# LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS 2025

## VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Centre Hospitalier de Montauban

V01.2025

# BIENVENUE

## *Madame, Monsieur,*

*Vous allez être ou vous êtes admis(e) au Centre Hospitalier de Montauban, établissement support du Groupement Hospitalier Territorial (GHT) et 1er établissement de santé du Tarn & Garonne.*
*L'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaite la bienvenue et vous remercie pour la confiance que vous lui témoignez.*

*Nous avons conçu ce livret afin de vous informer sur l'organisation de notre établissement, de vous aider lors de votre séjour et dans vos différentes démarches.*

*Les équipes du Centre Hospitalier de Montauban mettront tout en œuvre pour répondre à vos besoins et vous permettre de passer un séjour dans les meilleures conditions ; soyez assurés que tout sera mis en œuvre pour vous prodiguer des soins de qualité en sécurité.*

*Grâce à vos remarques recueillies dans le questionnaire de satisfaction, le Centre Hospitalier de Montauban améliore la qualité de votre accueil.*
*Nous vous invitions à compléter le questionnaire joint à ce livret, ou en scannant directement le Qr-Code.*
*Votre avis compte pour nous, aussi nous vous remercions de prendre quelques minutes pour le compléter.*

*Nous vous souhaitons le meilleur séjour possible et un prompt rétablissement.*

**Sébastien MASSIP**
Directeur du Centre Hospitalier
de Montauban

**Dr Jérôme ROUSTAN**
Président de la Commission
Médicale d'Établissement

# NOTES/RDV

# SOMMAIRE


LE CH DE MONTAUBAN

p.1

INFORMATIONS PRATIQUES SUR VOTRE SÉJOUR

p.16

VOTRE SORTIE

p.34

PRÉPARATION DE VOTRE VENUE

p.10

VOS DROITS ET RÈGLES DE VIE EN ÉTABLISSEMENT

p.23

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

p.37

# Présentation générale du CH de Montauban

# Présentation du CH

Au service de la santé des Tarn-et-Garonnais, le Centre Hospitalier de Montauban regroupe plusieurs unités d'activités proposant les spécialités médicales et chirurgicales, obstétricales et psychiatriques ainsi que des prestations d'hébergement pour les personnes âgées.

Il offre un environnement médico-technique et hôtelier performant, apportant une réponse adaptée en matière de diagnostic, de soins et de conditions de séjour.

Figurant parmi les premiers employeurs de la ville de Montauban et pôle de formation départemental pour les personnels paramédicaux, le centre hospitalier est un acteur important de l'économie locale.

*Depuis le1er juillet 2016, en application de la loi de modernisation de la santé 2016, le CH de Montauban est devenu l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire du département du Tarn et Garonne, composé de 5 établissements.*

## *Le CH de Montauban assure 4 missions :*

**1-Mission de soins :**
Offrir une réponse adaptée aux besoins sanitaires du département avec ses prestations médicales, chirurgicales, obstétricales et psychiatriques et d'éducation thérapeutique du patient ; accueillir les malades 24 heures sur 24

**2-Mission de prévention :**
Contribuer aux actions de santé publique, de prévention et d'éducation sanitaire des patients accueillis, et aux campagnes collectives d'information du grand public (sida, toxicomanie, lutte contre le tabagisme, risques cardio-vasculaires, diabétologie...

**3-Mission de formation :**
Former les personnels paramédicaux (école d'infirmières et d'aides-soignants) et assurer la formation continue des personnels soignants.

**4-Mission sociale :**
Garantir aux plus démunis un accès aux soins et à des structures d'accueil comme la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

# Le CH de Montauban
*(année 2023)*

**2 000**
*professionnels dont 234 médecins*

**834**
*662 lits 172 places*

**17 927**
*Entrées Hospitalisation complète*

**5 347**
*Interventions chirurgicales*

**22 114**
*Journées Hospitalisation Partielle ou Ambulatoire*

**1 038**
*Accouchements*

**21 071 968**
*B (Biologie) et BHN (Biologie Hors Nomenclature) consommés*

**67 060**
*Actes d'imagerie*

**32 264**
*Passages aux urgences*

**472**
*Transferts pour le SMUR SECONDAIRE*

**961**
*Missions pour le SMUR PRIMAIRE*

# Les spécialités médicales et chirurgicales

Urgences - SAMU - SMUR et soins critiques - (réanimation surveillance continue, unité neuro-vasculaire, unité de soins intensifs de cardiologie)

**CHIRURGIE ET ANESTHÉSIE**

Orthopédie, chirurgie viscérale, chirurgie gynécologique

OBSTÉTRIQUE

**SPECIALITES MEDICALES**

Neurologie - pneumologie - cardiologie dont la rythmologie - diabétologie - dermatologie - HGE (Hépato-Gasto-Entéro) - maladies infectieuses et tropicales - addictologie - rhumatologie - pédiatrie et néonatologie - HAD (Hospitalisation à domicile) - Court séjour

**SMR**

Soins médicaux de Réadaptation (SMR) / Affection du système nerveux / SMR locomoteur/ SMR polyvalent/ Équipe mobile d'expertise

**PSYCHIATRIE**

Hospitalisation complète / hospitalisation de jour / Centre Médico-Psychologique (CMP) / Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel Psychiatrie adultes - Psychiatrie infanto-juvénile - Hospitalisation à domicile (HAD) SPIAD (Soins Psychiatriques Intensifs à Domicile)

**PLATEAU TECHNIQUE**

PUI (Pharmacie)/stérilisation centrale/laboratoire /plateau imagerie médicale / équipe d'hygiène hospitalière / Blocs opératoires

**LONG SÉJOUR**

Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) / Unité de Soins Longue Durée (USLD)

**PRÉVENTION VACCINATION DÉPISTAGE**

Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS)/Unité d'Accueil et d'aide des Victimes de Violence (UAV)/Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP)/ Centre Gratuit d'information, de Dépistage et de Diagnostic des infections par les virus de l'immunodéficience humaine, des hépatites virales et des infections sexuellement transmissible (CEGGID)/Centre de soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)/Centre de vaccination...

# Nos actions au quotidien

## EMPLOI / ATTRACTIVITÉ

- Amélioration de l'accueil et de l'intégration des personnels médicaux et non médicaux avec des journées "Nouveaux arrivants".
- Renforcement des liens avec les établissements d'enseignement et de formation
- Participation à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)
- Renforcement de l'équipe de la Santé au Travail avec des assistantes sociales et des psychologues pour une meilleure prise en charge des professionnels
- Développement de l'apprentissage sur plusieurs formations

## ENVIRONNEMENT

- Mise en place d'Eco pâturage sur le site de Capou
- Réalisation de bilan carbone
- Déploiement de la politique d'achats responsables
- Meilleure gestion des déchets
- Engagement pour favoriser la biodiversité

Equipe Parcours Santé Personnes Âgées Tarn-et-Garonne

## MAILLAGE TERRITORIAL

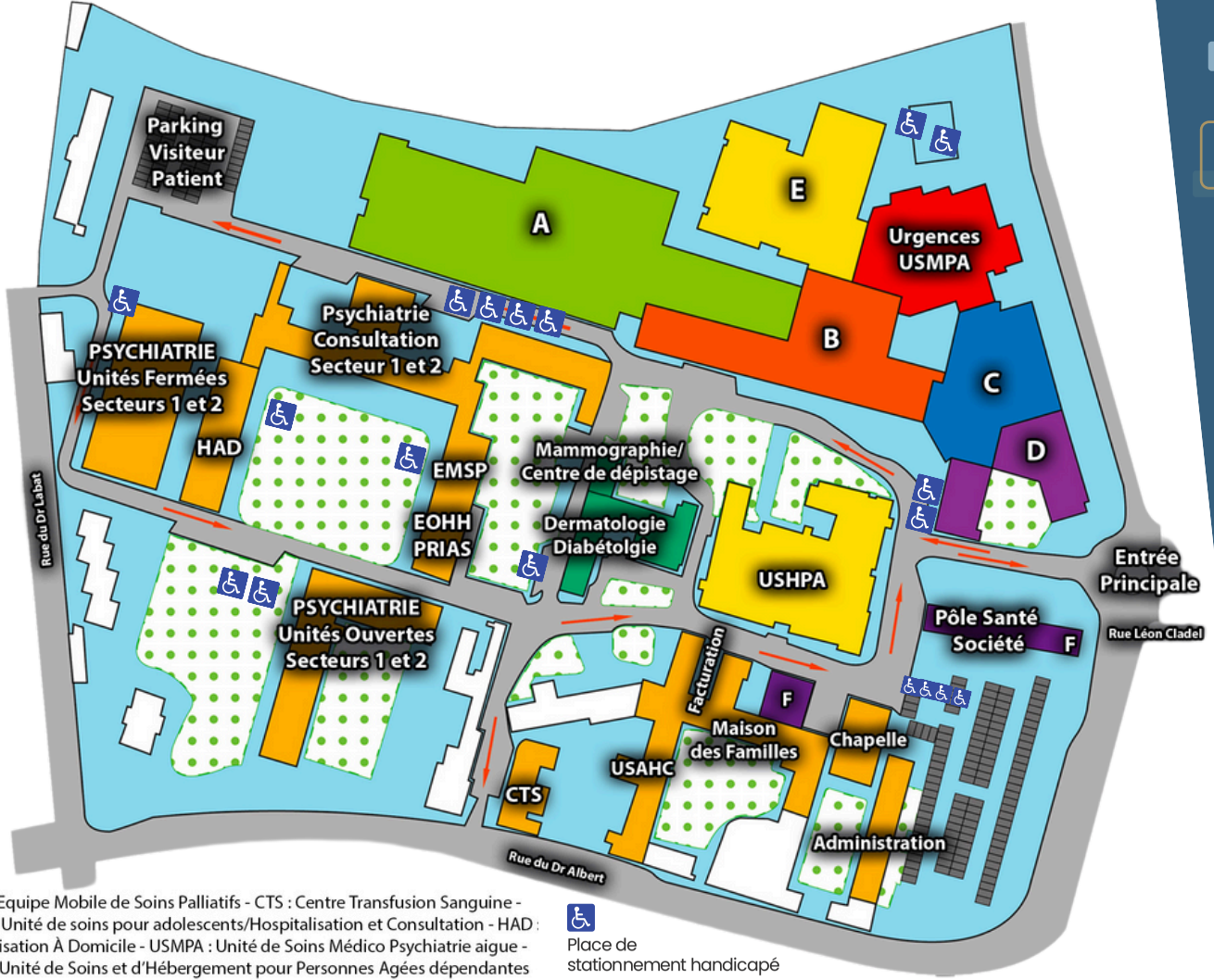
- Développement des consultations délocalisées sur le site de Moissac (Pneumologie,neurologie, dermatologie...)
- Mise en place d'équipes mobiles spécialisées : Equipe Parcours Santé Pour Personnes Agées (EPSPA), Equipe Mobile d'Expertise en Réadaptation (EMER)

## INNOVATIONS

- Utilisation de la réalité virtuelle via des casques, par le service d'anesthésie, pour endormir les patients, par les service d'imagerie médicale pour les mettre en conditions lors des examens de type scanner, ou encore par
- le service de pédiatrie afin de servir d'antidouleur aux enfants hospitalisés
- Développement de la recherche clinique paramédicale
- Projet de simulation à l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé pour permettre un apprentissage interactif et évolutif.
- Mise en place de l'intelligence artificielle permettant l'aide au diagnostic pour l'interprétation de radios de membres et de certaines pathologies de radios thoraciques

# Se situer au CH

## Le site principal - rue Léon Cladel




* EMSP: Equipe Mobile de Soins Palliatifs - CTS : Centre Transfusion Sanguine - USAHC : Unité de soins pour adolescents/Hospitalisation et Consultation - HAD : Hospitalisation À Domicile - USMPA : Unité de Soins Médico Psychiatrie aigue - USHPA : Unité de Soins et d'Hébergement pour Personnes Agées dépendantes

Place de stationnement handicapé

# Se situer au CH

## Le site principal - rue Léon Cladel

### Bâtiment A

**RDC (entrée 2) :**
- Consultations externes (gauche)
- Radiologie
- Soins intensifs Neuro-Cardio-Vasculaire, Réanimation

**1er étage :**
- Pneumologie (gauche)
- Cardiologie (droite)

**2ème étage :**
- Oncologie (gauche)
- Court séjour gériatrique (droite)

**3ème étage :**
- Consultations de neurologie (gauche)
- Neurologie (droite)

**RDC (entrée 3) :**
- Secrétariat et consultations de rhumatologie, rééducation, maladies infectieuses, appareillage

**1er étage :**
- Soins de Suite et de Réadaptation - SSE (gauche)
- Rééducation (gauche puis droite)

**2ème étage :**
- Maladies infectieuses, rhumatologie - MIR (gauche)

### Bâtiment B

**RDC :**
- Accueil général, admissions, blocs opératoires
- Maternité (droite)

**Niveau -1 :**
- Gynécologie

**1er étage :**
- Chirurgie orthopédique et traumatologie (gauche)
- Chirurgie digestive et gynécologique (droite)

**2ème étage :**
- Pédiatrie et Néonatologie (gauche)
- Addictologie et gastro entérologie (droite)

**3ème étage :**
- Angiologie, urologie, phoniatrie (droite)
- Consultations de chirurgie digestive et gynécologie (droite)
- Chirurgie ambulatoire (droite)
- Hôpital de jour d'oncologie (droite)

# Se situer au CH
## Le site principal - rue Léon Cladel

### Pôle Santé-Société (F)

**1ère porte :**
**1er étage**
- Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention Addictive - CSAPA

**2ème porte - RDC :**
- Centre de Vaccination International - CVI, Unité de Prévention et de Dépistage - UPD, Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic - CeGIDD, Éducation thérapeutique d'obésité précarité

**Maison des familles :**
- Permanence d'Accès aux soins de Santé - PASS, unité d'accueil d'Aide aux Victimes - UAV, Équipe Mobile Psychiatrie Précarité - EMPP

### Unité de soins Médico-Psychologiques pour enfants

**Située juste en face du CH de Montauban :**
23 rue du Dr Alibert, 82000 Montauban
**05.63.92.86.93**

# Se situer au CH
## Le site principal - rue Léon Cladel

## INFOS PARKING :

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l'intérieur du site hospitalier.
Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.
Le CH de Montauban n'est pas responsable du vol, ni de la dégradation des véhicules.

Le dépose-minute est accessible à proximité immédiate du bâtiment principal.

Plusieurs places de stationnement pour personne en situation de handicap sont misent à votre disposition sur le site de l'hôpital (voir le plan page 4).

# Se situer au CH
## Les sites extérieurs

### Ehpad du Cours Foucault

Située dans la ville de MONTAUBAN, la maison de retraite du Cours Foucault est un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) public de 74 lits construit en 1972 (une réhabilitation a eu lieu de 1993 à 1998).

L'EHPAD du Cours Foucault est rattaché au pôle SMR (Soins Médicaux de Réadaptation) gériatrie qui comprend également l'EHPAD USHPA (Unité de Soins et d'Hébergement pour Personnes Agées) , l'USLD (Unité de Soins de Longue Durée), l'unité de Court Séjour Gériatrique, l'équipe mobile de gériatrie et les unités de SMR.

### Secteur 3 de psychiatrie adultes - CAPOU

Composé de 3 unités d'hospitalisation (dont deux unités d'admission) et 1 Centre Médico-psychologique (CMP) : consultations spécialisées de psychiatres, de psychothérapeutes et d'assistants sociaux.

- 60 lits d'hospitalisation complète
- 3 lits en placements familiaux
- 2 lits en hospitalisation de jour

# PRÉPARATION DE VOTRE VENUE

# Préparation de votre venue

## LES FORMALITÉS D'ADMISSIONS

Les formalités administratives sont indispensables à une prise en charge globale de qualité.

*L'accueil se situe dans le hall principal de l'établissement*

Le service des admissions est ouvert du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h00 à 17h40.
En dehors des horaires d'ouverture des guichets, vous pouvez vous adresser à l'agent d'accueil présent week-end et jours fériés

# Préparation de votre venue

## Consultations externes

Mise en place des pré admissions des rendez-vous pour des consultations externes. Un SMS vous confirmera la date et l'horaire de votre rendez-vous en vous indiquant :

- Soit de vous présenter directement dans le service
- Soit de passer par le service des admissions avec les documents administratifs d'admission cités ci-dessous.

## Hospitalisations

Vous devez vous présenter au service des admissions soit avant votre hospitalisation, soit le jour même (au moins 1/2 heure avant l'heure prévue dans le service).

### Documents d'identification

Afin de sécuriser votre identification et vos données médicales, un document d'identité est nécessaire afin de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

Documents à fournir :

- Carte d'identité
- Passeport
- Pour les enfants mineurs, le livret de famille est demandé en l'absence de document d'identité
- Carte de séjour, le cas échéant

Soyez acteur de votre prise en charge en vérifiant l'exactitude des informations inscrites et en les faisant modifier auprès des admissions si elles sont inexactes.

# Préparation de votre venue

## Couverture sociale

- Carte Vitale et attestation de droits en cours de validité
- En général, la sécurité sociale prend en charge à 80 % vos frais d'hospitalisation

  Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100 % (suites d'accident du travail, affection de longue durée ou " ALD ", séjours maternité, intervention chirurgicale avec acte " exonérant")

- Une carte de mutuelle en cours de validité

*Si vous n'avez aucune prise en charge administrative, merci de vous présenter au service des admissions ou de contacter l'assistante sociale du service de soins.*

## Et en fonction de votre situation, les éléments complémentaires suivants :

- Une attestation des droits ouverts à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS)
- Attestation ouverture des droits pour une AME (Aide Médicale État)
- Une carte d'assuré social à jour et le carnet de soins gratuits pour les anciens combattants (art. 115)
- Feuille d'accident délivré par l'employeur en cas d'Accident de Travail (AT)
- Si vous êtes atteint d'une affection longue durée (ALD) : votre protocole de soins ( formulaire 11626*07)
- La carte européenne de sécurité sociale si vous êtes ressortissant de l'Espace Économique Européen (EEE) le Certificat Provisoire de remplacement de la carte européenne (CPR)
- Pour les ressortissants hors CEE, vous devez présenter une attestation de prise en charge d'un organisme habilité. Si vous n'êtes affilié à aucun régime d'assurance sociale, le versement d'un acompte vous sera demandé et vous devrez régler la totalité des frais lors de votre séjour.

# Préparation de votre venue

## *Si vous êtes en charge de la personne hospitalisée*

- Pour un patient mineur, sauf en cas d'urgence, l'admission peut être demandée par le père, la mère, le représentant légal ou l'autorité judiciaire (le dossier d'admission d'un mineur doit comporter l'indication de la ou les personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde).
- Pour un majeur protégé, la mesure de protection juridique (tutelle ou curatelle) doit être précisée et le dossier d'admission doit comporter les coordonnées du représentant légal.

## *Documents médicaux*

Selon le service, la secrétaire vous indiquera quels sont les documents à fournir.

## *Réclamation*

Pour toute réclamation en lien avec votre facturation, les gestionnaires sont présentes du lundi au vendredi de 8h50 à 16h.
Un accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 12h30 à 16h.
Tél : 05.63.92.81.01

## *Pour une chambre individuelle*

**Pour une demande de chambre individuelle**

Vous pouvez également faire la demande via le formulaire papier disponible à l'accueil

**Flashez le QR Code**

Ou allez sur le site web partenaire de l'établissement

www.chambre-individuelle.com

Centre Hospitalier de Montauban

# Préparation de votre venue

## RÈGLEMENT DE VOS FRAIS DE SÉJOURS

Suite à vos soins au sein du Centre Hospitalier de Montauban, vous pouvez recevoir une facture par courrier (AVIS DES SOMMES A PAYER), vous indiquant que certains frais restent à votre charge. Les formalités de paiement sont expliquées au verso de votre facture.
Le Centre Hospitalier de Montauban met à votre disposition un service de paiement en ligne afin que vous puissiez régler par Internet :
www.payfip.gouv.fr

Ces règlements se feront par l'intermédiaire d'un service sécurisé, mis en place par la Direction Générale des Finances Publiques, disponible 7j/7 et 24h/24.

Pour toutes difficultés lors de votre règlement, vous pouvez contacter la trésorerie au **05.63.03.37.35**

## QUE COMPRENNENT VOS FRAIS D'HOSPITALISATION ?

Le **PRIX DE JOURNÉE** de prestation d'hospitalisation est variable en fonction du service d'hospitalisation

Le **FORFAIT JOURNALIER** correspond à votre participation aux frais d'hébergement

**VOUS ÊTES assuré social**

Vous aurez à payer le ticket modérateur :

- Les 20% du prix de la journée
- Le forfait journalier (qui peut sous certaines conditions être pris en charge par votre complémentaire)

**VOUS N'ÊTES PAS assuré social**

La totalité des frais d'hospitalisation reste à votre charge

Activité libérale (consultation privée)

Les praticiens hospitaliers disposent de la faculté d'exercer une partie de leur actiivté, notamment de consultations, à titre libéral. Vous vous acquittez du montant de la consultation auprès du secrétariat du particien hospitalier. Si vous êtes assuré socia, votre caisse vous remboursera les frais engagés en totalité ou en partie suivant le cas, sur présentation de la feuille de maladie qui vous sera remise par le praticien. Cette possibilité qui vous est offerte n'est jamais une obligation.

# Préparation de votre venue

## Les dépôts de biens et de valeurs

Il est fortement conseillé de laisser au domicile tout objet personnel et/ou de valeur dont la détention n'est pas justifiée durant la durée de votre séjour dans l'établissement (bijoux, appareils multimédias...). Vous pouvez les confier à un membre de votre famille.

Les objets sont conservés sous votre responsabilité.

Vous pouvez demander au cadre de votre service d'organiser le dépôt des valeurs (uniquement bijoux, sommes d'argents, cartes bancaires, chéquiers) dans les coffres de l'établissement. Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt. Vos objets déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie, sur présentation de votre pièce d'identité. Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, la personne que vous aurez désignée devra être munie d'un mandat exprès lui donnant pouvoir, de la pièce d'identité du mandataire et du mandant pour se voir remettre les effets.

## Effets personnels

N'oubliez pas de vous munir de votre pyjama, chemise de nuit, serviettes, trousse de toilette et tous les effets que vous jugerez nécessaires.

## Les traitements médicamenteux

Si vous prenez un traitement médicamenteux avant votre hospitalisation, veuillez-vous munir de votre (vos) ordonnance(s) en cours de validité et les transmettre à votre arrivée dans le service de soins aux professionnels de santé. Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service et restitués à votre sortie.

# INFORMATIONS PRATIQUES SUR VOTRE SÉJOUR

# Prestation multimédia : télévision, téléphone et internet

## Télévision

### Sur place avec l'équipe de la cafétéria du relais H

L'accueil est joignable au **4917** depuis votre chambre, ou le **05 63 91 23 88** depuis l'extérieur.

**Relais H :** de 8h à 18h30 en semaine de 10h à 18h le week-end et jours fériés

### A distance depuis votre mobile ou PC

De façon autonome et tout au long de la journée, nos services sont accessibles sur votre navigateur WEB en entrant l'URL suivante : www.aklia.tv/fr/

## Téléphone

Pour ouvrir une ligne téléphonique, adressez vous directement à l'accueil principal.
Prix minimum requis pour l'obtention du téléphone : **2€**

*Les unités non consommées ne sont pas remboursables*

## Internet

Certaines zones de l'établissement disposent d'un accès WIFI.
Vous pouvez vous connecter via Hotspot.
Conformément à la réglementation, tous les accès sont tracés.
L'utilisation de ce service implique l'acceptation des conditions d'utilisation disponible sur la page d'accueil.

## Le courrier

Votre courrier et vos colis vous seront distribués chaque jour ouvrable : conseillez à vos correspondants de préciser le numéro de votre chambre.
Pour expédier votre courrier, adressez-vous au cadre de santé de l'unité.

## Élections

En période d'élections, vous pourrez voter à l'hôpital.
Pour les modalités, adressez vous au cadre de santé de l'unité.

# Les repas

## Les repas

À votre arrivée, le menu du jour vous sera servi.
Les menus sont adaptés à votre pathologie, vos goûts et à votre pratique religieuse.

Les repas sont généralement servis aux heures suivantes pour :

- Le petit déjeuner, à partir de 8h00
- Le déjeuner, à partir de 12h00
- Le dîner, à partir de 18h00

Dans la mesure du possible, nous respectons vos préférences alimentaires.
Des séances de dégustation organisées périodiquement dans les unités, permettent d'améliorer les prestations alimentaires.
Si votre état de santé ou votre traitement impose le respect d'un régime, vos menus seront composés et personnalisés.
Une équipe de diététiciennes veille à votre équilibre nutritionnel.

Par ailleurs, dans le cadre de notre démarche qualité et afin de nous aider à garantir la sécurité alimentaire, il est fortement déconseillé de consommer aliments et boissons venant de l'extérieur.
Si vous souhaitez vous faire apporter des aliments ou des boissons, préférez des produits non périssables pouvant être transportés et stockés à température ambiante.

En cas de besoin, adressez-vous au cadre de santé de l'unité ou à l'équipe soignante.

# L'accueil de vos proches

*L'hôpital est un lieu de soins.*
*Le calme est nécessaire.*
*Merci de mettre vos appareils en mode vibreur.*
*Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients ou gêner le fonctionnement du service.*

## Accompagnant

Si votre état le justifie et dans la mesure de nos possibilités, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester près de vous.

Un confort minimum lui sera offert.
Il pourra occasionnellement prendre son repas en votre compagnie ou au restaurant du personnel. Les tickets repas sont à la vente à la « borne de rechargement de carte de self et ventes de tickets repas » située dans le hall d'accueil général (paiement par CB uniquement).
En cas de besoin, adressez-vous au cadre de santé de l'unité.

## Les visites

La présence de vos proches auprès de vous est un réconfort. Nous vous conseillons néanmoins de solliciter l'autorisation du personnel pour l'accès des enfants.

Les visites sont autorisées tous les jours aux heures déterminées par le responsable médical, suivant les contraintes de son unité.
Ces horaires sont précisés par une voie d'affichage (en principe 12h00 - 20h00) sauf pour les unités spécifiques.
Le médecin et le cadre de santé sont parfois dans l'obligation de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication médicale.

Des soins peuvent s'imposer pendant les visites. Il sera alors demandé à vos visiteurs de bien vouloir se retirer.
Des dérogations aux horaires peuvent être autorisées à titre exceptionnel, avec l'accord du médecin responsable, lorsqu'elles ne troublent pas le fonctionnement de l'unité.

Lorsque l'état du patient le justifie pour l'assister notamment dans ses derniers instants ou lorsque la personne hospitalisée est un enfant de moins de quinze ans, la présence d'un accompagnant peut être autorisée en dehors des heures de visite.
Dans certaines unités, un repas payant peut être servi aux personnes rendant visite aux personnes hospitalisées, lorsqu'elles sont dans l'impossibilité de prendre leur repas à l'extérieur et sous réserve des moyens d'accueil de l'unité.

# Le Service Social

## Le service social

Le service social vous informe et vous accompagne pendant votre parcours de soins.

Il peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines :

les démarches administratives pour votre accès aux droits, les aides financières, les questions liées à l'emploi, l'organisation de la vie familiale et quotidienne par des aides à domicile, les orientations vers des structures médico-sociales.

Une assistante sociale peut venir à votre rencontre dans votre service d'hospitalisation ou vous recevoir sur rendez-vous dans son bureau.

Vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes et médicales pour être mis en relation avec une assistante sociale.

## Interprétariat

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée.
Le CH peut avoir recours à différentes prestations d'interprétariat, adaptées à votre situation.

Cette prestation peut vous être proposée ou vous pouvez en faire la demande auprès du service social et des équipes médicales et soignantes.

# Les services à disposition

## Les ministres du culte

Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.

Si vous le souhaitez, un ministre de culte de votre confession peut se rendre disponible.
Pour plus d'informations, adressez-vous à l'équipe soignante.

## Associations

### Les blouses roses

Par leurs actions, les bénévoles de cette association participent à rompre l'isolement et à agrémenter le séjour des patients en proposant des activités (ludiques et créatives) et des animations sur l'ensemble du CH de Montauban (notamment : Hôpital des Enfants, cardiologie, gériatrie...).

Contact : blousesroses82@orange.fr **06.56.84.31.15**

### L'UNAFAM

Un de vos proches est hospitalisé en psychiatrie ? nous pouvons vous aider : accueil sur rendez-vous par des familles bénévoles ayant suivi une formation, permanences, réunion d'adhérents, groupe d'entraide et une abondante documentation.

L'unafam82 contribue aussi à l'amélioration du parcours de soin et de vie des malades psychiques : nous représentons les usagers à la Maison du Handicap et à la CDSP (commission départementale des Soins psychiatriques ).

Contact : 82@unafam.org **05.63.91.53.44**

# Les services à disposition

## La ligue contre le cancer

Vous êtes traité dans les services d'oncologie, La Ligue peut vous accompagner en vous proposant :

- Dans les services une socio-esthéticienne vous est proposée par la Ligue contre le cancer.
- Un accompagnement en fonction de vos besoins avec une psychologue clinicienne, une diététicienne, une socio-esthéticienne, ou en activité physique adaptés.

Contact : cd82@ligue-cancer.net *140 Bd de L'Europe Albasud Montauban*

## Les Super Héros Contre Le Cancer

Aide matérielle et financière aux enfants atteints d'un cancer et leur famille, aide aux services hospitaliers et soutien à la recherche du cancer pédiatrique.

Contact : lessuperheroscontrelecancer@gmail.com **06.95.16.19.63**

## Les usagers et amis du Centre hospitalier

Des bénévoles qui veulent informer les malades et leurs familles des droits et devoirs des hospitalisés.
Des personnes intéressées par l'avenir de l'hôpital public
Des bonnes volonté qui ont comme souci de faire connaître l'hôpital.

*3 rue Émile Zola Montauban* **06.75.53.14.48**

## Bouger pour s'en sortir

Contact : association.bouger@gmail.com **06.23.25.75.68**

# Votre séjour : les services à votre disposition

## Point presse - Restauration - cadeaux

Une cafétéria et un point presse sont à votre disposition dans le hall d'accueil :

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30
- le samedi de 11h à 18h30
- Le dimanche de 12h30 à 18h

**05.63.92.49.17**

## Le restaurant du personnel

Le restaurant du personnel est ouvert de 11h30 et 14h00

# VOS DROITS ET RÈGLES DE VIE EN ÉTABLISSEMENT

# Les droits de la personne hospitalisée

## Non-divulgation de présence

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée lors de votre admission, informez en le cadre de santé ou le bureau des admissions qui feront le nécessaire pour préserver votre anonymat.

## Protection des données personnelles

Conformément à la réglementation européenne en vigueur depuis le 25 mai 2018 (RGPD), nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier de soins.

Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées aux professionnels du Centre Hospitalier de Montauban ainsi qu'aux autres acteurs de soins (institutions sanitaires et sociales, établissements de santé, médecine de ville) participants à votre prise en charge.
Ces données sont conservées en respectant les durées légales de conservation.

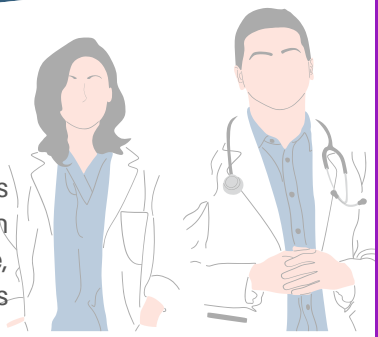
Le RGPD établi les situations pour lesquelles vous pouvez bénéficier du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données.

Si vous souhaitez exercer ces droits et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser à l'adresse suivante : dpo@ght82.fr

## Prise en charge de votre douleur

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. L'établissement s'engage à la prévenir, à l'évaluer, à la prendre en compte et à la traiter.

# Les droits de la personne hospitalisée



## Le droit du patient à l'information

Elle rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.
Vous pouvez également demander des informations complémentaires sur vos obligations financières en vous adressant au bureau des admissions.

## Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient.
Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale.

L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

## Respect de la charte de la laïcité, des pratiques et croyances religieuses

Les usagers de l'hôpital ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans la limite du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité et d'hygiène.
Le patient ne peut récuser un agent public ni exiger une adaptation du fonctionnement du service.
Le service s'efforce de prendre en considération les convictions des usagers, dans le respect des règles auxquelles il est soumis.

# Les droits de la personne hospitalisée

## Communication du dossier médical

### Vous avez été hospitalisé dans notre établissement

Vous pouvez avoir accès directement à votre dossier médical.

Le recours à un médecin n'est plus obligatoire depuis la loi du 4 mars 2002.
Le dossier médical comprend vos données personnelles et médicales : identité, adresse, conditions d'entrée, diagnostics, correspondances avec d'autres praticiens, radios, comptes rendus d'opérations ou d'accouchement...

Vous ne pouvez en revanche avoir accès à des informations éventuelles concernant des tiers, ou recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge.

La modification de la législation concernant les durées de conservation (20 ans à compter de la date de la dernière hospitalisation, les dossiers des patients décédés sont conservés 10 ans à partir de la date du décès) a été intégrée (décret n°2006-6 du 04 janvier 2006).

**Cas particulier :** La communication du dossier médical pour un patient en psychiatrie doit se faire en présence d'un psychiatre.

### Qui peut faire la demande ?

La demande peut être faite :

- soit par l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou protégé) ou ses ayants droit (s'il est décédé), sous réserve dans ce cas du respect du secret médical
- soit par le médecin qui a prescrit l'hospitalisation, sous réserve de l'accord de l'intéressé ou de ses ayants droit.

# Les droits de la personne hospitalisée

## Comment faire votre demande ?

Vous devez obligatoirement en faire la demande par écrit soit à l'aide du formulaire **« Comment accéder au dossier patient ? »** mis à votre disposition dans les unités, soit par courrier.
Votre demande doit être adressée directement à l'établissement.
La consultation s'effectue sur place, avec possibilité de remise de copies de documents.
Vous pouvez également demander l'envoi de copies de documents.
Si la consultation sur place est gratuite, les copies sont à votre charge ainsi que les frais d'envoi.

## *Mon espace santé et la messagerie sécurisée de santé*

Si vous disposez d'un espace santé, **le CH de Montauban** alimentera votre espace de santé sauf opposition de votre part auprès de votre médecin ou du cadre de l'unité

Les professionnels de santé de l'établissement utilisent une messagerie sécurisée de santé pour échanger des données de santé à caractère personnel avec les autres professionnels de santé ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social.

« Mon espace santé » est doté d'un service de messagerie sécurisée vous permettant d'échanger, dans un espace de confiance limité, avec les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge, qui pourra être utilisé en lieu et place de la correspondance par voie postale.

Pour en savoir plus : https://www.monespacesante.fr/

# AVANTAGES QUI VOUS FACILITENT LA VIE

### STOCKEZ VOS DOCUMENTS DE SANTÉ EN TOUTE SÉCURITÉ

Vos résultats d'analyses, ordonnances, radios... enregistrez-les simplement dans Mon espace santé. Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.

### PLUS BESOIN D'EMPORTER VOS DOSSIERS MÉDICAUX CHEZ VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.

### ÉCHANGEZ DE FAÇON SÉCURISÉE AVEC VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.

Les données présentes dans Mon espace santé proviennent de 3 sources :

- vous-même, pour ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- les professionnels et établissements de santé, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés ;
- votre caisse d'assurance maladie, qui y dépose automatiquement votre historique de soins.

Toutes ces données sont stockées sur des serveurs hébergés en France et répondant aux plus hautes normes de sécurité techniques*.

Mon espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD *(Règlement Général sur la Protection des Données).*

En savoir plus sur nos engagements en termes de protection des données sur : monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

# 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 de 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.

# Les droits de la personne hospitalisée

## Pour faire valoir vos droits

### Les représentants des usagers

Au nombre de 4, ils sont membres d'associations de patients agrées et sont désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).
En tant que porte-parole de l'ensemble des usagers, ils sont un partenaire essentiel de l'établissement.
Ils œuvrent pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge et ont pour mission de veiller au respect des droits des usagers.

Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches administratives et vous assister dans le cadre d'une réclamation faite à l'encontre de l'établissement.

### La commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle est composée de représentants des usagers, de représentant de

l'établissement, de médiateurs médicaux et non médicaux...., tous astreints au secret professionnel.
Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant leurs réclamations et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration. Elle propose un projet des usagers.

## Le chargé de mission des relations avec les usagers

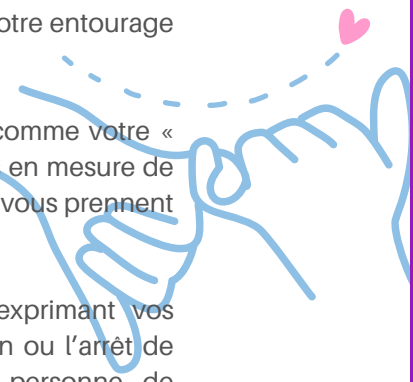
Le chargé de mission des relations avec les usagers participe à la gestion des demandes et des réclamations. Il a pour rôle d'améliorer les relations avec les usagers.

Il peut également intervenir pour toute difficulté rencontrée lors de la communication du dossier patient.
Le chargé de mission des relations avec les usagers peut vous écouter et recueillir, le cas échéant, vos doléances.
Vous pouvez le contacter au **05.63.92.80.68.**

# Les droits de la personne hospitalisée

## La personne de confiance

Il vous est possible de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance.



Cette personne, que les soignants considèreront comme votre « personne de confiance » pourra, si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, faire connaître aux équipes, qui vous prennent en charge, votre avis sur les soins vous concernant.

Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt de traitement, vous pouvez les remettre à votre personne de confiance.

**La désignation d'une personne de confiance :**

- n'est pas une obligation,
- doit être une décision réfléchie, sans précipitation,
- se fait par écrit,
- peut être annulée ou modifiée à tout moment, selon votre demande (formulée par écrit de préférence), Il vous revient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir son accord.

# Les droits de la personne hospitalisée

## Droits des patients en fin de vie

La loi Léonetti du 22 avril 2005 relative aux droits des malades permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées.
La loi du 02 février 2016 a créé de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

### Que sont les directives anticipées ?

Ce sont des instructions écrites que vous pouvez donner par avance, pour le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.
Elles seront prises en considération pour toute décision vous concernant (arrêt ou limitation d'un traitement semblant disproportionné...) et discuté lors d'une procédure collégiale.
Elles s'imposent au médecin sauf dans certains cas prévus par la loi.

### Comment les rédiger ?

Il s'agit d'un document écrit, que vous aurez daté et signé.
Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

### Durée de validité

Vos directives anticipées sont valables 3 ans et révocables à tout moment. Elles sont renouvelables.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer, 2 témoins, dont la personne de confiance, attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Vos directives seront conservées dans votre dossier médical (à l'hôpital et/ou chez votre médecin traitant).
Dans l'éventualité où vous préféreriez les garder et/ou les remettre à votre personne de confiance, pensez à le mentionner à votre médecin traitant.

# Les règles de vie

Durant votre séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux personnes hospitalisées et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veiller à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Ne se déplacer que dans une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène.

Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'endroit du patient ou de ses visiteurs.

## *Les mesures de sécurité*

### SECURITE INCENDIE

**Il est rigoureusement interdit :**

- de produire ou d'introduire une flamme nue (briquets, allumettes, bougies),
- d'introduire et de se servir d'appareils électriques personnels (sèche-cheveux, plaque chauffante, grille-pain…),
- de poser des récipients remplis d'eau sur des appareils électriques, d'introduire des liquides inflammables,
- de stationner sur les voies pompiers (risque de fourrière).

### BOISSON ALCOOLISE OU SUBSTANCE TOXIQUE

Aucune boisson alcoolisée ou substance toxique ne doit être introduite dans l'enceinte de l'établissement.

### TABAC

Il est **interdit de fumer et de vapoter** dans les locaux

# PRÉVENTION DE LA VIOLENCE

**Le Code Pénal prévoit l'aggravation systématique des peines en cas d'injures, menaces et violences perpétrées volontairement à l'encontre des personnels de santé dans l'exercice de leurs fonctions**

## Notre Mission ?

## Vous soigner…

## Pas nous faire insulter !

### LES PROFESSIONNELS PRENNENT SOIN DE VOUS, PRENEZ SOIN D'EUX !

- Cet établissement est placé sous vidéoprotection
- La police est proche, prête à intervenir
- L'atteinte physique à des professionnels de santé est passible de lourdes sanctions
- La Direction portera systématiquement plainte en cas d'agression

# VOTRE SORTIE

# Votre sortie

## Les formalités de sortie

Lors de votre sortie, les équipes soignantes et le service social du CH assurent la coordination :

- des modalités d'information du patient et des proches,
- de l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé concernés,
- de l'organisation de la sortie (formalités administratives, moyens de transport...)

## Sortie de l'unité de soins

Votre sortie est planifiée par le médecin de l'unité en collaboration avec son équipe.
Si vous décidez de sortir contre avis médical, nous vous demanderons de signer une attestation dégageant la responsabilité de l'établissement.
La sortie d'un mineur s'effectue sur présentation d'une pièce d'identité des parents, du représentant légal ou mandataire (ces deux derniers doivent être munis d'une attestation de sortie signée par les parents).

## Les modes de transports

La prise en charge des frais de transport est réglementée par l'assurance maladie.
Si votre état de santé le justifie, une prescription médicale sera faite.
Dans ce cas, c'est vous-même ou votre famille qui choisissez la société d'ambulance pour votre sortie. Si vous n'exprimez pas de choix, il est fait appel à une entreprise figurant sur la liste des transports sanitaires agréés par l'ARS.

Si votre état de santé ne nécessite pas une prescription médicale, l'un de vos proches peut vous raccompagner à votre domicile.
Des services existent également de la part de la Mairie de Montauban.

# Votre sortie

***Attention la prise en charge, par votre caisse d'assurance maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique. Vous pourrez tout de même être amené à payer le reste à charge.***

## *Système de Transport à la demande*

La Mairie de Montauban met à la disposition des habitants de la ville dont les personnes à mobilité réduite un service de transport à la demande.
Renseignement au **05.63.63.52.52** ou sur www.montm.com

## *TM (Transports Montalbanais) à la demande*

TM à la demande est une ligne régulière sur réservation et vous transporte à l'heure de votre choix de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h30 du lundi au samedi.

**05 63 63 05 35** *(jusqu'à 18h la veille de votre déplacement et jusqu'à 17h le samedi pour le lundi).*

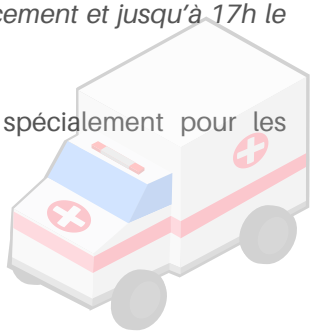
## *TM à la demande PMR (Personne à Mobilité Réduite)*

TM à la demande PMR est un système de transport de porte à porte réservé aux personnes à mobilité réduite. Il prend en charge les personnes en fauteuil mais aussi les personnes «semi- valides». L'itinéraire est construit en fonction des demandes.

**La réservation est obligatoire.**
Le service fonctionne du lundi au samedi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 19h00.

**05 63 63 05 35** *(jusqu'à 18h la veille de votre déplacement et jusqu'à 17h le samedi pour le lundi).*

Les véhicules TM à la demande PMR sont équipés spécialement pour les personnes à mobilité réduite.



# Votre sortie

## Votre avis nous intéresse

Avant votre départ, n'oubliez pas de compléter le questionnaire de satisfaction qui vous a été remis par l'équipe soignante avec ce livret d'accueil.
Nous vous invitons à le remettre au personnel de l'unité, ou à le déposer dans l'une des urnes réservées à cet effet.

Vous pouvez également répondre à ce questionnaire en scannant le QR code suivant :

Par ailleurs, vous pouvez recevoir, après votre séjour, un mail de la part de la Haute Autorité de Santé (HAS) vous invitant à remplir en ligne un questionnaire de satisfaction national totalement anonyme.

## Handifaction

Le questionnaire a été conçu pour savoir si les personnes vivant avec un handicap ont bien été soignées au cours des deux derniers mois.

Toutes les personnes vivant avec un handicap qui le souhaitent peuvent faire part de leur opinion en remplissant le questionnaire après chaque visite, intervention médicale, ou simplement tous les deux mois. Il vous sera demandé à travers des questions simples votre expérience, ainsi que votre ressenti et votre satisfaction.

Handifaction est l'enquête de satisfaction gérée et pilotée par le service Handifaction de la CRAMIF, il est accessible sur les sites www.handifaction.fr et www.cramif.fr.

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

# Une démarche d'amélioration continue

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge au bloc opératoire et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

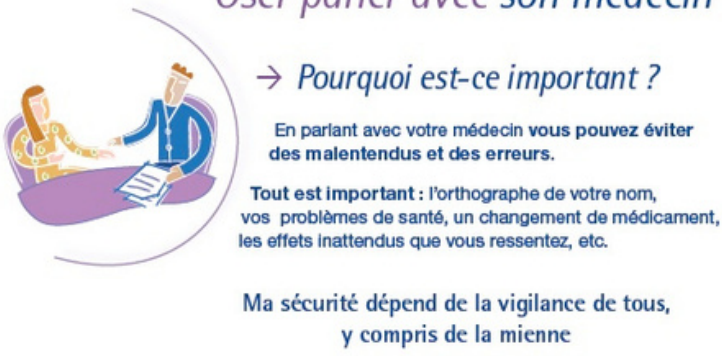
Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.
Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

## La participation à votre prise en charge

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

# Une démarche d'amélioration continue

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
**Qualité des soins confirmée**
Établissement certifié




Les résultats des indicateurs mis à disposition du public sont publiés chaque année sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (QUALISCOPE).

Dès l'entrée dans l'établissement de santé, les usagers peuvent prendre connaissance des résultats de ces indicateurs.
Ils sont également disponibles en scannant le Qr Code

## La mesure et la qualité des soins

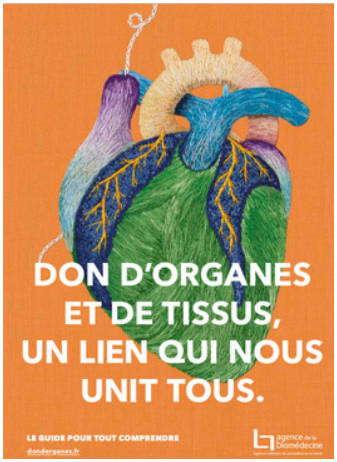
### Certification des établissements de santé pour la qualité des soins

La Visite de Certification HAS de l'établissement a eu lieu en mars 2024. Notre établissement est certifié « Qualité des soins confirmée » et la prochaine certification sera programmée dans 4 ans.

La certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tous les établissements de santé, effectuée tous les 4 ans par des professionnels mandatés par la HAS. Son objectif : porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et l'ensemble des prestations délivrées par les hôpitaux et cliniques en France.

Vous pouvez consulter les résultats de cette démarche sur le site internet de la HAS.

# Dons d'organes et de tissus




## *Le prélèvement d'organes et de tissus : chaîne de vie et d'espoir*

Le Centre Hospitalier de Montauban fait partie des établissements de santé autorisés par la loi du 29 juillet 1994 à pratiquer des prélèvements d'organes et de tissus.

Le don d'organes et de tissus est une procédure strictement encadrée par la loi :

Actuellement, trois possibilités peuvent être envisagées :

- le prélèvement d'organes et de tissus sur personnes décédées à cœur battant, c'est-à-dire en état de mort encéphalique (1 % des décès) ;
- le prélèvement de cornées sur personne décédée présentant un arrêt cardiorespiratoire persistant ;
- le prélèvement sur personnes décédées après arrêt circulatoire dans le cadre d'un arrêt des thérapeutiques en réanimation (MAASTRICHT 3)

Toute personne est un donneur potentiel à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex).
Dans le cas des mineurs, incapables majeurs ou d'obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l'autorité.

Respect, bienveillance, bientraitance des proches touché par la perte d'un être aimé ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont notre priorité.

**Pour plus d'information > coordination hospitalière des prélèvements d'organes :**

Médecin coordinateur :
Dr BONNIVARD Michel
Cadre de la coordination :
Mme DARGASSIES Patricia

Infirmière coordinatrice :
Mme BACH Sandrine

**05.63.92.82.49**

# Recherche clinique

La recherche clinique est réalisée sur l'être humain, toujours sur des personnes volontaires, malades ou non, par des équipes pluridisciplinaires de médecins, de pharmaciens, de laborantins, d'infirmières et d'autres personnels de santé. Elle est indispensable pour apporter de nouvelles connaissances et permet de mieux comprendre, prévenir, diagnostiquer ou traiter les maladies.

## Votre participation à la recherche

Pendant votre séjour au CH de Montauban, votre médecin pourra vous proposer de participer à un essai clinique parce qu'il présente un intérêt médical souvent innovant dans le cadre de la prise en charge de votre maladie.

## Qu'est-ce qu'un essai clinique ?

Un essai clinique a pour but d'évaluer de nouveaux traitements afin de déterminer s'ils sont efficaces, bien tolérés, et d'en faire bénéficier tous les patients concernés à l'avenir. Elle peut être réalisée à l'initiative de l'industrie pharmaceutique, de groupes coopératifs ou d'un CHU.

Dans tous les cas, ces études ont obtenu une validation réglementaire. Elles suivent des protocoles scientifiques rigoureux et respectent l'intérêt des personnes participant selon des principes éthiques et de bonne pratique. Elles ont été autorisées par le CPP et l'ANSM.

## Suis-je libre de participer à l'étude et puis-je changer d'avis ?

La participation à une recherche sur la personne humaine est un acte volontaire, non obligatoire. Elle est encadrée par la loi et les bonnes pratiques. Pour vous aider à prendre votre décision, votre médecin vous informera de la possibilité de participer. Il vous décrira le protocole de recherche concernant votre maladie en insistant sur les avantages potentiels et les risques pour votre santé, liés à votre participation éventuelle. Lors de cet entretien, n'hésitez pas à questionner le médecin qui répondra à vos questions.

Vous disposerez alors d'un délai de réflexion avant de vous décider.

Le fait de refuser de participer à l'étude n'altèrera en rien votre prise en charge et vos relations avec votre médecin. Si vous acceptez, un consentement signé de votre main définira votre accord de participation. Vous garderez néanmoins le droit de sortir de l'étude à tout moment, sans que cela puisse compromettre la suite de votre prise en charge, ni vos relations avec votre médecin.

Attachée de recherche clinique :
Mme Dubois Marlène
m.dubois@ch-montauban.fr
05 63 92 89 94

# Recherche clinique

## Utilisation des données patients dans le cadre de la MR-004

Depuis l'année 2025, le CH de Montauban participe à des études de données selon la méthode de référence MR-004.

- L'objectif : la méthodologie de référence MR-004 encadre les traitements de données à caractère personnel à des fins d'étude, évaluation ou recherche n'impliquant pas la personne humaine. Il s'agit plus précisément des études ne répondant pas à la définition d'une recherche impliquant la personne humaine, en particulier les études portant sur la réutilisation de données.

- Dans ces études, vos données seront collectées à partir de votre dossier médical, les données sensibles sont recueillies de manière sécurisée et anonyme, aucune donnée ne permettra de vous identifier. Les informations seront traitées par les chercheurs du CH, elles seront conservées sur une période de 8 ans.

- Selon la réglementation actuelle, vous pouvez vous opposer à l'accès et au traitement de vos données. Pour toute demande concernant vos droits, il suffit d'adresser un courrier à l'adresse suivante :

**Délégué à la protection des données du GHT 82 :**

**dpo@ght82.fr**

# FONDS OLYMPE

DONNONS DES AILES À NOS PROJETS

**Le Fonds de Dotation Olympe** a été créé avec une ambition forte : améliorer le quotidien des patients, des résidents et des soignants, tout en préparant l'avenir du monde hospitalier.

Grâce à votre soutien, nous pouvons agir concrètement sur trois axes essentiels :

**Améliorer l'accueil et la prise en charge :** Offrir aux patients et aux résidents un environnement plus confortable et bienveillant, en mettant en place des projets qui humanisent leur parcours de soins.

**Soutenir l'innovation et la recherche :** Favoriser l'émergence de nouvelles solutions médicales et organisationnelles pour répondre aux défis de demain et garantir une prise en charge toujours plus efficace et adaptée.

**Accompagner et soutenir les hospitaliers :** Valoriser le travail des soignants et améliorer leurs conditions d'exercice, car prendre soin de ceux qui nous soignent est essentiel pour un système de santé performant et humain.

## BÉNÉFICIEZ D'AVANTAGES FISCAUX

**En tant que particulier**, 66% de votre don est déductible de l'impôt sur le revenu (dans la limite de 20% de votre revenu imposable).

Vous avez la possibilité de reporter sur les 5 années suivantes l'avantage fiscal pour la partie du don excédant le plafond de 20%.

**En tant qu'entreprise**, 60% de votre don est déductible de l'impôt sur les sociétés jusqu'à 20 000€ ou dans la limite de 0,5% du chiffre d'affaires HT si ce montant est supérieur.

L'entreprise peut reporter l'avantage fiscal sur les 5 années suivant celle du don si le don excède le plafond de 0,5% de son chiffre d'affaires, ou si elle est déficitaire.

FONDS OLYMPE

DONNONS DES AILES À NOS PROJETS

# COMMENT FAIRE UN DON ?

Vous pouvez choisir de soutenir une thématique, un projet précis ou de laisser libre l'affectation de votre don.

Nous nous engageons à respecter votre choix et à vous tenir informé de l'utilisation qui sera faite de votre don.

**Pour faire un don par chèque ou par virement :**

Vous pouvez télécharger le formulaire disponible sur notre site internet dans la rubrique "soutenir l'hôpital", le compléter et le renvoyer, accompagné de votre chèque.

Vous pouvez également nous contacter au 05 63 92 80 03 ou nous écrire à fonds.olympe@ght82.fr

**Pour faire un don en ligne :**

Le Fonds de dotation Olympe utilise la plateforme HelloAsso permettant ainsi d'avoir accès à une solution de paiement en ligne adaptée et sécurisée.

helloasso
l'engagement, tout simplement

## Pour faire un don en ligne, scannez le QR Code

Chaque don, chaque engagement compte.
En nous rejoignant, vous contribuez à faire évoluer l'hôpital vers un modèle plus solidaire, innovant et centré sur l'humain.

Ensemble, construisons un avenir où le soin rime avec excellence et bienveillance.

Scan Me!

*Merci pour votre soutien !*

**Centre Hospitalier de Montauban - 100 rue Léon Cladel**
**82000 Montauban**
**Téléphone 05.63.92.82.82 - Fax 05.63.92.80.05**
**www.ch-montauban.fr**