



CENTRE

HOSPITALIER  
*La Chartreuse*

LIVRET D'ACCUEIL



Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue  
Avenue Caylet - B.P. 299  
12200 Villefranche de Rouergue - France



05 65 65 30 00



[www.ch-villefranche-rouergue.fr](http://www.ch-villefranche-rouergue.fr)



CENTRE HOSPITALIER  
  
VILLEFRANCHE  
DE ROUERGUE **CH**

# BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER

## La Chartreuse



Les professionnels de l'établissement vous souhaitent la bienvenue au Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue.

Sachez qu'ensemble nous nous mobiliserons pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Ce livret d'accueil est réalisé pour vous informer et faciliter votre parcours de soins.

Vous y trouverez les informations sur votre accueil, vos démarches administratives et quelques précisions sur les règles de vie pendant votre séjour.

Les différents services et équipes compétentes sont mobilisées pour organiser votre parcours de soins, vous offrir la meilleure prise en charge basée sur les principes d'égalité, de sécurité et de confort.

L'établissement a à cœur d'améliorer en permanence la qualité de ses prestations, votre avis est précieux, je vous invite à prendre quelques instants pour répondre à notre questionnaire de satisfaction.

Olivier GRANOWSKI  
Directeur du Centre Hospitalier



## SOMMAIRE

P.2 | **LE CENTRE HOSPITALIER**

P.3 EN QUELQUES MOTS

P.4 | **PRÉSENTATION DES SERVICES**

SITE DE LA CHARTREUSE  
SITE DE RULHE

P.7 | **LES CONSULTATIONS EXTERNES**

P.8 | **HOSPITALISATION**

VOTRE ADMISSION

P.9 LES FRAIS D'HOSPITALISATION

P.11 VOTRE SEJOUR

P.13 VOTRE ENTOURAGE

P.14 VOTRE SORTIE

P.15 | **DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT**

P.18 ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

P.19 A L'ECOUTE DES USAGERS

CHARTES

P.23 CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

P.24 | **QUALITE ET SECURITE DES SOINS**

P.26 | **CONTACT CONSULTATIONS EXTERNES**

P.28 | **SE REPÉRER DANS LE CENTRE HOSPITALIER**

TRANSPORT

P.31 | **INDICATEURS SECURITE DES SOINS**

# UN PEU D'HISTOIRE

Le Centre Hospitalier se distingue par son voisinage immédiat avec la Chartreuse Saint Sauveur construite entre 1452 et 1462.

Les moines ermites y vivaient selon les préceptes de Saint Bruno : solitude, contemplation et ascétisme.

A la révolution Française, les religieux furent expulsés et la municipalité en prit possession afin de construire un hospice aujourd'hui devenu hôpital.

Il s'agit d'un édifice extrêmement singulier où se côtoient la sobriété de l'architecture cartusienne et la flamboyance du gothique de la fin du Moyen-Age.

La Chartreuse est classée Monument Historique depuis 1840.

A travers l'ensemble de ses bâtiments, il est possible de retrouver l'atmosphère dans laquelle vécurent les moines pendant plus de trois siècles.



## LE CENTRE HOSPITALIER EN QUELQUES MOTS

Le Centre Hospitalier est un établissement public autonome de 545 lits et places répartis sur 2 sites géographiques : La Chartreuse et Rulhe. Le Centre Hospitalier est organisé en 5 pôles médico-soignant, administratif et technique.

Il est en direction commune avec l'EHPAD «Les causeries» de Laguëpie et «Les genêts d'or» de Rieupeyroux et de la Salvetat Peyrales.

Répondant aux besoins de la population et de son territoire, le Centre Hospitalier conforte sa mission de proximité et son rôle de secours dans de nombreuses spécialités.

Il accueille non seulement des patients du département mais aussi 20% d'autres départements (Lot, Tarn, Tarn et Garonne).

Il fait partie de Groupement Hospitalier du Territoire du Rouergue créé en juillet 2016 qui a pour objectif d'améliorer le parcours de soin des patients du territoire en s'appuyant sur un **Projet Médico-Soignant Partagé**.

### ORGANIGRAMME DE DIRECTION

Directeur : **Olivier GRANOWSKI**

Direction des Soins, Coordonnateur général des activités de soins, Direction de la Qualité-Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers : **Patrice DE GASPERI**

Direction des Ressources Humaines et des Affaires Médicales : **Christine FLOTTES**

Directeur des Finances, de la Performance et du Patrimoine : **Soffian BUCHERIE**

Direction de la Filière Gériatrique et du Pôle Social : **Lydie BALAS**



## Les chiffres clés 2023

### ACTIVITÉ

43 515 journées d'hospitalisation

13 796 Séjours hospitaliers

98 411 Consultations externes

13 156 Passages aux Urgences

Dont 259 Sorties SMUR

359 Naissances

### 545 LITS ET PLACES

• 144 MCO

• 48 SMR

• 80 USLD

• 273 EHPAD

### RESSOURCES HUMAINES

730 Personnel non médical

73 Personnel Médical

### BUDGET D'EXPLOITATION

Sanitaire et médico-social

76,3 millions €



# PRÉSENTATION DES SITES

## Site de La Chartreuse



### Urgences



- ⇒ **Urgences et SMUR 24h/24**  
*(Service Médicalisé d'Urgence et de Réanimation)*

### Hospitalisation courte durée



- ⇒ **Chirurgie :**
  - Générale et viscérale*
  - Urologie*
  - Vasculaire*
  - Orthopédie et Traumatologie*
  - O.R.L.*
- ⇒ **Gynécologie - Obstétrique**
- ⇒ **Médecine Polyvalente :**
  - Hépto-gastro-entérologie*
  - Endocrinologie*
  - Diabétologie (éducation thérapeutique en équipe pluridisciplinaire)*
  - Pneumologie*
  - Cardiologie*
  - Nutrition (éducation thérapeutique en équipe pluridisciplinaire)*
- ⇒ **Soins de support - Soins Palliatifs**
- ⇒ **Unité de Courts Séjours Gériatriques**
- ⇒ **Unité de Surveillance Continue**

### Ambulatoire



- ⇒ **Médecine**
- ⇒ **Chirurgie**  
*Un secteur permettant de développer une alternative à l'hospitalisation complète.*

### Plateau Medico Technique



- ⇒ **7 Blocs opératoires** dont **2 ISO 5**
- ⇒ **Stérilisation**
- ⇒ **Pharmacie** (dont rétrocession de produits pharmaceutiques)

### Laboratoire d'Analyses médicales



- ⇒ **Analyses de biologie**
- ⇒ **Prélèvements et prise de sang**

### Imagerie Médicale



- ⇒ **Radiologie conventionnelle**
- ⇒ **Echographie**
- ⇒ **IRM**
- ⇒ **Scanner**

## Équipes Transversales



- Equipe Mobile de Gériatrie
- Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière
- Equipe de Tabacologie
- Equipes de diététiciens
- Infirmière Plaie et Cicatrisation
- Centre de Santé Sexuelle
- Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

## EHPAD Le Bosquet



## Services administratifs, techniques et généraux



**Indispensable à votre séjour et à votre confort, les différentes directions :**

- La direction générale
- La direction des ressources humaines et des affaires médicales
- La direction de la filière gériatrique et du Pôle social
- La direction des Soins, Coordination générale des activités de soins, direction de la Qualité-Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers
- Le service qualité et gestion des risques
- La direction des finances, de la performance et du patrimoine
- Le département d'information médicale
- Les services économiques et logistiques
- Le service technique
- Le service de bio nettoyage
- La restauration
- La blanchisserie



# Site de Rulhe



Le site de Rulhe se trouve à 10 minutes du centre-ville de Villefranche de Rouergue, dans un cadre très agréable à la campagne.

Les EHPAD du Centre Hospitalier bénéficient d'un forfait global de soin identique pour tous les résidents, permettant une prestation de soins personnalisée et coordonnée avec tous les autres services de l'hôpital.

- L'EHPAD **LE JARDIN FLEURI** est organisé en 3 unités de **40 lits**.
- L'EHPAD **L'OSTAL DES ROSIERS** est organisé en 2 unités de **40 lits** dont un secteur sécurisé.

Il accueille des résidents en grande fragilité ayant des polyopathologies stabilisées et des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer pour certains à un stade avancé de la maladie avec de grands troubles du comportement.

Le service de soins médicaux et de réadaptation (S.M.R) accueille des patients adultes dans la continuité d'une hospitalisation de court séjour pour poursuivre les traitements ou pour renforcer une autonomie dans l'optique d'un retour à domicile.

S.M.R



⇒ Soins médicaux et de Réadaptation



U.S.L.D



⇒ Unité de Soins de Longue Durée



EHPAD  
L'ostal des rosiers



EHPAD  
Le jardin fleuri



# LES CONSULTATIONS EXTERNES

L'établissement offre un large choix de consultations spécialisées. Les consultations sont organisées pour chacune des disciplines présentes sur le site.

Les informations et rendez-vous peuvent être obtenus auprès des secrétariats médicaux correspondants en fonction du médecin de votre choix.

(ANNUAIRE page 26).

Vous pouvez prendre rendez-vous par le site internet du Centre Hospitalier.



Afin de vous éviter l'avance des frais, vous devez fournir :

- votre **carte VITALE** justifiant l'ouverture de vos droits à la date des soins,
- votre **carte de Mutuelle** ou d'**Assurance** complémentaire,
- votre triptyque accident du travail, votre carte d'aide médicale, votre carnet de soins Article 115.

Les frais restant à votre charge devront être réglés au Régisseur de recettes du Centre Hospitalier soit en espèces, soit par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre du Trésor Public, soit par carte bancaire.

## PENSEZ EGALEMENT A VOUS MUNIR

- du carnet de santé de votre enfant
- de votre carte d'identité ou livret de famille.



## FORMALITES EN CONSULTATION PUBLIQUE

Avant de vous rendre à la consultation, présentez-vous au Bureau des Admissions situé à chaque entrée de l'établissement aux heures d'ouverture suivantes :

- ⇒ Du lundi au vendredi : de 7h30 à 17h30 (Jusqu'à 17h à l'entrée 2)
- ⇒ Samedi matin de 8h à 12h

## FORMALITES EN CONSULTATION PRIVÉE

Si vous avez choisi de venir en consultation dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin, vous devrez lui régler directement le montant des frais de consultations, d'examens ou de soins qui vous seront prodigués.

Le médecin vous délivrera les imprimés nécessaires à l'obtention d'un remboursement par votre organisme d'assurance maladie et votre mutuelle.

- ⇒ Rendez-vous directement au **secrétariat de la consultation**.



## La PASS

### LA PERMANENCE D'ACCES AUX SOINS DE SANTE

- Faciliter
- Améliorer
- Accompagner

l'accès au système de santé pour toute personne ayant besoin de soins et besoin d'une couverture sociale (assurance maladie inexistante ou incomplète, en lien avec des critères de précarité comme les problèmes de logement, financiers, isolement social)

Prendre rendez-vous avec la référente PASS par téléphone :

**05 65 65 36 96**

Accueil à la permanence :

Du lundi au vendredi de 9h à 16h30

Entrée 2  
1er étage

# HOSPITALISATION

## VOTRE ADMISSION

Avant votre hospitalisation, vous devez effectuer les formalités administratives.

Vous vous présenterez, ou l'un(e) de vos proches, à l'accueil administratif du site CHARTREUSE

**Hospitalisation complète** : Entrée 1 - rue du Dr Marre du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h.

**En ambulatoire** : Entrée 2 - avenue Caylet, au niveau (- 1 ) du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h-17h.

Muni(e) des pièces suivantes :

⇒ **VOTRE PIÈCE D'IDENTITÉ**



Carte nationale d'identité, livret de famille, carte de séjour, passeport.

⇒ **VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL**

Votre carte vitale justifiant l'ouverture des droits à la date de votre séjour.

Selon votre situation, il faudra également présenter :

- **Exploitant agricole**, s'il s'agit d'un accident : l'attestation de votre compagnie d'assurance accident,
- **Victime d'un accident de travail** : la déclaration accident du travail,
- **Pensionné de guerre** : votre carnet de soins gratuit, article 115,
- **Nationalité étrangère** (membre de la CEE) en vacances dans la région : votre carte européenne d'assurance maladie ou le certificat de remplacement délivré par votre caisse.

⇒ **VOTRE MUTUELLE OU VOTRE ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE**

⇒ **VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL**

Vous devez le signaler immédiatement au bureau des admissions.

⇒ **PENSEZ ÉGALEMENT À VOUS MUNIR**

De la convocation de votre hospitalisation, votre carte de groupe sanguin et du carnet de santé pour les enfants.

**ADMISSION EN URGENCES 24h/24 SUR LE SITE DE LA CHARTREUSE**

Dès votre arrivée, vous serez accueilli, examiné et les premiers soins vous seront prodigués.

Si votre état de santé le nécessite, vous serez dirigé vers un service d'hospitalisation.

Les premières formalités d'admission sont réduites au minimum et assurées par le personnel des urgences. Vous serez alors invité à les compléter par vous-même ou votre famille ultérieurement au bureau des Admissions.

**ARGENT ET OBJETS DE VALEUR**

Le code de la santé publique régit la gestion des valeurs et des biens détenus par les personnes hospitalisées et les régimes de responsabilité en découlant.

L'hôpital est un lieu ouvert au public, il est vivement conseillé de vous présenter sans objets de valeur, bijoux ou moyens de paiement.

Cependant, si malgré cette recommandation, vous possédez des biens de valeur lors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité d'effectuer un dépôt auprès de l'accueil administratif du bâtiment où vous êtes attendu. Un inventaire sera alors dressé. Votre dépôt vous sera restitué, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie.

Présentez-vous à l'accueil administratif du bâtiment qui effectuera votre sortie, muni de votre inventaire et de votre carte d'identité.

**NON DIVULGATION DE PRÉSENCE**

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le lors de votre arrivée à l'accueil administratif.

# LES FRAIS D'HOSPITALISATION

## VOTRE PARTICIPATION AUX FRAIS D'HOSPITALISATION

Vous êtes assuré social : 20% des frais jusqu'au 30ème jour d'hospitalisation, le forfait hospitalier .

Ces frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou assurance complémentaire si vous y adhérez.

Seul le forfait hospitalier est à votre charge dans les cas suivants (*il peut être pris en charge par les mutuelles selon le type de contrat*) :

- pour un acte ou une intervention chirurgicale dont le K est égal ou supérieur à 60 ou si le montant de l'acte est supérieur à 120 euros,
- dans tous les services à compter du 31ème jour d'hospitalisation sans interruption de séjour,
- si vous bénéficiez d'une exonération du ticket modérateur (ALD, invalidité...).

Certains hospitalisés sont exonérés du forfait hospitalier :

- Accident du travail ou maladie professionnelle,
- Pensionné de Guerre Article 115,
- Femme enceinte à partir du 1er jour du 6ème mois,
- Nouveau-né pendant les 30 jours suivant sa naissance,
- Enfant reconnu handicapé par la Commission Départementale d'Education Spéciale (CDES).

Si vous n'avez pas accompli les démarches administratives énumérées ci-dessus ou si vous n'êtes pas assuré social : la totalité des frais vous sera facturée. Une avance sur les frais d'hospitalisation pourra vous être demandée.



*Votre identité, c'est  
votre sécurité !*

Ne soyez pas étonné qu'à chaque étape de votre prise en charge, les professionnels de santé vérifient votre identité afin de sécuriser vos soins. Pour cela à votre admission vous devez présenter vos documents d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de séjour) et vos documents de couverture sociale.

A votre arrivée dans le service, un bracelet d'identité est placé à votre poignet par les professionnels.

Les différents intervenants vont à plusieurs reprises vous faire décliner votre identité.

Participez activement à ces moments de vérification.



## *Remboursement transport*

Sous réserve d'une prescription médicale de transport, l'Assurance Maladie prend en charge les frais d'utilisation de votre véhicule particulier et des transports en commun.

Grâce au site Mes Remboursements Simplifiés, les démarches sont simples et rapides : en 3 clics et en moins d'une semaine, vous êtes remboursé !

## COMPLÉMENTAIRE SANTÉ SOLIDAIRE (CSS)

Si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour régler en totalité ou en partie les frais de séjour à votre charge, vous pouvez, le cas échéant, solliciter la Complémentaire Santé Solidarité.

Dans ce cas, adressez-vous au Bureau des Admissions dans les meilleurs délais.

## RÉGIME PARTICULIER

Le régime particulier donne une priorité d'accès à une chambre individuelle en fonction des nécessités de service. Le régime particulier est facturé pour chaque journée en sus de votre séjour. Il peut être pris en charge par votre mutuelle, selon le contrat que vous avez souscrit.

## ACTIVITÉ LIBÉRALE

Si vous choisissez d'être hospitalisé dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin, votre demande devra être exprimée par écrit : un document vous sera alors remis par le médecin qui vous expliquera les modalités de règlement de ses honoraires médicaux.

## MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Un avis des sommes à payer faisant suite à votre séjour vous sera adressé pour le montant des frais restant à votre charge. Cette somme est à régler dans les meilleurs délais, auprès du comptable à l'adresse suivante :

**Trésorerie de Rodez - Hôpital**  
**1 avenue de l'Hôpital Bourran**  
**12027 RODEZ Cedex 9**  
**Téléphone : 05 65 68 14 76**

## MODES DE PAIEMENT

- Numéraire auprès d'un buraliste agréé (liste consultable sur internet) dans la limite de 300 €,
- Chèque bancaire ou postal, établi à l'ordre du Trésor Public (*un reçu vous sera adressé par courrier dans les 15 jours qui suivent le règlement*),
- Carte bancaire,
- Virement.



# VOTRE SÉJOUR



## LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Il vous est demandé d'apporter votre linge, vos effets personnels et votre nécessaire de toilette (gants et serviettes de toilette). L'entretien est à votre charge. Exceptionnellement, en cas de nécessité, le Centre Hospitalier essaiera de répondre à vos besoins. Adressez-vous au responsable du service.



## REPAS

Pour l'ensemble de l'établissement, les repas sont préparés par la cuisine centrale de l'hôpital. Une diététicienne établit, si nécessaire, des menus adaptés à votre régime.

Une commission des repas se réunit régulièrement afin de vous proposer des menus variés et équilibrés.

Un comité de liaison alimentation-nutrition (CLAN) a également été mis en place afin d'améliorer la prise en

charge nutritionnelle des personnes fragilisées et l'adéquation entre vos besoins et les commandes alimentaires.



## ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital.



## IDENTIFICATION DU PERSONNEL

Le personnel soignant, technique et médicotechnique du Centre Hospitalier est identifiable par l'étiquette d'identification collée sur les tenues de travail (le nom et la fonction).



## LES MÉDICAMENTS

Si vous suivez habituellement un traitement, pensez à le signaler le plus tôt possible et à apporter votre ordonnance.

Il est important de prendre exclusivement les médicaments prescrits par le praticien hospitalier.



## Usage du tabac

La loi EVIN et le décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixent les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à l'usage collectif. Le Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue a adopté une politique de prévention du tabagisme.

Elle consiste en plusieurs points :

- Protection du non-fumeur à l'exposition de fumée de tabac,
- Sensibilisation aux bénéfices à l'arrêt du tabac,
- Aide au sevrage tabagique.

L'usage de la cigarette électronique en tant qu'outil d'aide au sevrage tabagique est toléré en chambre individuelle, en l'absence de personnel et en aérant la pièce.



## GESTION DE VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL

### Dois-je apporter mon traitement à l'hôpital ?

**Oui** : il est important que vous apportiez les médicaments prescrits par votre médecin, mais aussi ceux dispensés par l'officine de ville sans ordonnance. Ceci afin de permettre au praticien qui vous prend en charge de connaître l'ensemble du traitement que vous suivez au domicile.

Ils pourraient être utilisés dans l'attente d'approvisionnement des services par la pharmacie de l'hôpital en tout début d'hospitalisation.

### Dois-je apporter des documents ?

**Oui** : il est important de vous munir des ordonnances les plus récentes délivrées par votre médecin traitant et/ou votre médecin spécialiste.

### Dois-je utiliser mon traitement personnel durant l'hospitalisation ?

**Non** : celui-ci vous sera demandé à l'entrée dans l'unité. En effet, votre traitement vous sera dispensé par la pharmacie hospitalière.

Certains médicaments pourront être remplacés par des équivalents. D'autres ne seront pas disponibles à l'hôpital, leur poursuite sera évaluée par le médecin dans l'unité de soins.

### Dans quel lieu sera stocké mon traitement personnel ?

Identifié à votre nom, il sera placé dans un endroit sécurisé du service dans l'attente de votre sortie.

### Vais-je récupérer mes médicaments à la sortie ?

**Oui** : Vos médicaments personnels vous seront rendus lors de votre départ de l'unité de soins, pensez à les réclamer avant de quitter l'unité.

### Médicaments rétrocédés :

Il est possible que certains médicaments prescrits sur votre ordonnance de sortie ne soient disponibles qu'en Pharmacie Hospitalière.

Cela sera précisé sur l'ordonnance et l'équipe soignante vous indiquera la marche à suivre pour les retirer à la pharmacie de l'hôpital.

**Profitez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer ou faire un bilan de votre tabagisme :**

- En consultation

**Les mardi, mercredi et jeudi**

**De 9h à 16h30.**

 **05 65 65 38 28.**

- Dans le service où vous êtes hospitalisé le tabacologue peut vous rencontrer. Parlez-en à l'équipe soignante de votre service. |

**Ils vous apporteront tout leur soutien pour vous aider à arrêter de fumer.**



## SÉCURITÉ INCENDIE

Vous êtes invité à prendre connaissance des procédures relatives à la sécurité des biens et des personnes affichées dans l'établissement.

En cas d'évènement lié à la sécurité et à la sûreté

**Le N° d'urgence interne est le 2222.**



## PRETS DE LIVRES

Sur la **Chartreuse**, prêt de livres et revues par les bénévoles de la CROIX ROUGE qui se déplacent le mardi après-midi dans les services. Demandez au personnel ou laissez un message dans la boîte à lettres CROIX ROUGE du service.

Sur **Rulhe**, la bibliothèque située à côté de l'accueil, est ouverte tous les jours.



## ASSOCIATIONS

L'Association de Soins Palliatifs de l'Aveyron (ASP12) et la Croix Rouge Française interviennent bénévolement par convention au sein de l'établissement.



## COURRIER

Une boîte aux lettres est à votre disposition dans la salle d'attente située à droite du hall de l'entrée principale. Le vagemestre assure quotidiennement la liaison avec la Poste. Pour faciliter la réception de votre courrier, il doit être fait mention de votre nom et de votre service d'accueil à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier - Avenue Caylet - BP 299  
12202 VILLEFRANCHE DE ROUERGUE**



## TÉLÉVISION

Votre chambre est équipée d'un téléviseur qui vous permet de recevoir un bouquet de chaînes de TV et de radio.

### COMMENT S'ABONNER AU SERVICE TÉLÉVISION ?

Toutes les informations sont disponibles sur la **chaîne 79** de votre téléviseur.

#### Activation du service :

- Sur la borne à l'entrée du service ou dans le hall d'entrée
- Par internet 24h/24 et 7j/7 [www.avipay.fr](http://www.avipay.fr)
- Par téléphone : 06 44 71 36 89 de 11h à 17h
- E-mail : [villefranchedr@4kfrance.fr](mailto:villefranchedr@4kfrance.fr)
- Un passage journalier d'un agent du lundi au vendredi de 15 h à 17 h

Nous vous rappelons que l'usage de téléviseurs personnels est strictement interdit pour des raisons de sécurité. En cas de sinistre, votre responsabilité est engagée.

## CANAL INTERNE AU CENTRE HOSPITALIER

Sur la **chaîne 40**, vous avez possibilité de consulter le livret d'accueil, et de vous informer sur les évènements ou thèmes de santé publique.



## INTERNET

Tous les résidents et patients peuvent avoir accès à l'internet par le système WIFI.

Sur le site de la Chartreuse, vous devez vous adresser au service des admissions à l'entrée 1 ou à l'entrée 2 en ambulatoire.

Sur le site de Rulhe, adressez-vous à l'accueil au rez-de-chaussée.

Il vous sera remis un identifiant et mot de passe pour vous connecter.



## CULTE

Sous réserve du respect du principe de laïcité, vous êtes libre d'accomplir votre pratique religieuse à l'hôpital. Toutefois **l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée** et ne pas porter atteinte à la tranquillité de ses voisins et au bon fonctionnement du service.

Une équipe d'aumônerie est à votre disposition et se rend régulièrement dans les services. A votre demande elle se chargera de vous mettre en relation avec un ministre du culte des différentes confessions.

**L'aumônier du Centre Hospitalier assure les permanences suivantes :**

**Site CHARTREUSE et EHPAD NORD CHARTREUSE :**

- **Lundi et vendredi** de 13h30 à 17h30

**Site RULHE**

- **Mardi** : 13h30 à 17h30, **jeudi** : 10h à 17h (en continu)  
L'équipe de bénévoles d'aumônerie effectue des visites l'après-midi sur le site de Rulhe.

## LES MESSES

- Les jours et horaires des messes sont affichés dans chaque EHPAD



## SERVICE SOCIAL

Les assistantes sociales sont à la disposition des usagers quelque soit le service hospitalier ou d'hébergement. Leurs coordonnées seront transmises par le personnel du service.

# VOTRE ENTOURAGE



## APPELS

Pour avoir des informations sur l'état de santé de votre proche, il est conseillé **d'appeler le service après 11h.**

En dehors de ces horaires la personne de confiance ou la personne à prévenir sera contactée si besoin.



## VISITES

Vous pouvez recevoir des visites tous les jours

- ⇒ **Dans tous les services d'hospitalisation de 13h30 à 21h**
- ⇒ **En Surveillance Continue : de 12h30 à 15h et de 17h à 19h.**

La présence de jeunes enfants n'est pas recommandée.

**Pour des raisons médicales ou sur votre demande, elles peuvent être interdites.**

**Merci de bien vouloir vous annoncer auprès des professionnels des unités de soins dès votre arrivée.**

Dans votre intérêt et celui de vos voisins, vos visiteurs ne doivent pas venir trop nombreux, parler bruyamment, rester trop longtemps.

**Les visiteurs devront se retirer dans le couloir si le personnel est amené à donner des soins à vous-même ou à votre voisin de chambre.**



## REPAS DES ACCOMPAGNANTS

Votre accompagnant a la possibilité de prendre ses repas à votre chevet : les tickets doivent être achetés au bureau des Admissions ou à l'accueil du site de Rulhe et remis au responsable du service 24h avant ou au plus tard la veille au soir pour le repas du lendemain midi.



## ACCOMPAGNANTS

Selon les possibilités d'accueil du service et à l'appréciation du médecin, un membre de votre famille pourra bénéficier d'un lit accompagnant et prendre ses repas.

Les frais de ces prestations sont à régler au bureau des Admissions.



## *Pour les non francophones For non-french people speakers*

Des interprètes bénévoles appartenant au personnel de l'établissement peuvent aider les patients qui ne parlent pas français.

Renseignez-vous auprès du cadre de votre service de soins.

Volunteers language interpreters among the hospital's staff can help patients which do not speak French. You can ask the care unit supervisor for further information.



## *Prothèses dentaires et auditives, lunettes, lentilles...*

Les biens personnels (les appareils auditifs et visuels...) nécessaires

à votre hospitalisation ne peuvent faire l'objet d'un dépôt, aussi

ils restent sous votre entière responsabilité.

La responsabilité du C.H. ne pourra être engagée en cas de perte, vol ou dégradation qu'en cas de faute d'un de son personnel.

# VOTRE SORTIE ET LA CONTINUITÉ DES SOINS

Le jour et l'heure de votre sortie sont décidés par le médecin du service. Elle pourra être planifiée le matin. Pensez à prendre l'ordonnance établie pour le traitement éventuel à suivre à domicile. Votre médecin traitant sera tenu informé de votre sortie. Un compte-rendu d'hospitalisation lui sera adressé par messagerie sécurisée.

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, Le Centre Hospitalier alimentera votre Dossier Médical Partagé (D.M.P) dans Mon Espace Santé en y déposant vos documents utiles à la prévention, à la continuité et à la coordination de vos soins.



Vous pouvez gérer la confidentialité de vos données (masquer certains documents, ou bloquer certains professionnels de santé sur [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr) (L1111-15 du Code de la Santé Publique)

Assurez-vous lors de votre départ que vous n'oubliez aucun objet personnel dans le service.

Ayez la gentillesse de rendre à l'équipe soignante les effets que vous auriez prêtés au centre hospitalier.

## HOSPITALISATION A DOMICILE (H.A.D)

Elle peut constituer une alternative à l'hospitalisation ou raccourcir votre séjour.

Elle prend en charge les patients dont l'état de santé nécessite des soins actifs (7 jours sur 7 et 24h sur 24).

Une convention est signée avec l'UDSMA.

## AU BUREAU DES ADMISSIONS

- Avant de quitter le Centre Hospitalier, nous vous demandons de passer pour régulariser, le cas échéant, votre dossier administratif.
- Obtenir un **bulletin de situation** qui justifiera de votre séjour à l'hôpital auprès de votre employeur ou de tout autre organisme demandeur (paiement des indemnités journalières).
- Demander la fermeture de votre téléphone.
- Régulariser les frais à votre charge.

## LES TRANSPORTS SANITAIRES

Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin. Veuillez communiquer alors les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. À défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport selon les modalités du « tour de rôle ».

Si la distance est supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est obligatoire. Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie lors de l'admission et de la sortie du CH, vous pouvez contacter le bureau des entrées ou le cadre de santé.



**ATTENTION** Dans le cas d'une consultation au service des urgences, vous ne pouvez prétendre à une prise en charge de transport, par l'Assurance Maladie pour le retour à

domicile. *Le retour se fait par vos propres moyens.*

## LES MINEURS

Ne peuvent sortir qu'accompagnés du responsable de l'autorité parentale.

## CONSULTATIONS A L'EXTERIEUR ET TRANSFERT

Si votre état de santé nécessite un transfert vers une autre structure, le transport sanitaire sera assuré par l'établissement.

## PERMISSION DE SORTIE

Durant votre séjour, vous pouvez éventuellement bénéficier d'une permission de sortie n'excédant pas une nuitée. Elle vous sera délivrée par le Directeur après avis du médecin de service.

## SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Vous pouvez si vous le souhaitez, quitter le Centre Hospitalier.

Cependant, après avoir été informé par le médecin des conséquences de votre décision, vous devrez signer une attestation de décharge qui libère le médecin et le Centre Hospitalier de toute responsabilité sur les suites possibles.

## PRADO

Le programme d'accompagnement du retour à domicile des patients hospitalisés est une offre de service de l'Assurance Maladie.

Cette offre repose sur l'intervention d'un de leurs conseillers qui vous rencontre pendant la période d'hospitalisation, et anticipe vos besoins.

Il peut vous aider à organiser votre retour à domicile dès que l'hospitalisation n'est plus nécessaire par la mise en relation avec les professionnels de santé pour une prise en charge en ville. Le déploiement de cette offre concerne plusieurs secteurs : la maternité, l'orthopédie, le viscéral.

Votre médecin référent décidera de votre éligibilité à ce programme et vous en informera.

Vous serez également accompagné par les professionnels du service et l'assistante sociale.

## VIA TRAJECTOIRE

VIA TRAJECTOIRE est une plateforme nationale agréée et sécurisée effectuer les demandes d'hébergement en maison de retraite (EHPAD), Unité de longue durée (USLD), service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), depuis le domicile ou par votre médecin traitant. **La demande d'orientation est désormais obligatoire par internet.**

⇒ Scannez le QR code pour y accéder.

Si vous êtes hospitalisé, la demande de d'orientation sera effectuée par nos services avec votre accord.



# DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

## DEVOIRS DU PATIENT ET DE SON ENTOURAGE

Pour qu'un séjour à l'hôpital se déroule dans de bonnes conditions, il est indispensable que chacun respecte quelques règles de savoir-vivre et de sécurité.

### Quelques règles de savoir-vivre

- Ne détériorez ni les locaux ni le matériel mis à votre disposition.
- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision, ainsi que des baladeurs.
- Evitez les conversations trop bruyantes.
- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel.
- Soyez ponctuel lorsque vous avez rendez-vous pour une consultation (pensez à venir un peu plus tôt que l'horaire indiqué).

### Quelques règles de sécurité

Pour la sécurité et la santé de tous, nous vous rappelons qu'à l'hôpital public, **il est interdit** :

- De fumer dans l'enceinte de l'établissement (décret du 15 novembre 2006).
- D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées.
- De se faire remettre des vivres, boissons ou médicaments. En effet, votre santé impose souvent un régime alimentaire particulier et le non respect de ce régime peut donc présenter un danger.
- D'utiliser des téléphones portables en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux. Votre téléphone doit être éteint et non pas placé en mode vibreur (circulaire du ministère de la Santé du 9 octobre 1995).
- D'introduire des animaux.

**Les efforts des équipes de l'hôpital, ainsi que le respect de ces quelques règles de vie en commun, permettront à votre passage au sein de l'établissement de se dérouler dans les meilleures conditions possibles.**

### Hygiène : L'affaire de tous

Lorsque l'on est malade ou que l'on procède à des examens, les règles d'hygiène revêtent une importance toute particulière. C'est pourquoi il convient toujours :

- De se laver les mains au savon après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de sa chambre (y compris pour les visiteurs) ;
- De prendre une douche par jour ;
- De veiller à une bonne hygiène bucco-dentaire.

**Une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH)**, met en œuvre le programme de lutte contre les infections nosocomiales. Elle est complétée par un réseau de correspondants en hygiène présents dans tous les services. Son activité comprend la surveillance des infections, la gestion des épidémies et des audits d'évaluation des pratiques. Elle est évaluée à l'aide d'indicateurs, que vous pourrez retrouver à l'entrée de l'hôpital ainsi que sur le site web de l'établissement.

### Quand utiliser la solution hydro-alcoolique ?

La solution hydro-alcoolique permet de se désinfecter les mains quand on n'a pas accès à un point d'eau. Cela peut être utile quand on vient d'aller aux toilettes, s'il n'y a pas de point d'eau. Mais elle est surtout utile pour éviter d'amener des germes de l'extérieur.

Vous pouvez aussi l'utiliser avant les repas, après vous êtes mouché, etc.

Ne pas utiliser si la peau de vos mains est abîmée.



**En cas d'évènement lié à la sécurité et à la sûreté composer le N° d'urgence : 2222**



**Recommandations pour l'hygiène des mains**

**Je me lave les mains :**

- avant et après être allé aux toilettes,
- avant et après m'être mouché,
- lorsque j'ai les mains souillées.



# DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

## VOS DROITS

La loi du 4 mars 2002 organise les droits du patient à l'hôpital.

Le patient a ainsi un droit d'égal accès à la santé, de confidentialité des informations le concernant (secret médical), de respect de sa vie privée et de son intimité.

Les principes du respect des droits du patient sont notamment rappelés dans la Charte de la personne hospitalisée.



Les personnels hospitaliers ont le devoir de satisfaire aux demandes d'information des usagers dans le cadre de leurs compétences professionnelles propres dans le respect des règles déontologiques qui leur sont applicables.

**Les informations à caractère médical vous concernant ne peuvent être données que par le personnel médical.**

Les praticiens de l'hôpital assurent l'information des personnes hospitalisées, qui doit être appropriée, accessible et loyale.

Les personnels paramédicaux participent à cette information, dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs propres règles professionnelles.



## INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

La loi affirme le droit à l'information du patient sur son état de santé de la part du médecin, au cours d'un entretien individuel. Une fois informé, le patient doit exprimer son consentement pour les actes ou les soins qu'il reçoit. Il peut retirer ce consentement à tout moment.

Pour les mineurs, les titulaires de l'autorité parentale reçoivent l'information et expriment leur consentement.

Toutefois, le mineur a le droit de recevoir une information et de participer à la prise de décision, d'une manière adaptée à son degré de maturité.

Par ailleurs, le mineur peut s'opposer à la consultation de son dossier médical par les titulaires de l'autorité parentale.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, les informations peuvent être communiquées à la famille ou aux proches.

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur.

## LE RESPECT DES REGLES RELATIVES A LA PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

Outre le fait que ses droits sont exercés par le tuteur, la personne protégée a le droit de recevoir elle-même une information et de participer à la prise de décision la concernant d'une manière adaptée à son discernement.

Si le majeur sous tutelle est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché.

Dans le cas où le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables.

## LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES MINEURES

En cas d'hospitalisation d'une personne mineure, un consentement express et écrit pour autoriser la réalisation des soins et des interventions chirurgicales est demandé aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou délégataire de l'autorité parentale.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité.

Dans le cas où le mineur s'oppose expressément à la consultation de son dossier médical par les titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé et après avoir mis tout en œuvre pour obtenir le consentement du mineur à cette consultation, le médecin peut dispenser le traitement ou réaliser l'intervention.

Dans le cas d'un mineur ayant rompu les liens avec sa famille et bénéficiant à titre personnel du remboursement des prestations et de la CMU, son seul consentement suffit.

**La sortie d'un mineur ne peut se faire qu'en présence du responsable légal muni d'une pièce d'identité.**



## DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle serait à ce moment-là, en incapacité d'exprimer sa volonté.

Vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Tant que vous serez responsable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas appliquées.



Pour qu'elle soient prises en compte, nous vous conseillons d'en faire part à l'équipe soignante. Si vous souhaitez en savoir plus, une fiche informative est accessible sur le site internet ou dans les services du Centre Hospitalier.



## PERSONNE A PREVENIR

La personne à prévenir est celle qui sera informée de votre présence à l'hôpital, elle pourra être informée des données non confidentielles et ponctuelles vous concernant.

Elle pourra être contactée en cas d'évolution de votre état de santé si vous le souhaitez.

Elle est différente de la personne de confiance.

## DESIGNATION D'UNE

PERSONNE DE

CONFIANCE



En application de l'article L 111-6 du code de la santé publique :

« Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information

nécessaire à cette fin».

# DROITS ET DEVOIRS DU PATIENT

## ACCES AU DOSSIER MEDICAL

En vertu de la loi du 04/03/2002, tout patient ou son ayant droit peut demander à consulter directement son dossier médical en application de l'article 1111-7, L1111-2 et R 1111-1 du Code de la Santé Publique.

Durant l'hospitalisation vous pouvez d'abord solliciter un entretien avec votre médecin. Dans ce cadre il vous donnera toutes les explications nécessaires.

Après le retour au domicile, la demande doit être adressée au Directeur du Centre Hospitalier accompagnée d'une copie recto-verso de votre pièce d'identité. **Un formulaire est disponible sur le site internet de l'établissement.**

Selon votre choix vous pouvez consulter sur place les documents, vous en faire transmettre une copie par voie postale ou venir le chercher à l'hôpital. Le secrétariat de la direction générale vous indiquera lorsque votre dossier sera prêt. **Les frais de reprographie et d'envoi sont à la charge du demandeur.**

### ⇒ Pour les enfants mineurs

Le droit d'accès est exercé par le détenteur de l'autorité parentale, un justificatif de filiation vous sera demandé.

Le mineur qui souhaite garder le secret sur un traitement ou une intervention peut s'opposer à la communication aux titulaires de l'autorité parentale. Dans ce cas le médecin fait mention écrite de cette opposition et cette demande ne sera pas satisfaite tant que l'opposition ne sera pas levée.

### ⇒ Pour les ayants-droits

La demande doit être accompagnée de la copie du livret de famille pour les ayants-droits d'office ou de la copie de l'acte de notoriété indiquant que vous êtes ayant-droit.

La demande d'accès aux informations devra être justifiée. Dans ce cas les motifs légitimes devront être :

- Connaître la cause de la mort
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir ses droits

**De son vivant le défunt ne doit pas s'être opposé à cette communication.**

Seules les informations nécessaires à la réalisation de l'objectif poursuivi par l'ayant-droit sont communicables.

### ⇒ Délais de conservation

Pour tout patient adulte, la durée de conservation du dossier médical est de 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement. Ce délai est prorogé jusqu'au 28ème anniversaire pour un patient mineur.

Pour un patient décédé, le délai est de 10 ans à compter du décès.

A l'issue de ce délai de conservation, le dossier médical peut être éliminé, sauf exception prévue par la loi.



## NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE !



Si vous avez des observations ou des réclamations à formuler, vous pouvez dans un premier temps demander un rendez-vous au médecin ou au cadre de santé responsable du service.

Dans un second temps, vous pouvez vous adresser oralement au Responsable des Relations avec les Usagers à la Direction au **05 65 65 30 03** qui sera en mesure de vous écouter, de vous orienter ou de vous répondre. Vous pouvez également adresser vos remarques par écrit au Directeur de l'établissement.



### LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Cette commission a pour but de veiller au respect des droits des patients. Elle est régulièrement informée de toutes les réclamations.

La liste des membres est affichée dans l'établissement ou sur le site internet du Centre Hospitalier.

Elle contribue par ses avis à améliorer votre accueil et votre prise en charge dans le cadre de la démarche d'amélioration continue et de la qualité et de la sécurité des soins.

Les membres sont soumis à l'obligation de confidentialité.

Vous avez le droit de rencontrer **un médiateur médical ou non médical**. Lors de cet entretien, vous pouvez être accompagné par un représentant des usagers si vous le souhaitez.

Ils sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement. Un compte-rendu synthétique sera adressé à la C.D.U.



Vous pouvez saisir son président par écrit à :



**Monsieur le Président de la Commission des Usagers**  
**Centre Hospitalier - Avenue Caylet**  
**12202 Villefranche de Rouergue**

Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre réclamation.

### LES REPRESENTANTS DES USAGERS DE LA CDU

Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) parmi les personnes bénévoles proposées par les associations agréées. Ils sont indépendants de l'administration. Ils participent aux réflexions et décisions visant à l'amélioration de la vie quotidienne et de la qualité de prise en charge des patients. Quatre représentants sont nommés à la CDU.

Vous avez la possibilité de vous adresser aux représentants des usagers par courriel :

**[representants.usagers@ch-villefranche-rouergue.fr](mailto:representants.usagers@ch-villefranche-rouergue.fr)**

Une permanence a lieu 1 fois par mois sur le site de Rulhe, aux dates inscrites sur le site internet du Centre Hospitalier.



*Votre avis nous intéresse...*

**Lors de votre admission, communiquez-nous votre adresse électronique.**

Deux semaines après votre sortie de l'hôpital, vous recevrez un courriel dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire de satisfaction sécurisé, nommé **E-SATIS**.

Le Centre Hospitalier participe au dispositif national « e-Satis » qui évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO).

Vous avez aussi la possibilité de compléter un questionnaire de satisfaction à disposition dans les services, lors de votre séjour.

Veillez nous les déposer dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet.

Les résultats de l'exploitation de ces questionnaires sont adressés aux différents responsables de l'établissement.

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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 des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée de venue dépendante et de présenter ses droits.

### Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

### Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.

### Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

### Liberté de conscience et pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



## BIENTRAITANCE

La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, de l'utilisateur, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance.

L'établissement s'engage dans cette démarche globale qui met en exergue le rôle et les interactions entre différents acteurs que sont le professionnel, l'institution, l'entourage et le patient, l'utilisateur.

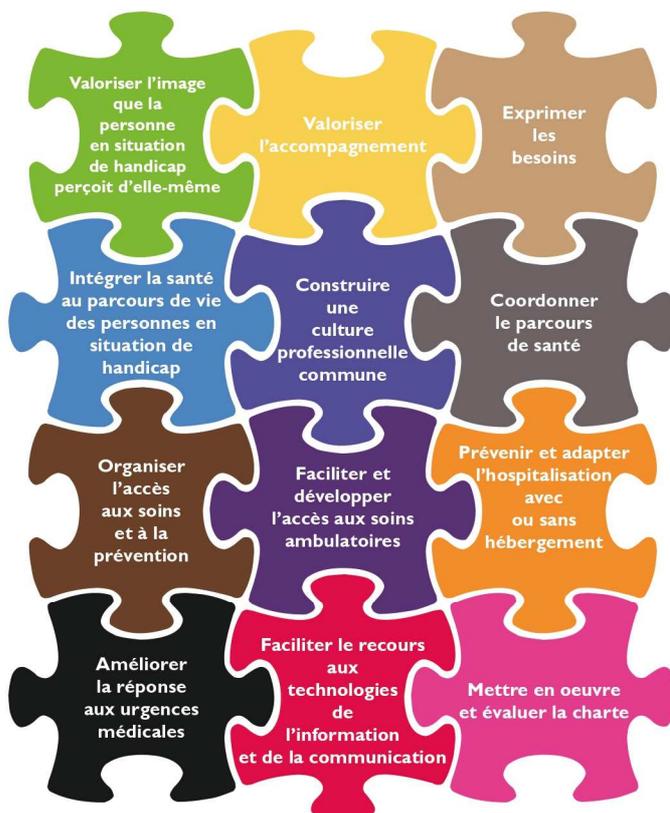


## COMITE CONSULTATIF D'ETHIQUE

Il se réunit régulièrement et a pour objectif de soumettre à la réflexion de ses membres des situations particulières, ponctuelles de prise en charge d'un patient ou d'une situation de réflexion globale en vue de donner un avis argumenté et pratique pour des prises de décision. Il ne s'agit pas d'une structure d'expertise. Les séances ne sont pas publiques et le secret s'impose à l'ensemble des personnes participant à l'activité du Comité d'Éthique.

## CHARTRE ROMAIN JACOB

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



# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics 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 d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

### RÉFÉRENT LAÏCITÉ

Un référent laïcité, instauré par la loi confortant le respect des principes de la République, est nommé par le directeur de l'établissement. Vous pouvez le contacter au 3800 ou demandez à l'équipe soignante.

Le référent laïcité est tenu au secret et à la discrétion professionnels dans les conditions définies à l'article 26 de la loi du 13 juillet 83.

# CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La lutte contre la douleur est une priorité pour le Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue.

Les équipes soignantes sont là pour vous écouter et vous aider : elles s'engagent à prendre en charge votre douleur.



## LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

## ON PEUT LA PRÉVENIR

La prise en charge d'une douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation, toilette...), vous devez prévenir l'équipe soignante de votre douleur, des moyens vous seront alors proposés pour la soulager.

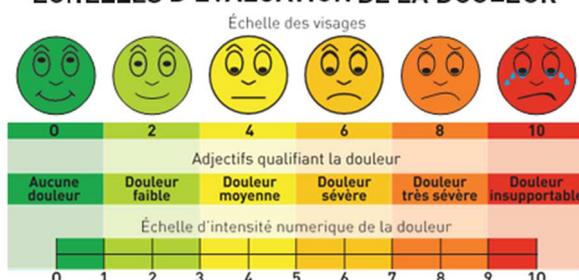
## EVALUEZ VOTRE DOULEUR

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température. Des outils d'évaluation existent et seront utilisés.

## ON PEUT LA TRAITER

Traiter la douleur, c'est améliorer la qualité de vie. Les équipes soignantes sont compétentes en la matière ; en cas de douleur rebelle, une équipe spécialisée peut intervenir à la demande des médecins du service où vous êtes hospitalisé ou à votre demande.

### ÉCHELLES D'ÉVALUATION DE LA DOULEUR



## DON D'ORGANE OU DE TISSUS

Cet acte de solidarité peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'une personne



Le don d'organe est prévu par la loi

**QUELQUE SOIT VOTRE SOUHAIT  
DITES LE A VOS PROCHES**

Si vous y êtes opposé, inscrivez vous au registre national des refus



# LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS



## DÉMARCHE QUALITÉ - GESTION DES RISQUES

La culture de sécurité des soins, un objectif prioritaire pour notre Centre Hospitalier !

Notre démarche qualité a pour objectif d'optimiser la qualité et la sécurité de la prise en charge du patient tout au long de son parcours de soins. Des axes d'amélioration prioritaires sont définis comme la qualité de la prise en charge médicamenteuse, l'identitovigilance.

La cellule qualité- gestion des risques s'appuie sur le manuel de certification de la Haute Autorité de Santé et reprend l'intégralité des recommandations émises à partir du guide.

Les vigilances sanitaires :



Au travers des vigilances sanitaires, l'établissement s'engage à déclarer tout évènement indésirable ou tout incident lié à l'utilisation de médicaments, produits sanguins, dispositifs médicaux. Ces déclarations permettent de détecter des anomalies et de les corriger.

En parallèle avec les démarches de gestion des risques, chaque professionnel de santé participe à des formations internes variées : formations e-learning sur les risques liés aux médicaments, formations sur l'identitovigilance, les gestes d'urgence, la manutention des patients, etc.

## LA CERTIFICATION DE LA H.A.S (HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ)



Cette procédure est une évaluation externe et périodique menée par la Haute Autorité de Santé. Elle est suivie par tous les établissements de santé et constitue un temps fort de notre démarche qualité gestion des risques de notre établissement.

La certification vise à vérifier que les bonnes conditions de sécurité, de qualité des soins et de prise en charge des patients sont assurées (règles de bonnes pratiques cliniques, satisfaction des patients, ... ) dans notre établissement.

Pour cela, une équipe d'expert-visiteurs de la HAS vérifie la conformité des pratiques du Centre Hospitalier au vu du manuel de Certification en vigueur.

Vous pouvez consulter les rapports des précédentes certifications sur le site Internet de la HAS.

## LES INDICATEURS

Pour mesurer les progrès du Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue, des Indicateurs nationaux de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) sont recueillis. Pour effectuer ce recueil obligatoire votre dossier est susceptible d'être tiré au sort. Ces résultats reflètent la progression constante de notre établissement et sont accessibles directement sur site de la HAS : [www.has-sante.fr/QualiScope](http://www.has-sante.fr/QualiScope)

Une synthèse est à votre disposition en fin de livret.



## SATISFACTION PATIENT

« E-SATIS » est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients organisé par La Haute Autorité de Santé, quelques temps après votre sortie. **Lors de votre admission, vous devez nous transmettre votre e-mail afin de pouvoir y répondre.**

Un autre questionnaire de satisfaction est également à votre disposition en libre-service dans l'établissement, auprès du personnel, sur le site internet ou par ce QR code .

Les renseignements recueillis font l'objet d'un suivi régulier dans un but d'amélioration continue du service rendu au patient.

Dans le cadre des obligations légales qui incombent au Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue, certaines informations concernant votre prise en charge sont traitées à des fins de pilotage de l'établissement, de vérification et de fiabilisation des données collectées, d'évaluation et d'amélioration de la qualité des soins, de santé publique (veille sanitaire, vigilances réglementées, signalements obligatoires).



# POLITIQUE DE SECURITE DES DONNEES

Dans le cadre de notre mission de soins, le Centre hospitalier de Villefranche de Rouergue recueille et traite des données à caractère personnel vous concernant. Notre établissement s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles dans le respect des dispositions du RGPD (Règlement Général à la Protection des Données), de la loi Informatique et Libertés, du Code de la Santé Publique, et toutes jurisprudences relatives à la protection des données personnelles. Cette politique vous informe de la manière dont nous recueillons et traitons vos informations. Elle est détaillée sur notre site internet <https://www.ch-villefranche-rouergue.fr/> (Droits des patients – informatique et libertés)

## DEFINITION D'UNE DONNÉE À CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles (ou données à caractère personnel) se définissent comme toute information se rapportant directement ou indirectement à une personne identifiée ou identifiable. Votre identité, votre situation personnelle ou professionnelle, vos données de santé... sont des données personnelles. Vos données personnelles sont recueillies lors de vos consultations médicales ou lors de votre hospitalisation au sein de notre établissement.

## À QUELLES FINS SONT UTILISÉES VOS DONNEES ?

- **À des fins de soins** : les données collectées vous concernant servent tout d'abord à votre prise en charge, par exemple pour la gestion de votre dossier médical et de votre dossier administratif. Elles peuvent être aussi utilisées afin d'améliorer la qualité des soins via des questionnaires de satisfaction.
- **Dans le cadre des obligations légales de l'établissement** : pilotage de l'établissement, santé publique (veille sanitaire, vigilances réglementées, signalements obligatoires), contrôle de l'activité et facturation
- **À des fins de sécurité des personnes et des biens**, au moyen d'un système de vidéo protection. Des affiches et des panneaux situés aux entrées des lieux concernés vous informent de ce dispositif.
- **À des fins de recherche** : Les informations recueillies sont susceptibles, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, d'être exploitées de façon anonyme à des fins de recherche.

## QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES ?

Vos données sont réservées aux professionnels du Centre Hospitalier de Villefranche de Rouergue, soumis au secret professionnel, qui interviennent dans votre prise en charge. Elles peuvent être communiquées également, après vous en avoir informé, à des professionnels de santé hors établissement, participant à votre parcours de soins.

Sont également susceptibles d'avoir accès à certaines de vos données :

- Des prestataires ou sous-traitants (exemple : pour la gestion des repas),
- Des acteurs de recherche externes, après vous en avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, pour des données préalablement anonymisées
- Des tiers autorisés : organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Institution judiciaire, Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation



## COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES ?

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit.

## VOS DONNEES & VOS DROITS

Dans le cadre du Règlement Européen sur la Protection des Données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou d'effacement de vos données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement. Certains de ces droits sont soumis au respect d'obligations légales ou s'exercent sous certaines conditions. Le Délégué à la Protection des Données (DPD) est votre interlocuteur privilégié pour vous renseigner.

Pour le contacter :

[dpo@ch-villefranche-rouergue.fr](mailto:dpo@ch-villefranche-rouergue.fr)  
ou par courrier CH Villefranche...  
En cas de réponse insatisfaisante de notre part, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL  
<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>  
ou par courrier CNIL :  
Service des Plaintes -  
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 -  
75334 PARIS CEDEX 07

# ANNUAIRE DES CONSULTATIONS

## MEDECINE



 **Secrétariat : 05 65 65 31 40**

### DIABÉTOLOGIE, ENDOCRINOLOGIE ET MÉDECINE GÉNÉRALE

Docteur DALMON-VABRE Véronique

Docteur KACIM Amine

### SOINS PALLIATIFS - SOINS SUPPORTS

Docteur RANDRIAMAMPANDRY Alice

### NUTRITION

Docteur BAUDET-DEBILLY Marie-Lucie

Docteur BAHUAUD Diane

### GASTRO-ENTÉROLOGIE

Docteur ANDANT Christophe

Docteur TAOUBI Nazem

Docteur NAKHLEH Madlin

### PNEUMOLOGIE

Docteur COMBE-CAYLA Pascale

Infirmier de Tabacologie : 05 65 65 38 28

### RHUMATOLOGIE

Docteur MOYANO Chantal

### NEUROLOGIE

Docteur DARMANADEN Roger

### CARDIOLOGIE

Docteur AHMAD Bassam

Docteur ANDRIEU Marc

Docteur CAPOULADE Denis

Docteur CHERIEF Elhabib Esseddi

Docteur FOURES Frédéric

Docteur GHENIM Rabeh

Docteur HASSANI Taha

Docteur LAURY Patrice

Docteur MARTY Lilian

Docteur MAYOUX Gérard

Docteur M'BARKI Sihem

Docteur RAMOUM Adel

Docteur SANCHIS Kevin

Docteur ZIANI Abelkader

Docteur ZYLBERBERG Michel

## CHIRURGIE



 **Secrétariat : 05 65 65 31 60**

### CHIRURGIE GÉNÉRALE ET VISCÉRALE

Docteur LAMY Alain

Docteur VASILE Dan Liviu

Docteur ONCIOIU Constantin

### CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE

Docteur PELTIER Jean-Pierre

Docteur TRABELSI Kaïs

### CHIRURGIE UROLOGIQUE

Docteur GIOLITTO Jean-Pierre

 Entrée 1  1er étage

### CHIRURGIE OTO-RHINO-LARYNGOLOGIE

 **Secrétariat : 05 65 65 36 50**

Docteur MARTIN Charles-Antoine

 Entrée 1  Étage -1

## GERIATRIE



 **Secrétariat : 05 65 65 38 74**

### UNITÉ DE GÉRIATRIE AIGÛE (UGA)

Docteur BAUDET-DEBILLY Marie-Lucie

Docteur BOUAITA Ahmed

Docteur GAUTHIER Grégoire

### HÔPITAL DE JOUR

Docteur RAKOTONARIVO Martine

### ÉQUIPE MOBILE DE GÉRIATRIE (EMG)

 **05 65 65 38 36**

Infirmière coordinatrice

Assistante sociale

Ergothérapeute

Neuropsychologue

## AMBULATOIRE



### CHIRURGIE AMBULATOIRE

Accueil - Secrétariat - Anesthésie :

05 65 65 38 29

Secrétariat Médecine Ambulatoire :

05 65 65 38 72

### ONCOLOGIE - MÉDECINE AMBULATOIRE

Docteur FABRE Véronique

Docteur MOSSER Laurent

Docteur REYES Guillermo

### SAIGNÉES - TRANSFUSIONS

Infirmier : 05 65 65 38 75

**P2** Entrée 2 Etage -1

## MATERNITÉ



Secrétariat : 05 65 65 31 55

### GYNÉCOLOGIE-OBSTÉTRIQUE

### GYNÉCOLOGIE-MÉDICALE

Docteur CHABI Hubert

Docteur EKOUKOU Dieudonné

Docteur TEKAYA Alain

### CONSULTATIONS SAGE-FEMME

GAUTHIER DE KERMOAL Corinne

LEHUGEUR Ingrid

LEMOINE Benjamin

RAYNAL Delphine

WATINE Véronique

### CENTRE DE SANTÉ SEXUELLE

RAYNAL Delphine, sage-femme

**P1** Entrée 1 2ème étage

### PÉDIATRIE

Docteur YORGOVA Penka

Docteur SKHIRI Faouzi

**P1** Entrée 1 1er étage

## IMAGERIE MEDICALE



Secrétariat : 05 65 65 31 35

Docteur ARMEANU Diana

Docteur BENKHALED Azzeddine

**P1** Entrée 1 Etage -1

## PHARMACIE



05 65 65 31 26

Rétrocession : *Ouvert au public*

Du lundi au jeudi de 8h-12h et 14h-18h

Le vendredi de 8h-12h et 14h-17h

Docteur Marianne BLAISOT

Docteur Christine GALTIE

Docteur Jean-Michel JOULIA

Docteur Magali RIVIERE

**P1** Bâtiment Pharmacie

## LABORATOIRE



Secrétariat : 05 65 65 31 30

### OUVERT AU PUBLIC POUR LES PRÉLÈVEMENTS ET EXAMENS BIOLOGIQUES

Du lundi au vendredi de 7h30 à 17h00

Le samedi matin sur rendez-vous

Docteur ALCOUFFE Orancie

Docteur HUBLET Marie-Noëlle

**P1** Entrée 1 1er étage

## ANESTHESIE



Secrétariat : 05 65 65 38 29

Docteur KONATE Boubacar

Docteur LEMOINE Philippe

Docteur LOFTI-FARD Ghahraman

Docteur VANJAK Denis

**P1** Entrée 1 Etage -1



## DEMANDE DE RENDEZ-VOUS PAR INTERNET

sur le site du Centre Hospitalier :

[www.ch-villefranche-rouergue.fr](http://www.ch-villefranche-rouergue.fr)

Le secrétariat médical de la spécialité vous rappellera dans les 24h ouvrables pour vous proposer un rendez-vous.



Pour mieux vous orienter dans l'établissement, suivez

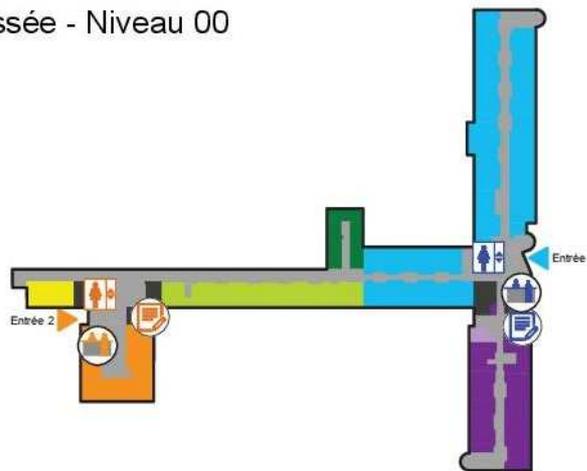
les empreintes de pas au sol



# SE REPÉRER DANS LE CENTRE HOSPITALIER SITE LA CHARTREUSE

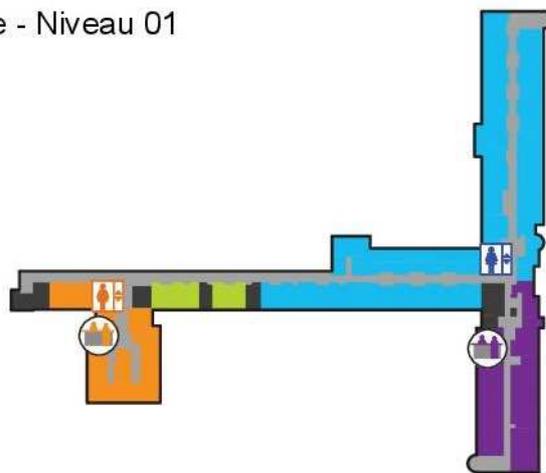
## Rez de Chaussée - Niveau 00

- Hospitalisation : Unité de Gériatrie Aigüe
- Hospitalisation : Surveillance continue
- Epreuve d'effort
- Consultation : Rhumatologie- Neurologie  
- Pneumologie - Tabacologie
- Consultation : Cardiologie
- Consultation : Gastro-entérologue -  
nutritionniste - endocrinologie
- Consultation : Ophtalmologie
- Autres Locaux
-  Accueil / Secrétariat
-  Bureau des Admissions
-  Ascenseur



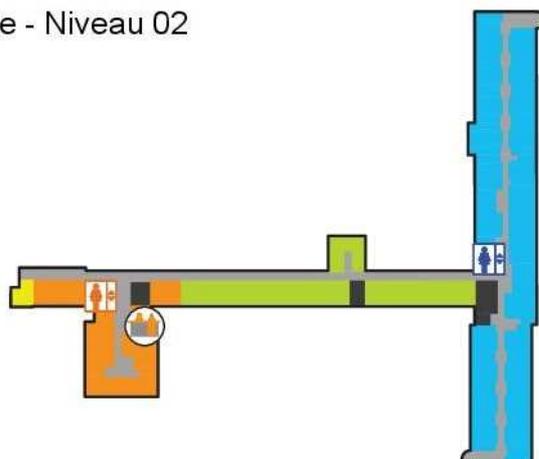
## 1er étage - Niveau 01

- Hospitalisation : Chirurgie
- Laboratoire
- Consultation : Chirurgie
- Consultation : Pédiatrie -  
Assistances Sociale - PASS
- Autres Locaux
-  Accueil / Secrétariat
-  Ascenseur



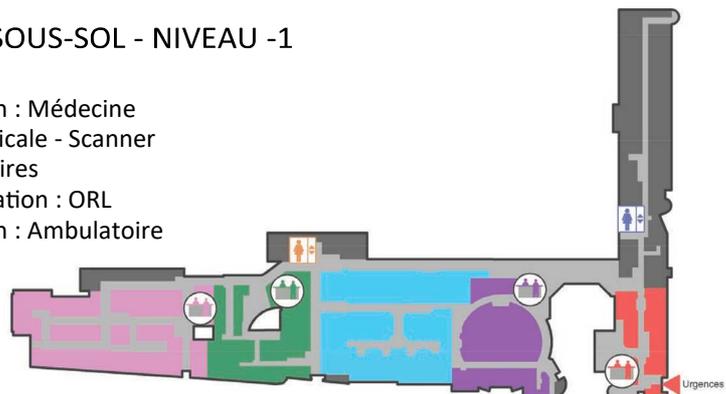
## 2ème étage - Niveau 02

- Hospitalisation : Médecine et Soins de  
Support
- Consultation : Gynécologie -  
Sage-femme
- Consultation : Centre de Santé Sexuelle
- Maternité
- Autres Locaux
-  Accueil / Secrétariat
-  Ascenseur



## SOUS-SOL - NIVEAU -1

- Hospitalisation : Médecine
- Imagerie Médicale - Scanner
- Blocs Opératoires
- IRM - Consultation : ORL
- Hospitalisation : Ambulatoire
- Autres Locaux
-  Accueil
-  Ascenseur



## SITE CHARTREUSE - Accès et Parking



## SITE RULHE - Accès et Parking



# NAVETTE

Avec une rotation toutes les 40 minutes, trois lignes de navettes gratuites relient le site de Rulhe ou de La Chartreuse au centre-ville, aux principaux lieux de travail, aux quartiers les plus peuplés, ainsi qu'aux bâtiments municipaux et les services publics .

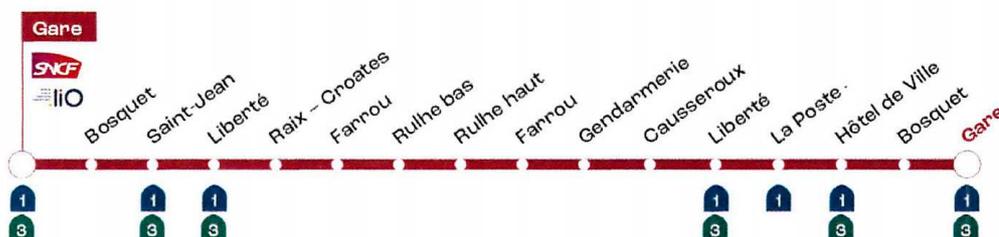
A chaque arrêt, il est possible de scanner un QR Code pour obtenir en temps réel l'info de l'heure d'arrivée précise du bus.



Une navette est mise gratuitement à la disposition des habitants de Villefranche-de-Rouergue.

La ligne 2 relie le site de La Chartreuse au site de Rulhe.

Le plan et les horaires :



## Ligne 02 : Gare > Hôpital > Rulhe > Bastide > Gare

Gare	09:12	10:34	13:32	15:42	17:04
Bosquet	09:14	10:36	13:34	15:44	17:06
Saint-Jean	09:16	10:38	13:36	15:46	17:08
Liberté	09:18	10:40	13:38	15:48	17:10
Raix - Croates	09:20	10:42	13:40	15:50	17:12
Farrrou	09:22	10:44	13:42	15:52	17:14
Rulhe bas	09:24	10:46	13:44	15:54	17:16
Rulhe haut	09:26	10:48	13:46	15:56	17:18
Farrrou	09:28	10:50	13:48	15:58	17:20
Gendarmerie	09:30	10:52	13:50	16:00	17:22
Causseroux	09:32	10:54	13:52	16:02	17:24
Liberté	09:34	10:56	13:54	16:04	17:26
La Poste	09:36	10:58	13:56	16:06	17:28
Hôtel de Ville	09:38	11:00	13:58	16:08	17:30
Bosquet	09:40	11:02	14:00	16:10	17:32
Gare	09:42	11:04	14:02	16:12	17:34



## Certification pour la Qualité et la Sécurité des Soins

A l'issue d'une évaluation externe, la HAS donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

5 niveaux de certification allant de : A pour le plus haut à E pour le plus bas

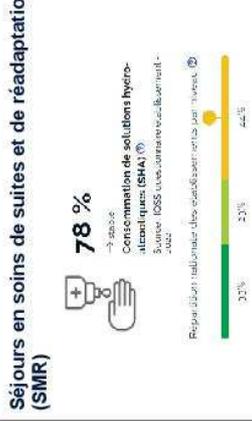
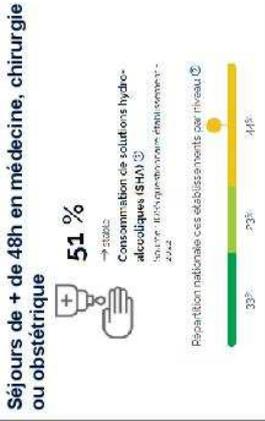
**A B C D E**



## Satisfaction et expérience des patients



## Infections associées aux soins



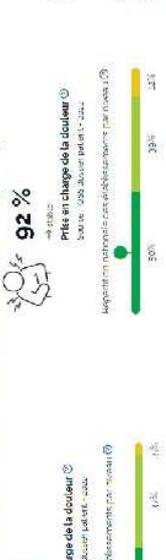
## Séjours de + de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique



## Séjours en soins de suites et de réadaptation (SMR)



## Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique



## Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique



## Séjours de plus de 48h en médecine, chirurgie ou obstétrique



## Complications après chirurgie orthopédique



## Complications après chirurgie orthopédique

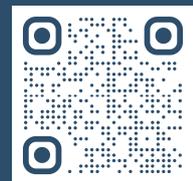


## Complications après chirurgie orthopédique





*Merci de  
votre  
confiance*



CENTRE HOSPITALIER  
**CH**  
VILLEFRANCHE  
DE ROUERGUE

Référence 2592 V3