposer la participation des patients, de l'entourage et/ou de l'aidant aux actions de formation à destination des professionnels de l'établissement. Favoriser les échanges. Associer activement les personnes en situation de handicap aux groupes de réflexion et de travail institutionnels.



Coordonner le parcours de santé

Valoriser les éléments spécifiques du parcours individualisé de la personne. Tracer et communiquer ces données pour permettre une continuité du projet de vie au-delà du séjour dans l'établissement. Permettre ainsi aux aidants, aux établissements d'aval, aux professionnels libéraux de participer à la continuité fluide du parcours.



Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Adapter l'environnement matériel et humain du patient. Adapter les supports de communication. Permettre au patient de s'impliquer pour devenir acteur de sa santé.



Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Proposer et faciliter l'accès à l'hospitalisation à temps partiel, aux consultations spécialisées et multidisciplinaires dans une logique de parcours adapté et sécurisé.



Faciliter le recours aux technologies de l'information et communication

Poursuivre les projets d'informatisation et sécurisation de l'information au service des patients. Développer le recours à la télémédecine.



Mettre en œuvre et évaluer la présente charte

Évaluer régulièrement les actions décrites en partenariat.

La personne de confiance

(Article L.1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Le formulaire de désignation de la personne de confiance est disponible en fin de livret.

Directives anticipées

(Article L. 1111-11 du code de la santé publique)

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. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, 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: confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition en fin de livret.

Communication du dossier médical

(Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Selon la réglementation en vigueur, votre dossier médical est conservé pendant une période de 20 ans à partir de votre dernière hospitalisation ou consultation dans notre établissement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander une consultation ou une copie de votre dossier médical moyennant des frais.

Vous pourrez obtenir cette copie dans un délai maximum de 8 jours. Cependant, si les informations remontent à plus de 5 ans, ce délai sera étendu à 2 mois.



Par courrier

Madame la Directrice
Centre Hospitalier Paul Coste-Floret
5 avenue Clemenceau
34240 Lamalou-les-Bains

Plaintes et réclamations

(Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Nous accordons une importance primordiale à la satisfaction de nos patients et à la qualité des soins prodigués. Si vous avez des préoccupations, des plaintes ou des réclamations concernant votre séjour ou les services reçus, nous vous encourageons à les exprimer. Vous pouvez adresser vos plaintes directement au personnel soignant ou au responsable de service.



Par courrier

Madame la Directrice
Centre Hospitalier Paul Coste-Floret
5 avenue Clemenceau
34240 Lamalou-les-Bains

Vous avez la possibilité de contacter un membre de la Commission des Usagers (CDU). Cette commission a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous accompagner dans vos démarches. Elle peut également être sollicitée pour examiner vos plaintes et réclamations concernant votre accueil et votre prise en charge.

Commissions Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers (CDU) est une instance clé de notre établissement, dédiée à la défense des droits des patients et de leurs proches. Son rôle fondamental est de garantir une prise en charge respectueuse et de haute qualité pour tous les usagers. La CDU se réunit au minimum une fois par trimestre, et aussi souvent que nécessaire, pour examiner les réclamations adressées à l'établissement. De plus, une permanence des représentants des usagers est assurée tous les premiers vendredis du mois, offrant un espace d'écoute et d'échange direct.

Protection des données personnelles

Nous veillons strictement à la confidentialité de vos données personnelles. Celles-ci sont utilisées uniquement pour la gestion de votre dossier médical et le suivi administratif. Seul le personnel autorisé y a accès. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification et de suppression en contactant notre service des données personnelles. Nous mettons tout en œuvre pour garantir la sécurité de vos informations.

La démarche qualité

Au Centre Hospitalier Paul Coste-Floret, la Qualité, la Gestion des Risques et les Relations avec les Usagers mettent en œuvre conjointement une politique globale axée sur la qualité et la sécurité des soins, piliers du projet d'établissement. Cette démarche inclut l'ensemble des fonctions de l'Hôpital.

La certification

La certification des établissements de santé est un processus mené par la Haute Autorité de Santé. Elle repose sur une évaluation externe qui examine la qualité et la sécurité des soins dans notre établissement. Ce processus, renouvelé tous les quatre ans, atteste de notre engagement en faveur de la transparence et de notre détermination à maintenir les plus hauts standards de qualité.

L'expérience patient

Au Centre Hospitalier Paul Coste-Floret, l'expérience et le ressenti des patients sont prioritaires et jouent un rôle crucial dans l'amélioration des pratiques. Cette prise en compte s'effectue par l'analyse et le suivi de deux dispositifs, ainsi que par la mise en œuvre du projet dédié aux usagers :

- **Questionnaire de sortie** : Le Centre Hospitalier Paul Coste-Floret mesure le retour d'expérience des patients. À votre départ, vous serez encouragé à exprimer votre satisfaction ou vos préoccupations. Votre contribution est précieuse. Les résultats sont partagés avec les équipes soignantes, examinés dans le cadre de notre démarche pour améliorer la qualité des soins, et rapportés lors des réunions de la commission des usagers et des instances de l'établissement.
- **Dispositif e-Satis** : Le Centre Hospitalier Paul Coste-Floret participe à l'enquête nationale e-Satis. Deux semaines après votre sortie d'hospitalisation complète, vous recevrez un e-mail avec un lien vers un questionnaire de satisfaction en ligne. Les résultats de cette enquête sont analysés avec les équipes et permettent de mettre en place des actions d'amélioration.

Centre Hospitalier Paul Coste-Floret

www.hopital-lamalou.fr

FACEBOOK



INSTAGRAM



LINKEDIN



Centre Hospitalier
Paul COSTE-FLORET
Lamalou-les-Bains