

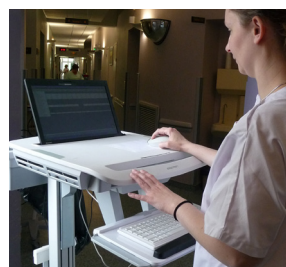
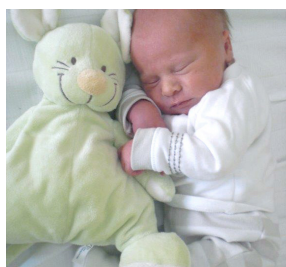
# LIVRET D'ACCUEIL



Bienvenue au Centre Hospitalier de Toul - Bienvenue au Centre Hospitalier de Toul - Bienvenue au Centre Hospitalier de Toul



## CENTRE HOSPITALIER DE TOUL — *Saint Charles* —



## Ma Mutuelle Santé ACORIS Mutuelles Elle est comme moi : elle est locale !

C'est sur la base d'un projet commun à trois mutuelles régionales historiques (Mucim-Stanislas, Smutie-Smaciv et Mutuelle de Franche-Comté) qu'est née ACORIS Mutuelles.

Forts de plusieurs décennies d'expérience, nous sommes aujourd'hui un interlocuteur incontournable **en Lorraine et en Franche-Comté** en matière de protection santé pour les particuliers et les entreprises de nos belles régions de l'Est de la France avec près de **120 000 adhérents**.

Si notre ADN nous positionne en tant qu'**expert de la complémentaire santé**,

nous avons su nous diversifier afin d'accompagner nos adhérents en étant au plus près de leurs besoins (santé, prévoyance, assurances, épargne retraite...), nous avons également su nous développer en matière d'accompagnement de la dépendance avec notre Pôle Sanitaire et Social.

ACORIS Mutuelles apporte également son soutien à différentes associations toujours en lien avec la santé tel que le **Rire Médecin**, une association de clowns qui apporte un peu de gaieté aux enfants hospitalisés. C'est ça aussi, être solidaire.

À l'agence de Toul, vous avez la garantie d'un conseil et d'un accompagnement de qualité avec :



Une vraie mutuelle, sans actionnaires, qui fait passer les besoins de ses adhérents avant les profits.



Une mutuelle de proximité, à taille humaine, au sein de laquelle les adhérents ne sont pas de simples numéros.



Une mutuelle qui fait le choix de rester un interlocuteur économique local, en s'appuyant sur le savoir-faire d'équipes enracinées là où vous vivez, en Lorraine et en Franche-Comté.

Prenez le temps de nous solliciter :

- ▶ Via [contact@acorismutuelles.fr](mailto:contact@acorismutuelles.fr)
- ▶ Au **09 69 36 10 20** (appel non surtaxé)
- ▶ Liste des **20 agences** sur [acorismutuelles.fr](http://acorismutuelles.fr)
- ▶ Application mobile, accessible **24 h/24 et 7j/7**, téléchargeable sur Google Play et App Store
- ▶ Demander un rendez-vous ou un devis grâce à notre formulaire en ligne sur [acorismutuelles.fr](http://acorismutuelles.fr)

**Nous espérons vous voir très vite, à bientôt dans notre agence de Toul !**

ACORIS Mutuelles Toul — 9, rue Joseph Carez, 54200 Toul — Tél. 03 83 64 50 44



**Madame, Monsieur,**

Votre état de santé nécessite une prise en charge au Centre Hospitalier de Toul. L'ensemble du personnel vous y souhaite la bienvenue.

Le Centre hospitalier Saint-Charles de Toul est un établissement qui assure une mission de service public de soins conjuguant offre de proximité et niveau de technicité reconnu dans les activités de médecine, de chirurgie, d'obstétrique et de soins aux personnes âgées. Le CH de Toul dispose d'un service d'Urgences lui permettant d'assurer, de jour comme de nuit, les soins nécessaires à ses patients et aux personnes qui s'y présentent.

Afin d'assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité à tous les citoyens sur l'ensemble du territoire Meurthe-et-Mosellan, le centre hospitalier de Toul est depuis peu en direction commune avec le CHRU de Nancy. Cette politique vous garantit l'accès à des équipes médicales et soignantes d'un haut niveau de compétences.

Nous espérons que ce livret réponde au maximum à vos attentes, et vous aide dans votre parcours de soins.

**Nous vous remercions pour votre confiance.**

**Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.**

**La présidence de  
la commission médicale**

**La direction**

**La coordination  
des soins**



Bienvenue au Centre Hospitalier de Toul - Bienvenue au Centre Hospitalier de Toul - Bienvenue au Centre Hospitalier de Toul

## Sommaire

**P.4/ Présentation du Centre Hospitalier de Toul**

**P.6/ Pôles d'activités Cliniques et Médico-Techniques**

**P.18/ Votre hospitalisation**

- > Les démarches administratives d'entrée
- > Le séjour
- > Les visites
- > L'équipe qui vous prend en charge
- > La sortie

**P.27/ Engagements du Centre Hospitalier de Toul**

**P.30/ Droits et devoirs des usagers**

**P.35/ Les règles de vie**



# Présentation du Centre hospitalier de Toul



**378  
lits et  
places**



## Les données d'activité de l'établissement

Sont également réalisées dans l'établissement (chiffres 2024) :

- > **51 322** consultations externes, dont celles des Unités Sanitaires des deux centres de détention de Toul et d'Écrouves ;
- > **3 800** prises en charge au bloc central et exploration fonctionnelle ;
- > **16 276** prises en charge aux urgences ;
- > **451** sorties SMUR (Service Médical d'Urgence et de Réanimation) ;
- > **480** naissances.

Le Centre Hospitalier de Toul est un établissement public de santé de **378 lits** et **places répartis sur 3 sites** :

- > L'hôpital Saint Charles (court séjour)
- > La Résidence Chanoine Rion (gériatrie)
- > La Résidence Les Ombelles (gériatrie)

## Répartition des lits et places



- > **104 Lits et places** de court séjour.
- > **20 Lits** de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR).
- > **158 Lits** dans les Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et **16** en Unité Protégée.
- > **36 Lits** d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD).
- > **2 Lits** d'hébergement temporaire.
- > **4 Places** en accueil de jour dans l'Unité Protégée.
- > **54 Places** pour le Service de Soins Infirmiers à Domicile.

## Le personnel de l'établissement



- > **715 Agents** dont **142** praticiens et **569** personnels soignants, médico-techniques, administratifs, éducatifs et sociaux.



## Un projet immobilier ambitieux !

Le projet d'extension et de modernisation du CH Toul permettra à l'établissement d'augmenter sa capacité d'accueil de 26 lits par la construction **d'un nouveau bâtiment d'hospitalisation de deux étages sur une emprise au sol de 1200 m<sup>2</sup>**. Ce nouveau bâtiment sera situé au fond de la parcelle de l'hôpital St-Charles. Les structures existantes bénéficieront de travaux de modernisation et d'humanisation.

La surface totale (rénovation et construction) avoisinera les **5 120 m<sup>2</sup>** pour une augmentation du nombre de lits qui passera alors de **124 à 150**.

Ce projet immobilier accompagnera la mise en œuvre du projet médico-soignant, pour répondre aux besoins du Territoire et fluidifier les parcours patients et permettra de :

- > **Renforcer la qualité et la sécurité des prises en charge**, être en capacité de réagir à une crise sanitaire ;
- > **Améliorer les conditions de travail des professionnels**, également vecteur d'attractivité dans un contexte de démographie médicale et soignante tendue
- > **Moderniser les organisations** grâce aux nouvelles technologies ;
- > **Prendre en compte la transition écologique** ;
- > **Favoriser les gains énergétiques**.

Les travaux devraient s'échelonner de 2026 à 2030.





# Pôles d'activités cliniques et Médico- techniques



## Chirurgie

Le service de chirurgie du Centre Hospitalier de Toul comprend les spécialités suivantes :

- > chirurgie générale et viscérale,
- > chirurgie orthopédique et traumatologique,
- > chirurgie urologique,
- > gastro-entérologie,
- > cancérologie digestive.

## Pôle Médecine - Chirurgie - Urgences

### Médecine

Accueil des patients adultes polypathologiques nécessitant une prise en charge médicale relevant de diverses spécialités :

- > médecine interne et polyvalente,
- > antibiothérapie,
- > maladies infectieuses,
- > maladies diabète type 2,
- > plaies et cicatrisation,
- > cardiologie,
- > échographie vasculaire,
- > échocardiographie,
- > Holter ECG,
- > Holter tensionnel,
- > pneumologie et allergologie,
- > neurologie,
- > gériatrie,
- > rhumatologie,
- > gastro-entérologie et endoscopie.





## Hospitalisation De Jour (HDJ)

Grâce à des aménagements réalisés en 2017, 2 secteurs ont pu y être créés : l'UCA (Unité de Chirurgie Ambulatoire) et l'UMA (Unité de Médecine Ambulatoire).

La prise en charge « en ambulatoire » est une véritable alternative à l'hospitalisation traditionnelle.

Il s'agit d'une hospitalisation de moins de 12 heures sans hébergement de nuit. Le service d'hospitalisation de jour (HDJ) du Centre Hospitalier de Toul comprend les spécialités suivantes :

- > endoscopies digestives,
- > chirurgie viscérale,
- > chirurgie ORL,
- > chirurgie de la main,
- > chirurgie urologique,
- > chirurgie orthopédique,
- > chirurgie de la cataracte,
- > chirurgie des paupières,
- > bilans médicaux et suivis thérapeutiques (pneumologie, rhumatologie, consultation mémoire, neurologie, perfusions et transfusions).

## Surveillance Continue

Le service de Soins Continus Polyvalents prend en charge, à la phase aiguë, des patients dont la pathologie nécessite une surveillance constante et accrue après passage aux urgences, en postopératoire ou venant d'un des services de l'établissement.

## Urgences

Le service des urgences, ouvert 24 heures/24, 7 jours/7 assure :

- > l'accueil des Urgences,
- > l'activité SMUR (Service Médical d'Urgence et de Réanimation),
- > UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée) : hospitalisation de moins de 48 heures pour des patients dont l'état de santé nécessite une observation.

« Urgences à consommer avec modération »

Je privilégie mon médecin traitant ou une maison médicale de garde





## Service social et Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

> Rue des Teinturiers 54200 TOUL  
Tél. 03 83 62 23 14

Les assistantes sociales proposent aux patients et/ou à leurs familles une prise en charge sociale et un soutien adaptés pour organiser la sortie d'hospitalisation : retour à domicile approprié selon les besoins, demande d'admission dans des structures adaptées à l'état de santé des patients.

La PASS permet l'accompagnement des personnes en situation de précarité :

- > **accompagnement par l'assistante sociale pour recouvrer une couverture sociale,**
- > **consultation médicale gratuite avec possibilité de consultations spécialisées, d'examens complémentaires si nécessaire,**
- > **délivrance de traitement prescrit par le médecin de la PASS.**

## Dispositif d'annonce

L'annonce d'une maladie grave constitue toujours un traumatisme pour le patient. Réalisé par des professionnels de santé, le dispositif d'annonce a pour objectif de permettre au patient de bénéficier des meilleures conditions d'information, d'écoute et de soutien.

Ceci, en lui assurant un temps médical d'annonce et de proposition de traitement, un temps soignant d'accompagnement et de repérage de ses besoins ainsi qu'un accès à des soins de support (pilate et sophrologie) en partenariat avec la MJC et la ligue 54.



## L'hypnose pour soulager les maux

L'hypnose est souvent mal connue et peu utilisée. Pourtant, elle possède de nombreuses vertus, notamment dans le monde médical où elle permet l'utilisation de moins de médicaments et donc moins d'effets secondaires et une meilleure récupération pour le patient. Immersion au cœur du dispositif...

Sous l'impulsion du Docteur Fabrice KUNTZ, le Centre Hospitalier de Toul s'est lancé courant 2016 dans une vaste campagne de sensibilisation et de formation des professionnels à la pratique de l'hypnose.

L'objectif est de pouvoir proposer au plus grand nombre de patients des prises en charge avec moins de substances médicamenteuses.

En effet, avec l'hypnose, le patient est placé dans un état de conscience modifié qui permet de modifier radicalement la perception sensorielle et la perception de la douleur.

Les champs de l'utilisation de l'hypnose peuvent donc être variés, sans pour autant concerner des opérations lourdes : certaines interventions invasives, comme la pose d'une chambre implantable, la réalisation d'une endoscopie ou la réduction d'une fracture, ou encore un accouchement.

En plus de la gestion de la douleur, l'hypnose fonctionne également très bien avec les pratiques addictives, comme le tabac ou l'alcool, les troubles alimentaires et la gestion des angoisses.

En tant que thérapie naturelle, cette pratique a l'avantage de pouvoir s'adresser également aux enfants.

À terme, un projet de consultation d'hypnothérapie pourrait s'ouvrir en partenariat avec la ville pour la prise en charge de la douleur et pour les pathologies anxio-dépressives et les addictions... Affaire à suivre...



## Gynécologie-Obstétrique

Le service de gynécologie-obstétrique propose un suivi médical adapté à la femme à toutes les périodes de sa vie. Des pédiatres assurent la prise en charge des bébés pendant le séjour et leur suivi médical ultérieur.

Il s'agit d'une petite unité à taille humaine qui a pour spécificité un accompagnement personnalisé de la grossesse et de l'accouchement physiologique. En plus des salles de naissances traditionnelles, un espace moins médicalisé est proposé aux parents souhaitant une naissance naturelle pour leur enfant.

Il se répartit en 4 secteurs :

### Hospitalisation de gynécologie- obstétrique



- > Gynécologie médicale et chirurgicale,
- > obstétrique, surveillance des grossesses à risque modéré, surveillance des nouveau-nés et des mères.



### Salle de naissances Bloc obstétrical

- > Salles de naissance traditionnelles, salle « nature »,
- > consultations d'urgence,
- > accouchements,
- > prise en charge des nouveau-nés à la naissance,
- > césariennes.





## Bloc chirurgical



- > Intervention de chirurgie gynécologique de tous types hors cancérologie



## Consultations externes



- > consultations de suivi gynécologique,
- > suivi de grossesse mensuel par un médecin ou une sage-femme,
- > consultations de gynécologie chirurgicale,
- > consultations thématiques (contraception, ménopause, colposcopie, ...),
- > interruption volontaire de grossesse médicamenteuse et chirurgicale,
- > échographies gynécologiques et obstétricales,
- > consultations de diagnostic prénatal,
- > consultations de pédiatrie,
- > consultation d'assistance médicale à la procréation,
- > réunions d'information autour de l'allaitement
- > préparation à la naissance et à la parentalité : classique, en piscine
- > ateliers portage,
- > consultations de diététique, d'addictologie, acupuncture.

## Centre de Santé Sexuelle (CSS, anciennement CPEF)

Un endroit pour les jeunes, gratuit pour les mineurs, confidentiel et sans tabou.

Nous proposons des consultations et des entretiens anonymes et gratuits pour :

- > les mineurs (sans accord parental),
- > les majeurs pour certaines situations particulières (jeunes majeurs, IVG, non-assurés sociaux...).
- > consultations gynécologiques et de contraception,
- > délivrance gratuite de tout type de contraceptifs et de préservatifs aux mineurs,
- > contraception d'urgence (« pilule du lendemain »),
- > dépistage des IST (=MST),
- > consultations de demande d'avortement et accompagnement (réalisation des IVG médicamenteuses à domicile avant 7 semaines d'aménorrhée),
- > conseil conjugal et familial (entretien d'aide à la décision concernant une grossesse non prévue, entretiens pré et post-IVG, problèmes de couple, relation parents-ado, questions sur le corps ou la sexualité, prévention des violences...),
- > interventions collectives pour l'éducation à la sexualité (collèges, lycées...).



## Pôle médico-technique, rééducation et santé publique

### Imagerie Médicale

Le service d'imagerie médicale a pour mission de réaliser les examens prescrits par les différents services d'hospitalisation mais également de prendre en charge les patients externes munis d'une prescription de leur médecin traitant ou d'un spécialiste. Un partenariat médical avec le CHU de Nancy renforce le parcours hospitalier du patient.

Le service est équipé de :

- > 2 tables radio commandées à capteur plan,
- > 1 appareil de radio au lit capteur plan,
- > 1 scanner 64 barrettes avec reconstruction itérative, géré par le GCS\* Terres de Lorraine (\*Groupement de Coopération Sanitaire),
- > 1 IRM 1,5T (Imagerie par Résonance Magnétique), gérée par le GCS\* Terres de Lorraine (\*Groupement de Coopération Sanitaire),
- > 1 échographe dernière génération.

Afin d'éviter la pollution par l'édition de films radiologiques argentiques, les examens sont gravés sur des CD, édités sur des films papiers et visualisables sur ordinateur.





## Pharmacie

- > Délivrance de médicaments et de matériels sur tous les sites de l'Établissement.
- > Vente au public de certains médicaments réservés aux hôpitaux (de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00).

## Dépistage, prévention santé

### Centre de Vaccination (CV)

Les missions des centres de vaccination :

- > **Promouvoir la vaccination auprès du grand public et des professionnels médico-sociaux,**
- > **information du public et des professionnels de santé,**
- > **pratique gratuite de la Vaccination selon les recommandations du calendrier vaccinal (Dans nos locaux, dans les structures accueillant du public en difficulté, dans les établissements scolaires),**
- > **interventions en cas d'épidémie,**
- > **surveillance épidémiologique,**
- > **campagne de vaccinations lors de la déclaration de certaines maladies contagieuses.**

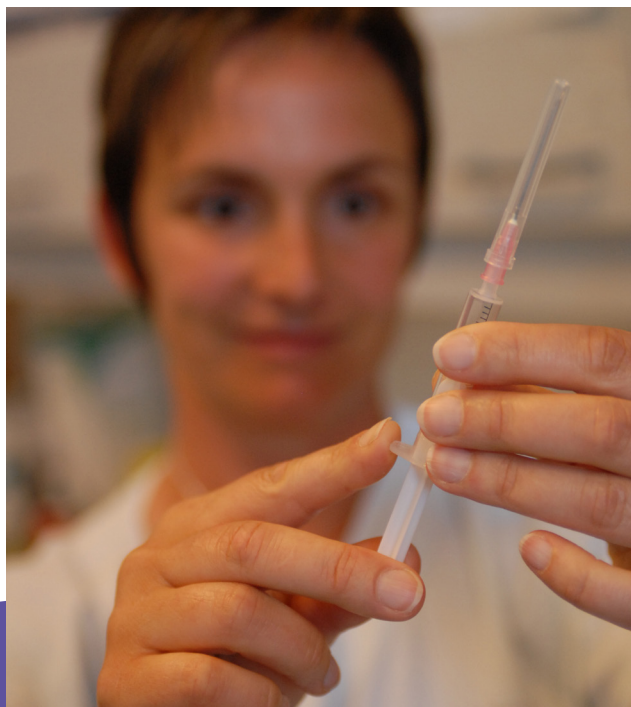
## Diététique

Les diététiciennes veillent à l'équilibre et à la qualité de l'alimentation de l'ensemble des personnes hospitalisées ou hébergées.

### Centre de Lutte

#### Anti Tuberculeuse (CLAT)

- > **consultations sur rendez-vous auprès de notre médecin pneumologue les lundis matin et les jeudis après-midi,**
- > **dépistage des sujets « contacts » et suivi dans le cadre d'une enquête,**
- > **dépistage et suivi des migrants,**
- > **dépistage avant mise en place d'une biothérapie,**
- > **vaccination BCG des populations à risque,**
- > **information de sensibilisation en intervention extérieure (tous publics et professionnels de santé).**





## Centre de dépistage des infections sexuellement transmissibles

### (CeGIDD)

Consultations sur Rendez Vous les mercredis de 9h30 à 13h00 :

- > tests de dépistage (prise de sang, examen d'urines, différents frottis) après une consultation médicale,
- > initiation d'un traitement préventif (TPE : traitement post-exposition) dans un délai maximal de 48 heures après une prise de risque,
- > vaccination contre certaines IST (hépatite A, hépatite B, papillomavirus (HPV)) peuvent être prescrites ou faites sur place,
- > traitement d'une syphilis, d'une infection à gonocoque ou chlamydia,
- > orientation vers structure spécialisée en cas de découverte de séroposivité VIH, d'hépatite B ou C,
- > informations sur le traitement préventif du VIH, pris avant un risque (PrEP : traitement pré-exposition du VIH),
- > prescription initiale et suivi des patients sous PrEP.

## Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire (USMP)

Consultations de médecine générale et spécialisée, consultations et soins dentaires au sein des deux centres de détention de Toul et d'Ecrouves.



## Pôle gériatrie

Un livret d'accueil spécifique détaille les particularités de la prise en charge gériatrique. Il est remis aux patients et résidents et à leurs familles. L'accueil et la prise en charge des personnes âgées sont organisés dans la Résidence Chanoine Rion (148 lits et places) et dans la Résidence Les Ombelles (52 lits et places).

### Ces structures regroupent :

- > un **Établissement Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) : 158 lits**
- > une **Unité de Soins de Longue Durée (USLD) : 36 lits**
- > une **Unité protégée**
- > un **Hébergement Temporaire (3 mois maximum non consécutifs par an) : 2 places**
- > un **accueil de jour destiné à accueillir les patients atteints de la maladie d'Alzheimer ou apparentées : 4 places**



Résidence  
Chanoine  
Rion

148  
lits  
& places



Résidence  
Les Ombelles

52  
lits  
& places

L'accueil de jour et l'hébergement temporaire s'adressent aux personnes âgées de plus de 60 ans atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, vivant à domicile. Les objectifs sont de proposer un choix d'activités physiques et cognitives, préserver ou rétablir des liens sociaux, prévenir certains risques liés à la maladie, soulager les familles.





## Court Séjour Gériatrique (CSG)

- > **accueillir**, directement (après appel du médecin traitant ou médecin gériatre du service) ou après passage au service des urgences, des personnes âgées de plus de 75 ans, ayant une pathologie aiguë ou chronique en aggravation et présentant un risque de dépendance physique et/ou psychique,
- > **procéder** à une évaluation médicale, psychologique et sociale,
- > **établir** les diagnostics et pratiquer des soins non réalisables en ambulatoire,
- > **traiter** les pathologies dominantes ou déséquilibrées,
- > **assurer** une orientation adaptée et coordonnée à l'issue de la prise en charge.

Une équipe pluridisciplinaire (composée de professionnels médicaux, paramédicaux et sociaux) élabore un plan personnalisé de santé à partir d'une évaluation médico-psycho-sociale de la personne accueillie permettant alors d'anticiper le projet de sortie de la personne prise en charge en concertation avec le patient et/ou ses proches.

La sortie d'hospitalisation s'organise ensuite conjointement entre les professionnels hospitaliers, les professionnels libéraux et les différents partenaires ainsi que le patient et/ou ses proches afin de garantir la continuité et la cohérence de la prise en charge pluridisciplinaire, inscrivant ainsi le patient dans un réel parcours de soins hôpital-ville et ville-hôpital.

## Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

Accueillant des patients dans les suites d'une hospitalisation ou dans le cadre d'une entrée directe, sur évaluation et indication médicales, les objectifs du service sont :

- > **d'assurer** le suivi médical et/ou chirurgical du patient nécessitant une convalescence et/ou une rééducation fonctionnelle après la phase aiguë de sa maladie
- > **d'aider** la personne à restaurer ou à maintenir son autonomie au niveau des actes courants de la vie quotidienne,
- > **d'envisager** et de préparer son devenir en tenant compte des éventuelles difficultés (retour à domicile, mise en place d'aides à la personne, admission en institution,...)

Une équipe pluridisciplinaire veille à la qualité de la prise en charge du patient et officie à son projet thérapeutique individualisé en prenant en compte les dimensions physique, psychologique et sociale, et en associant sa famille.





## Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

Ce service de 50 places dispense des soins médicalisés d'hygiène et de soins de confort au domicile de personnes en perte d'autonomie.

## Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) / Soins palliatifs

Cette équipe pluridisciplinaire a un rôle de consultant. Son but est d'accompagner, soulager la douleur et autres symptômes physiques mais également les douleurs psychologiques, sociales et spirituelles des patients atteints de maladies graves évolutives terminales. Elle apporte également son soutien aux proches et aux soignants de ces patients.

## Animation

Des animatrices diplômées travaillent en collaboration avec les équipes soignantes pour proposer aux personnes âgées un programme d'animations adapté.

## Unité Mobile Gériatrique (UMG)

L'Unité Mobile Gériatrique intervient en équipe transversale auprès des patients âgés gériatriques pris en charge dans tous les secteurs de l'établissement en collaboration avec les soignants, les familles, les médecins traitants et les réseaux de santé gériatriques. Elle apporte un avis spécialisé après repérage des fragilités médico-psychosociales chez les personnes âgées poly pathologiques de plus de 75 ans et optimise ainsi leur prise en charge et leur orientation.

## Kinésithérapie / Ergothérapie

L'équipe de masseurs kinésithérapeutes et l'ergothérapeute interviennent dans tous les services de l'établissement sur prescription médicale pour réaliser des actes de rééducation fonctionnelle.

Les rééducateurs travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des équipes médicales et paramédicales.

La mission du service de kinésithérapie et ergothérapie est d'assurer une rééducation fonctionnelle adaptée au patient en fonction de sa pathologie afin d'optimiser ses chances de récupération fonctionnelle.

La rééducation peut s'effectuer au lit du patient ou en salle dédiée, dotée des équipements de rééducation complets.





En bref



## La filière gériatrique complète du CH de Toul

- > Une unité de Court Séjour Gériatrique (CSG) ;
- > Une unité de Soins Médicaux de Réadaptation (SMR) ;
- > Une Unité de Soins de Longue Durée (USLD) ;
- > Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
- > Une Unité d'Hébergement Temporaire ;
- > Une Unité protégée ;
- > Une structure d'accueil de jour ;
- > Une Unité Mobile de Gériatrie (UMG) ;
- > Une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) ;
- > Des consultations : évaluation gériatrique, mémoire.



## Missions

- > Évaluation médicale et psycho-sociale ;
- > Projet de soins et d'accompagnement individualisé ;
- > Prise en charge spécifique de la personne âgée et de son entourage par des médecins gériatres et des équipes pluridisciplinaires ;
- > Diffusion des bonnes pratiques gériatriques ;



# Votre hospitalisation

## Les démarches administratives d'entrée

Des formalités administratives sont nécessaires pour la prise en compte par les différents organismes – sécurité sociale, mutuelles – des frais relatifs à votre prise en charge. Ces formalités permettent le plus souvent de vous éviter l'avance de frais. Il faut cependant que vous soyez assuré social avec des droits ouverts et que l'établissement ait passé une convention de tiers payant avec votre mutuelle.

La gestion de votre admission incombe au bureau des admissions, situé dans le hall d'entrée de l'établissement.



### Deux cas de figure peuvent se présenter :

- > **Hospitalisation en urgence** : un dossier minimum sera constitué avec vos données d'état civil. Puis, pour régulariser votre dossier, il faudra (vous ou un membre de votre famille) vous présenter au plus vite au bureau des admissions.
- > **Hospitalisation programmée** : dans ce cas, une pré-admission doit être faite au préalable.

### Dans tous les cas, vous devez vous munir des documents suivants :

- > **une pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, livret de famille),
- > **votre carte Vitale**,
- > **le formulaire de déclaration d'accident remis par l'employeur, en cas d'accident du travail**,
- > **votre attestation si vous êtes bénéficiaire de la CMU**,
- > **carnet de soins livret art. 115 si vous bénéficiez d'une pension d'invalidité militaire**.





## Prise en charge d'un mineur

Un responsable de l'autorité parentale doit constituer le dossier administratif et accompagner le mineur pour l'entrée et la sortie de l'Établissement. Le service de soins demandera au responsable légal du mineur de signer une autorisation de soins.

## Séjour en chambre particulière

Une chambre individuelle peut vous être octroyée, à votre demande, selon les possibilités du service, moyennant le paiement d'un supplément. Pensez à vous renseigner auprès de votre mutuelle sur les conditions éventuelles de prise en charge de ce supplément.

## Activité libérale

Certains médecins hospitaliers ont l'autorisation d'exercer une partie de leur activité hospitalière en secteur privé.

Le Centre Hospitalier a passé des conventions avec certains médecins libéraux spécialistes, pour augmenter son offre de soins.

Dans ces deux cas, le montant des honoraires est fixé par entente directe entre vous-même et le médecin. Les honoraires sont encaissés par le Centre Hospitalier.



## Les frais d'hospitalisation

Les règles de facturation sont régies par le Code de la Sécurité Sociale et varient selon :

- > le type de prise en charge (hospitalisation, consultation, actes d'imagerie médicale, etc...),
- > votre situation (accident de travail, grossesse, bénéficiaire de la Couverture Médicale Universelle (CMU), etc...),
- > et/ou votre demande (séjour en chambre particulière, prise en charge en structure d'hospitalisation particulière, etc., ...).

Tout paiement est attesté par la remise d'une quittance. Les agents du bureau des admissions, en charge de la facturation, se tiennent à votre disposition pour toute explication concernant votre cas particulier. Ils vous orienteront vers le service social si vous ne bénéficiez d'aucun régime de protection sociale.

Les principaux tarifs sont affichés au bureau des admissions.





## Votre séjour

Les informations ci-dessous sont destinées à vous donner des repères pour faciliter votre séjour et votre compréhension de l'organisation de l'établissement.

## La pose d'un bracelet d'identification

Les personnels s'assureront de votre identité tout au long de votre séjour. À votre arrivée, un bracelet d'identification vous sera proposé afin de permettre aux soignants de s'assurer de votre identité tout au long de votre prise en charge, lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

## Votre traitement personnel

Il est indispensable que le médecin qui vous prend en charge soit informé de l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement. Pour cela, il est nécessaire de remettre au personnel soignant, dès votre arrivée dans le service, vos ordonnances et vos médicaments personnels. Ils vous seront rendus à votre départ.



« Le bon soin au bon patient ! »

 Identito-vigilance



## Argent et objets de valeur

L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire.

N'apportez pas d'objets de valeur (argent, bijoux,...) ou évitez de les laisser dans votre chambre sans surveillance.

Si vous ne pouvez pas vous séparer de ces biens durant votre séjour, nous vous invitons fortement à effectuer leur dépôt au bureau des admissions. Vous pourrez retirer ce que vous avez déposé en le signalant préalablement.



## Les biens conservés dans votre chambre

Les effets dont vous avez besoin pendant votre hospitalisation (vêtements, affaires de toilette, prothèses dentaires et/ou auditives...) ou d'autres biens que vous avez souhaité conserver et qui ne peuvent pas être confiés à la régie, tels que vos clés, papiers d'identité, téléphone portable, ordinateur, tablette restent sous votre responsabilité.

En l'absence de dépôt, la responsabilité de l'Établissement ne peut aucunement être engagée en cas de perte, vol ou détérioration de vos biens et valeurs.



## Les personnels

Différents professionnels travaillent ensemble à votre prise en charge. Chacun a sur sa tenue un badge précisant son nom et sa fonction.



## Votre chambre

L'hospitalisation se fait en chambre particulière (dont le supplément peut être pris en charge par la mutuelle complémentaire) ou en chambre double. La mise à disposition d'une chambre particulière se fait à votre demande, selon les disponibilités d'accueil du service, lors de votre admission.

Si vous n'êtes pas seul(e) dans votre chambre, pensez à préserver le repos et la tranquillité de votre voisin(e) en limitant les bruits (conversations, radio, télévision, téléphone...).



## Les repas

**Les horaires des repas sont :**

- > **Petit déjeuner : 7h30**
- > **Déjeuner : 11h30 – 12h**
- > **Dîner : 18h– 18h30**

Différents choix de menus vous sont proposés. Vos repas seront adaptés à vos goûts en tenant compte de la prescription médicale et en respectant votre confession religieuse.

## **Votre repas est aussi un soin**

Le comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) du CH Toul regroupe un ensemble d'experts en alimentation, restauration et nutrition, formant une équipe pluridisciplinaire. Il a une mission de conseil et mène des actions pour l'amélioration de votre prise en charge nutritionnelle. Il coordonne les axes d'amélioration sur les aspects nutritionnels et la qualité des repas au travers d'un plan d'actions annuel, intégré à la démarche qualité de l'établissement



## Le linge et effets personnels

N'oubliez pas d'apporter des vêtements adaptés et votre nécessaire de toilette (serviette, gel douche...). Nous vous rappelons qu'une tenue correcte est nécessaire pour circuler à l'intérieur de l'Établissement. Le trousseau du nouveau-né doit être apporté par la Maman.

De plus, pour un accueil en SMR, afin de vous inscrire aux séances de kinésithérapie dans de bonnes conditions, il est recommandé d'apporter une tenue adaptée aux exercices physiques (survêtement, Tee-Shirt...).

## Le téléphone

Dans votre chambre, vous pouvez recevoir gratuitement des appels.

Si vous souhaitez passer des appels téléphoniques depuis votre poste, une ligne doit être ouverte (service payant). Pour obtenir l'ouverture d'une ligne téléphonique, adressez-vous au bureau des admissions.

## La télévision

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs.

Le Centre Hospitalier de TOUL propose la souscription de votre abonnement télévision directement depuis votre chambre via la télévision en sélectionnant l'icône « achats forfaits ».

Vous ou votre entourage pouvez également souscrire à l'abonnement choisi en ligne à l'adresse suivante : <https://xp-patient.hoppen.care/toul0b2b>, ou en vous déplaçant au bureau des entrées dans le hall de l'entrée principale du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30.

Vous aurez le choix entre 2 forfaits :

- > **Accès au bouquet TNT uniquement**
- > **Accès au bouquet TNT + 10 chaînes satellite et radio**

À compter du 7<sup>ème</sup> jour, un tarif dégressif est appliqué.

## Distributeurs

Un distributeur de boissons et confiseries est à votre disposition au rez-de-chaussée, dans le hall d'accueil.

Un autre distributeur, à boisson uniquement, est situé sur le palier du 2<sup>ème</sup> étage à côté des ascenseurs.

Des fontaines à eau sont à votre disposition dans les services de soins.

## Courrier

- > **Départ** : Le courrier peut être remis au personnel, pour un départ à 14h30 au plus tard.
- > **Arrivée** : Les courriers et colis vous seront distribués chaque jour.

Pour un acheminement plus facile, voici comment faire libeller votre adresse :



**Votre nom, service, n° de chambre**  
**Centre Hospitalier de Toul**  
**BP 70310**  
**54201 TOUL cedex**





## Culte

Nous accordons une grande attention à ce que vos croyances et convictions soient respectées. Vous avez la possibilité de demander à l'équipe soignante la visite d'un ministre du culte de votre religion.

## Association de bénévoles

Des bénévoles interviennent au sein du Centre Hospitalier de Toul pour vous aider tout au long de votre prise en charge selon vos besoins et vos demandes. Pour plus d'information, veuillez-vous adresser au personnel soignant du service.



## Plantes et fleurs

Par mesure d'hygiène, les plantes en pot sont interdites. Les fleurs coupées sont tolérées (dans un vase/boule), cependant, il est interdit d'en apporter aux patients admis au service de Surveillance Continue.



## Accompagnants

La présence d'un accompagnant pour la nuit et la mise à disposition d'un plateau repas (prestations payantes) peuvent être autorisées dans certains cas. Renseignez-vous auprès du personnel soignant du service.

## Prestations extérieures

Vous pouvez bénéficier, si vous le souhaitez, et à votre charge, d'une prestation coiffure et de soins de pédicure. Pour cela, veuillez-vous rapprocher du personnel soignant.



## Permission de sortie

Les permissions de sortie sont demandées par le patient ou ses proches. Elles ne peuvent être accordées que sur prescription médicale, et pour une durée inférieure à 48h. La demande est à formuler auprès des soignants 48h avant la date de sortie souhaitée.



## Les visites

Le matin est réservé aux soins. Demandez à vos proches de vous rendre visite aux heures autorisées :

- > **Service de Médecine et de Chirurgie :**  
de 14h à 20 h.
- > **Service de Gynécologie/Obstétrique :**  
pour la fratrie : 15h à 18h  
pour les autres visiteurs : de 15h à 18h  
(2 visiteurs maximum).
- > **Service de Surveillance Continue :**  
de 13h à 19h (consignes particulières :  
nombre de visiteurs limité à 2).
- > **Service de Soins Médicaux et de réadaptation :**  
de 13h à 20h (le plateau technique de rééducation n'est pas ouvert aux visiteurs).
- > **Service de Court Séjour Gériatrique :**  
de 13h à 20h.



Pour la sécurité de chacun, tout visiteur, adulte ou enfant, lui-même malade, ne doit pas pénétrer dans l'Établissement.

En cas de crise sanitaire, nous vous demandons de respecter les consignes exceptionnelles affichées au moment de votre hospitalisation.

## L'équipe qui vous prend en charge

Les membres du personnel assurent la qualité et la sécurité de votre séjour et mettent en commun leurs compétences et leurs qualités pour vous apporter leur soutien.

L'équipe de l'hôpital est composée de plusieurs corps de métiers, reconnaissables à leur badge :

### > Les médecins

Le médecin responsable de service est responsable de l'équipe médicale: praticiens hospitaliers, assistants, chefs de clinique et internes. Ils assurent votre prise en charge, vous informent sur votre état de santé, votre traitement et vos examens. Votre famille peut être reçue par un médecin sur rendez-vous.

> **Les sages-femmes** font partie de l'équipe médicale dans les services de gynécologie obstétrique. Elles assurent le suivi de grossesse, l'accouchement et les soins postnataux de la mère et du nouveau-né.

- > **Le cadre de santé** gère le fonctionnement du service et se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.
- > **Les infirmier(ère)s** travaillent en étroite collaboration avec les médecins et mettent en œuvre le traitement.
- > **Les aide-soignant(e)s et auxiliaires de puériculture** en gynécologie obstétrique prennent en charge les soins d'hygiène générale et de confort.
- > **Les agents des services hospitaliers** assurent la distribution des repas, rangent le linge et gèrent la vaisselle
- > **Les secrétaires médico-administratifs (ives)** ont un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elles veillent à la gestion et au suivi de votre dossier médical et assurent la liaison avec votre médecin traitant.



- > **Les personnels de rééducation** (ergothérapeute, kinésithérapeute) interviennent si votre santé le nécessite pour vous aider à retrouver votre autonomie physique.
- > **Les personnels de radiologie** : les manipulateurs d'électroradiologie réalisent les examens (scanner, IRM...) qui sont ensuite analysés par les médecins radiologues et transmis au service où vous êtes hospitalisé.
- > **Les psychologues** interviennent dans le cadre de difficultés d'ordre psychologique et proposent écoute et soutien, dans un accompagnement de suivi.
- > **Les diététicien(ne)s** : si le médecin prescrit une alimentation adaptée à votre santé, une consultation diététique sera réalisée.
- > **Les assistant(e)s des services sociaux** : L'équipe des travailleurs sociaux peut vous accompagner vous et votre entourage dans vos démarches d'accès aux droits, d'accès aux soins, d'organisation de la sortie.
- > **Les brancardier(ère)s** vous accompagnent dans vos différents déplacements au sein de l'hôpital



### Et aussi...



Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour : pharmaciens, personnels de la restauration, agents techniques, personnels administratifs, standardistes...





## La sortie

### Votre dossier de sortie

Lors de votre sortie, il vous sera remis :

- > **les documents médicaux** nécessaires à la continuité de vos soins, ordonnances, dates des futurs rendez-vous, etc., pour un bon rétablissement ;
- > **un bulletin de situation**, à remettre à votre employeur ou votre mutuelle ;
- > au besoin, **un bon de transport** ;
- > **une lettre de liaison de sortie pour votre médecin traitant** ou spécialiste (sauf refus de votre part) : elle comporte notamment les conclusions de votre hospitalisation, les résultats des derniers examens et les prescriptions. Elle sera également transmise à l'équipe qui vous accueillera en cas de transfert. Si vous disposez d'un dossier médical partagé (DMP), cette lettre de liaison y sera intégrée.

### Les formalités administratives de sortie

Elles peuvent être accomplies par vous-même ou un proche.

Si vous êtes couvert par l'assurance maladie et que la mutuelle a accordé une prise en charge intégrale, vous n'aurez rien à payer. Sinon, renseignez-vous sur le reste à payer.

### Les moyens de transport

Vous rentrez à votre domicile par vos propres moyens. Cependant, selon votre situation, vous pouvez avoir besoin d'un transport. Celui-ci nécessite une prescription médicale. Le mode de transport sera choisi afin qu'il soit le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie : véhicule personnel, transport en commun, transport assis professionnalisé (taxi conventionné ou véhicule sanitaire léger) ou ambulance. Pour être remboursé par l'assurance maladie, vous devez respecter le mode de transport prescrit.

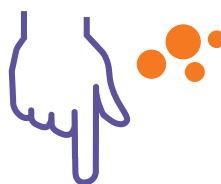


**Vérifiez avec l'infirmier que votre dossier de sortie est complet.**

**Si vous sortez contre avis médical, il vous sera demandé de signer un document vous informant des risques encourus.**



#### Attention !



**N'oubliez pas de récupérer les objets que vous avez confiés au bureau des admissions.**

**La prise en charge des frais de transport fait l'objet d'une évaluation médicale en fonction de votre état de santé et de vos besoins. Elle n'est pas systématique !**



Répondre au mieux aux besoins et attentes des patients.



**La politique qualité se décline autour de 6 axes stratégiques :**

- > garantir la qualité et la sécurité des soins,
- > améliorer la qualité et l'efficacité de l'ensemble des processus de l'établissement,
- > optimiser les parcours patient sur le Territoire, en lien avec les professionnels de ville et les établissements de santé partenaires,
- > renforcer la politique de communication interne et externe,
- > améliorer la satisfaction et la participation des usagers,
- > promouvoir la qualité de vie et la sécurité des professionnels au travail.

Cette politique, fait l'objet d'objectifs et de plans d'actions mesurables et évalués régulièrement.

Cette volonté affichée de la Direction et des Instances du Centre Hospitalier, doit aboutir aux meilleurs soins en terme de qualité et de sécurité pour les usagers et ce, dans les meilleures conditions possibles pour l'ensemble des acteurs hospitaliers. (en fiche annexe).



# Engagements du CH de Toul

## Politique de qualité

La démarche qualité et gestion des risques constitue une priorité pour l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Toul.

L'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des patients, des visiteurs, des personnels et des différents prestataires externes.

Un Comité Qualité/Risques définit la politique qualité, dynamise et suit cette démarche, en lien avec la Commission Médicale d'Établissement.





## Procédure de certification

La certification, mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans.

Les résultats sont consultables en annexe du livret d'accueil, dans le hall d'accueil et sur le site Internet **de la Haute Autorité de Santé - Qualiscope**.

## Indicateurs qualité

Depuis plusieurs années, la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère de la Santé travaillent en étroite collaboration afin de mettre en place des indicateurs pour évaluer la démarche qualité et la sécurité des soins au sein des établissements de santé. Ces indicateurs permettent au public de s'informer sur la qualité de prise en charge de chaque établissement.

Les résultats des indicateurs sont consultables en annexe du livret d'accueil, dans le hall d'accueil et sur le site Internet **de la Haute Autorité de Santé - Qualiscope**.

## Préventions des infections associées aux soins

La prévention du risque infectieux est la préoccupation majeure de la démarche d'amélioration continue de la qualité du CH Toul.

Notre établissement mène une politique de lutte contre les infections associées aux soins (acquises pendant une hospitalisation).

Cette politique est coordonnée par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

Sur le terrain, il est assisté :

- > d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH),
- > d'un réseau de correspondants en hygiène parmi les professionnels de l'établissement.

Le CLIN élabore chaque année un programme d'action validé par toutes les instances de l'Établissement.

Des précautions d'hygiène sont exigées des médecins et des personnels soignants. Lors de votre séjour, des mesures particulières peuvent également vous être demandées ainsi qu'à votre entourage. Elles sont destinées à vous protéger.



**Des distributeurs de produit hydroalcoolique sont à disposition de tous : vous-même, vos visiteurs et le personnel. Utilisez-les !**



## Sécurité

### Sécurité incendie

L'ensemble du personnel est formé régulièrement aux techniques de sécurité contre l'incendie. Si vous êtes témoin d'un début d'incendie, ne tentez pas de le maîtriser seul, mais prévenez immédiatement le personnel du service.

Des panneaux de consignes en cas d'incendie sont apposés dans les couloirs de chaque service.

### Actes délictueux

L'Établissement travaille en partenariat avec le Commissariat de Police de la ville de Toul afin d'améliorer la sécurité dans et aux abords de l'Établissement.

Tout acte de violence physique ou verbale à l'encontre d'un patient, d'un visiteur ou d'un personnel de l'Établissement fera donc l'objet d'une déclaration.



Programme du CLIN – EOHH :

- > formation des personnels de soins ;
- > actions de sensibilisation auprès des patients ;
- > surveillance des Infections de Site Opérateur, des Bactéries Multi Résistantes, des consommations d'antibiotiques...
- > rédaction de protocoles de soins ;
- > actions d'évaluations des pratiques professionnelles ;
- > conseils et expertises.

## Vidéo surveillance

Pour votre sécurité, l'Établissement dispose d'un dispositif de vidéo surveillance, dont les enregistrements peuvent être visionnés, conformément à la législation, par des personnes habilitées en cas de survenue d'actes délictueux.

## Développement durable

Engagé dans la démarche de responsabilité sociétale et environnementale fin 2022, le CH Toul a poursuivi celle-ci en 2023, par la réalisation d'un état des lieux de maturité de l'établissement en matière de développement durable, avec l'élaboration d'un plan d'action, qui repose essentiellement sur les axes suivants :

- > **Définir une gouvernance du Développement Durable**
- > **Sensibiliser les personnels**
- > **Associer les acteurs du territoire**
- > **Définir un référentiel d'indicateurs à suivre en comité**
- > **Cartographier les filières déchets**

Dans un monde en constante évolution, l'établissement se mobilise notamment sur l'enjeu de la transition énergétique. La volonté de la direction est de sensibiliser et d'impliquer les professionnels sur les préoccupations sociales et environnementales.



# Droits et devoirs des usagers



## Information sur votre état de santé

Ces informations vous sont données régulièrement, tout au long de votre séjour. Elles vous permettent de donner votre consentement en toute connaissance de cause pour tout acte médical ou traitement qui vous est proposé et participer ainsi aux décisions qui vous concernent.

Faites savoir aux professionnels de l'établissement si les informations données ne vous sont pas suffisantes, elles seront complétées.

Dans certains cas, certaines informations relatives à votre état de santé peuvent être données à un de vos proches. Ce proche peut être la personne de confiance que vous avez désignée (voir ci-dessous), ou un autre de vos proches, personne référente qui sera l'intermédiaire entre l'équipe soignante et l'ensemble de vos proches, avec lesquels nous ne pouvons communiquer individuellement.

## Personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, pour la durée de votre hospitalisation. Elle peut vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre vos décisions. Elle sera consultée par les médecins, dans l'éventualité où vous ne seriez pas en capacité de le faire vous-même, sur vos souhaits et convictions, pour guider les choix qui vous concernent. Que vous choisissiez ou non de désigner une personne de confiance, remettez ce document rempli aux soignants du service hospitalisation le plus tôt possible après votre entrée.

## Désignation de la personne à prévenir

La personne à prévenir a pour rôle de répondre et de prendre en charge les sollicitations au quotidien, telles les démarches administratives, sociales, alimentaires, vestimentaires...

## Rédaction des directives anticipées

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment ». La durée de validité des directives anticipées est de 3 ans.

## Le Comité de promotion de la bientraitance

**En 2015, un Comité de promotion de la bientraitance a vu le jour au sein du Centre Hospitalier de Toul.**

**Ce Comité a en charge d'aider à la définition, à la mise en œuvre et au suivi de la politique de promotion de la bientraitance, de prévention et de lutte contre la maltraitance des patients et des résidents.**

**Parmi les actions déjà mises en place, citons l'élaboration d'une charte et d'un guide de promotion de la bientraitance remis à l'ensemble des professionnels ainsi que la formation régulière de professionnels sur la promotion de la bientraitance.**



# 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



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.



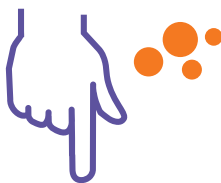
## Prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur. Les différentes actions menées en ce sens sont coordonnées par le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur).

Traiter la douleur est possible, aussi, nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager.



« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ».



Votre douleur, parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

(à renseigner par l'établissement) .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

## La check-list au bloc opératoire

Au bloc opératoire, l'équipe qui vous prend en charge est organisée de manière bien définie : chaque geste, chaque décision fait partie d'un processus parfaitement maîtrisé.

Lors d'une intervention chirurgicale, quelle que soit son importance, de nombreuses procédures sont mises en œuvre pour assurer votre sécurité. **La check-list « Sécurité du patient au bloc opératoire » en fait partie.**

La check-list, vous y participez aussi ! Vous participerez activement lors de sa première phase, et toute l'équipe du bloc opératoire la poursuivra quand vous serez endormi.

Ne vous étonnez donc pas si l'on vous demande à nouveau de décliner votre identité, de renseigner l'intervention et le côté à opérer alors que vous êtes déjà installé au bloc opératoire. Ces vérifications font partie de la procédure normale, elles sont une preuve supplémentaire du soin avec lequel vous êtes pris en charge.

## Dons d'organes et de tissus

Chaque citoyen peut être confronté à la question du don d'organes ou de tissus. Il est important de faire connaître à ses proches sa position face au don. Accepter ou refuser le don est un choix traité avec le plus grand respect par la législation française, même si la loi a adopté le principe du consentement présumé.

Si vous êtes opposé au don, signalez-le à vos proches ou inscrivez-vous sur le registre national des refus.





## Confidentialité de vos données personnelles de santé

Les informations contenues dans votre dossier sont personnelles et vous ne devez les communiquer à un tiers que de votre propre volonté, et non pour répondre à des pressions. Dans le cadre de travaux de recherches ou d'évaluation des pratiques professionnelles, des professionnels de santé habilités peuvent demander à consulter votre dossier dans le respect total de l'anonymat.

Vous pouvez exprimer votre opposition à la consultation ou l'utilisation de vos données à tout moment auprès de votre service de prise en charge. En cas de difficulté, vous pouvez aussi vous adresser au délégué à la protection des données de l'établissement

## Le dossier médical informatisé

Le Code de la Santé Publique (article R1112-2) impose la création d'un dossier médical (fondement juridique du traitement des données) pour chaque patient pris en charge au sein d'un établissement de santé.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent et qui sont soumis au secret professionnel. Le service facturation a accès aux données administratives.

Dans le respect du secret médical, les médecins et techniciens d'information médicale qui analysent l'activité de l'établissement sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

## Informatique et liberté

L'ensemble des professionnels de l'établissement est astreint au secret médical (services de soins) ou à l'obligation de réserve (personnels administratifs). Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité. Le traitement informatisé des informations nécessaires à votre prise en charge s'effectue conformément aux dispositions des lois relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée. Précisez cette demande à l'admission ou auprès d'un soignant de votre service.

## Accès à votre dossier médical

Les informations concernant votre santé sont conservées sur des supports papier et informatiques qui constituent votre dossier médical. Vous pouvez avoir accès à votre dossier, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin. À distance d'un séjour hospitalier, pour avoir accès à votre dossier médical, adressez une demande écrite au Directeur du Centre Hospitalier. Un formulaire vous permettant de préciser votre demande vous sera envoyé ainsi que la liste des pièces justificatives nécessaires. Les frais d'envoi et de photocopie du dossier sont réglementairement à votre charge.

## Mon espace santé

Mon espace santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité avec les professionnels qui vous prennent en charge. **En savoir plus :** <https://www.monespacesante.fr/>





## Expression des usagers

### Les enquêtes de satisfaction

Le CH de Toul est à votre écoute. Si vous avez communiqué votre adresse mail, vous serez peut-être sollicité pour répondre à une enquête en ligne e-Satis (dispositif national de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients).

Un message vous sera adressé par la Haute Autorité de Santé. Des questionnaires de satisfaction papier sont également mis à votre disposition en fin du livret, à remettre au soignant lors de votre départ ou à déposer dans la boîte aux lettres dédiée au bureau des entrées.

### Réclamations et recours

Malgré l'attention que nous vous portons, il peut arriver que vous souhaitiez formuler une réclamation sur un aspect de votre prise en charge :

- > **Pendant le séjour hospitalier**, vous pouvez adresser votre plainte ou réclamation à tout professionnel de l'Établissement, qui vous fera rencontrer le cadre du service. Vous pouvez également saisir un membre de la Commission des Usagers (CDU) ;
- > **Après votre sortie**, toute réclamation doit être adressée par écrit au Directeur de l'Établissement. Elle fera l'objet d'une enquête interne et sera soumise à la Commission des Usagers (CDU) ;

Chaque région dispose d'une Commission Régionale de Conciliation et d'indemnisation des Accidents médicaux (CRCI), dont les missions sont de favoriser la résolution des conflits par la conciliation, et/ou permettre, après expertise, l'indemnisation des victimes par voie amiable.

### Le projet des usagers

En 2025, les représentants des usagers (RU) ont élaboré le projet des usagers du Centre Hospitalier de Toul. Ce projet s'articule autour de cinq orientations majeures visant à améliorer l'accueil, l'accompagnement et le parcours des patients au sein de l'établissement.

Ces orientations portent sur :

- > **L'accompagnement des usagers par les représentants des usagers**, afin de favoriser l'écoute, l'information et la prise en compte de leurs droits et de leurs attentes ;
- > **L'accompagnement des personnes en situation de handicap intellectuel**, en veillant à une prise en charge adaptée, respectueuse et accessible à tous ;
- > **L'accompagnement de la sortie**, qu'il s'agisse d'un retour à domicile ou d'une orientation vers une structure adaptée (MAS, EHPAD, etc.), afin d'assurer la continuité des soins et un parcours sécurisé ;
- > **Le développement de la prévention**, par des actions d'information, de sensibilisation et de promotion de la santé ;
- > **L'amélioration de la signalétique**, pour faciliter l'orientation des usagers et rendre l'établissement plus lisible et accueillant.

Ce projet traduit l'engagement des représentants des usagers à placer le patient au cœur des préoccupations du Centre Hospitalier de Toul.

## La commission des usagers

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour représenter les patients et leur famille. Ses rôles et missions (Décret 2005-213 du 5 mars 2005, complété par le Décret du 1<sup>er</sup> juin 2016).

- > **Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement** en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- > **Être associée à l'organisation des parcours de soins** ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME).
- > **Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité**, faire des propositions et être informée des suites données.
- > **Être informée des événements indésirables graves (EIG)** et des actions menées par l'établissement pour y remédier.



- > **Recueillir les observations des associations de bénévoles** dans l'établissement.
- > **Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions** après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.
- > **Veiller au respect des droits des usagers** et faciliter leurs démarches dans le cadre de la gestion des plaintes. (En fiche annexe).

## Respect des autres patients, du personnel, des locaux et du matériel

Afin de préserver la tranquillité des autres patients, nous vous demandons de modérer le son des appareils de télévision, de radio et d'éviter les visites en groupe.

Vous et votre entourage êtes tenus de respecter le personnel.

L'Établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés. Les auteurs de dégradations de matériels ou de locaux seront tenus de rembourser les coûts liés à leur réparation ou au remplacement.

## Respecter les horaires de visite par les visiteurs

Le matin est réservé aux soins.

Demandez à vos proches de vous rendre visite aux heures autorisées (heures spécifiques à chaque service). Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du patient pendant le temps de la visite du médecin et des soins infirmiers.



**Respect des principes de laïcité et de neutralité à l'hôpital**



# Les règles de vie

Tout patient a des droits mais également des devoirs à l'égard de la structure et du personnel qui l'accueille et qui y travaille. L'hôpital a pour mission d'offrir à ses usagers des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de la part des patients, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.





# 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.



## Les interdits

- > **Animaux** : Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, les animaux, à l'exception des chiens guides et d'assistance, sont formellement interdits dans l'enceinte de l'hôpital.
- > **Appareils électriques** : Il est interdit de brancher des appareils électriques ou de radio à l'exception de ceux mis à disposition des patients lors de leur séjour.
- > **Captation d'images** : Il est interdit de procéder à la captation d'images et de son à l'insu du personnel et des patients au sein de l'Hôpital.
- > **Dégradation du matériel** : Les patients doivent respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites.
- > **Denrées alimentaires** : Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord exprès du médecin en charge du patient.
- > **Détentions illicites** : La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.
- > **Hôpital sans tabac** : Pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. L'utilisation de la cigarette électronique est également prohibée.
- > **Tenue vestimentaire** : Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'hôpital.
- > **Sortie de l'Hôpital** : Si vous souhaitez sortir de l'établissement pendant votre séjour, pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous recommandons aux patients qui portent : des dispositifs invasifs tels que sondes, cathéters, drains, redons, perfusions... et des appareils roulants, **DE NE PAS SORTIR DE L'ÉTABLISSEMENT.**



**Stop à la violence à l'hôpital :**  
L'hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.





# CHARTRE ROMAIN JACOB

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





**Vous pouvez joindre les membres de la commission par l'intermédiaire du secrétariat de Direction au 03.83.62.20.22**

## CDU / Commission des Usagers

Une Commission des Usagers (CdU) est installée dans chaque établissement de santé pour représenter les patients et leur famille.

### Ses rôles et missions

Décret 2005-213 du 5 mars 2005, complété par le Décret du 1er juin 2016 qui fait évoluer la composition de la Commission des Usagers (CdU) des établissements de santé et renforce ses missions.

- > **Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.**
- > **Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Établissement (CME).**
- > **Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données.**
- > **Être informée des Événements Indésirables Graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier.**
- > **Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.**
- > **Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.**
- > **Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches dans le cadre de la gestion des plaintes.**

<b>Présidente</b>	<b>Madame Pascale PEIFFER</b> <b>Directrice déléguée</b>
Médiateur Médecin Suppléant	Docteur Louis FIORANI Docteur Laurent DACCORDI
Médiateur représentant de la CME (Commission Médicale d'Établissement)	Docteur Fabrice KUNTZ
Médiateur non-médecin Suppléant	Madame Delphine DETHOREY Madame Brigitte GOUDOT
Représentants des Usagers Suppléants	Madame Christine LIGNIER Madame Denise ALLAIT Madame Annette KELLER et Madame Anne BOYETTE
Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, Médicotechnique et rééducation	Madame Brigitte GOUDOT
Représentant du CSE (Comité Social d'établissement) Suppléant	Madame Stéphanie NADANY Madame Mélissa PIERRE Madame Nadine HANOTEL et Madame Sabine MEYER
Référent Bienveillance	Docteur Marie-Claire TROTZIER
Responsable Qualité	Madame Emmanuelle MARTIN



# Demarche qualité

## Résultats de certification



La certification est une démarche d'évaluation externe des Établissements de santé réalisée sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS) (démarche obligatoire reconduite tous les 4 ans).

Elle évalue le niveau de qualité et de sécurité de l'Établissement sur l'ensemble de ses organisations et de ses pratiques.

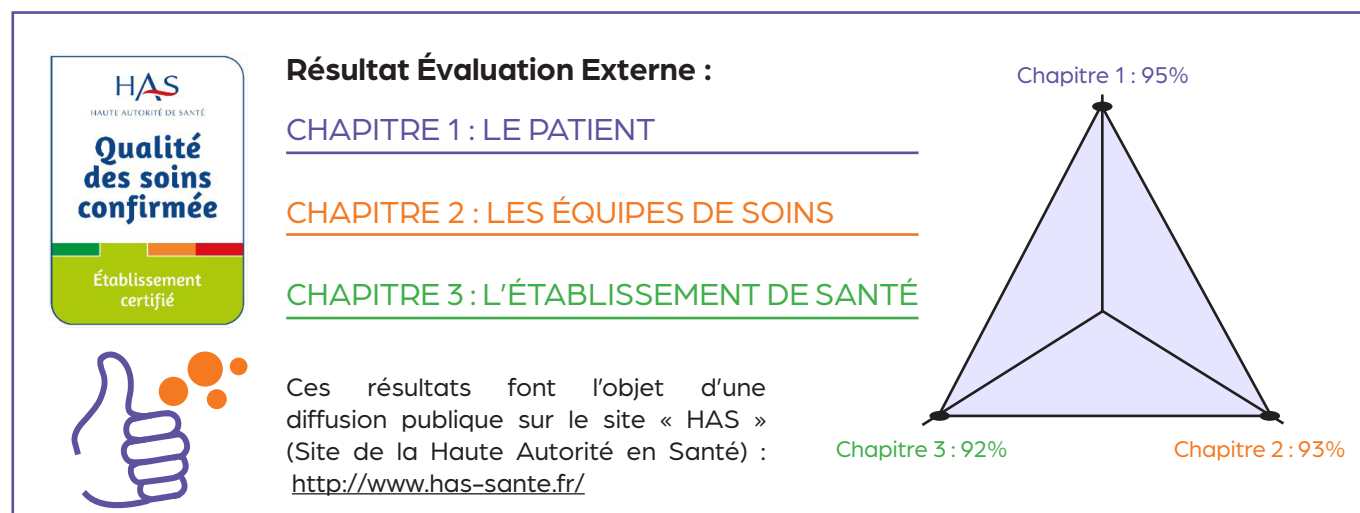
Il existe 4 niveaux de certification :



## Les résultats de Centre hospitalier de Toul

Le Centre hospitalier de TOUL a passé sa cinquième procédure de certification, la «V2020».

La Haute Autorité de Santé a rendu ses conclusions définitives en juin 2022 (Rapport additif) en certifiant l'établissement.



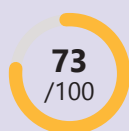


# Indicateurs qualité

## Satisfaction du patient hospitalisé

La mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients est effectuée via des questionnaires remplis par les patients après leur séjour. Le questionnaire est adapté au type de séjour et concerne différentes étapes du parcours de soin.

### Médecine, Chirurgie, Obstétrique (MCO)



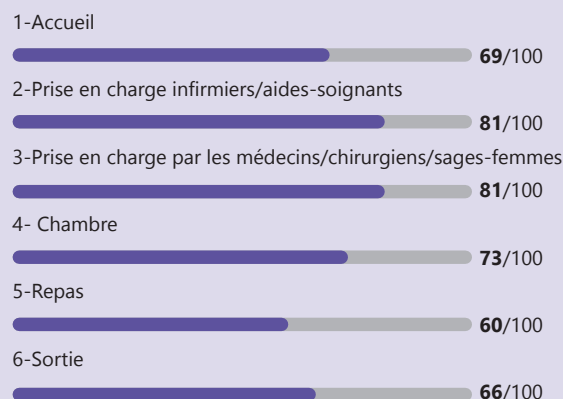
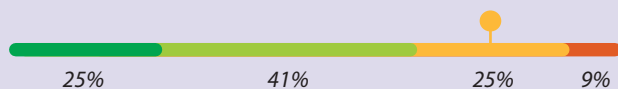
**Appréciation globale des patients (MCO)**

(?)  
126 évaluations

Source : IQSS questionnaire patient - 2024

↘ en baisse

Répartition nationale des établissements par niveau (?)



**61,1%** des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement / 126 évaluations (?)

### Chirurgie ambulatoire (CA)



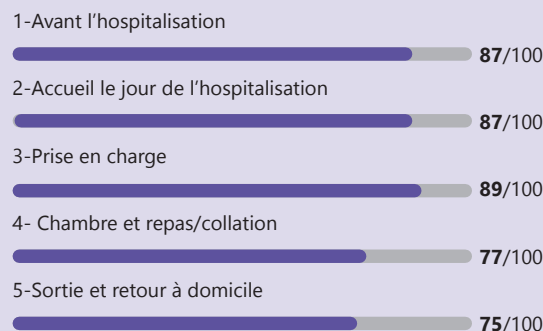
**Appréciation globale des patients (CA)**

(?)  
131 évaluations

Source : IQSS questionnaire patient - 2024

→ stable

Répartition nationale des établissements par niveau (?)



**79,4%** des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement / 131 évaluations (?)

(?) Pourcentage de patients qui recommanderaient certainement cet établissement à leurs proches s'ils devaient y séjourner pour le même motif.

Ces résultats font l'objet d'une diffusion publique sur les sites internet suivants (Plateforme d'information sur les établissements de santé) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) / QualiScope



## La politique qualité / Répondre au mieux aux besoins

**La démarche qualité et gestion des risques constitue une priorité pour l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Toul.**

Depuis 2000, l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des patients, des visiteurs, des personnels et des différents prestataires externes.

Un Comité Qualité /Risques a été mis en place pour définir la politique qualité, dynamiser et suivre cette démarche, en lien avec la Commission Médicale d'Établissement.

### La politique qualité se décline autour de 6 axes stratégiques :

- > **Garantir la qualité et la sécurité des soins.**
- > **Améliorer la qualité et l'efficience de l'ensemble des processus de l'établissement.**
- > **Optimiser les parcours patient sur le Territoire, en lien avec les professionnels de ville et les établissements de santé partenaires.**
- > **Renforcer la politique de communication interne et externe.**
- > **Améliorer la satisfaction et la participation des usagers.**
- > **Promouvoir la qualité de vie et la sécurité des professionnels au travail.**

Cette politique, partie intégrante du Projet d'Établissement, fait l'objet d'objectifs et de plans d'actions mesurables et évalués régulièrement.

Cette volonté affichée de la Direction et des Instances du Centre Hospitalier, doit aboutir aux meilleurs soins en terme de qualité et de sécurité pour les usagers et ce, dans les meilleures conditions possibles pour l'ensemble des acteurs hospitaliers.

**La directrice déléguée**

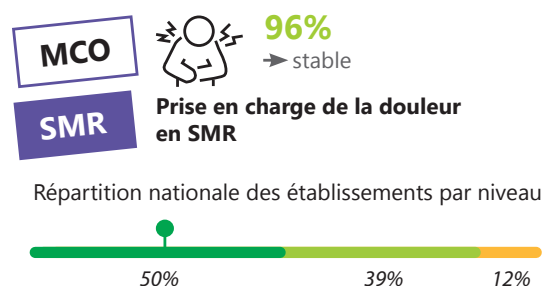
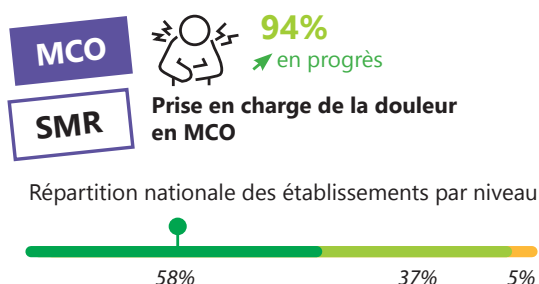


# Indicateurs qualité / Sécurité des soins

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont des outils qui mesurent l'état de santé d'un patient, une pratique professionnelle ou la survenue d'un évènement afin d'évaluer de manière fiable la qualité des soins et la sécurité des patients. Ils sont recueillis chaque année.

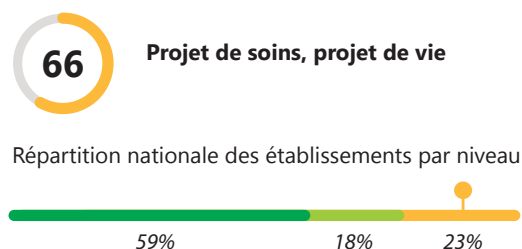
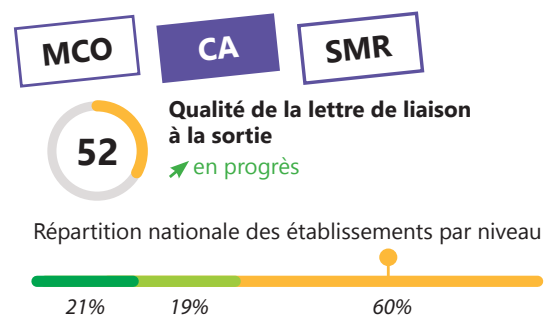
## Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.



## Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.



MCO : Médecine – Chirurgie – Obstétrique / SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation  
/ CA : Chirurgie Ambulatoire

Ces résultats font l'objet d'une diffusion publique sur les sites internet suivants  
(Plateforme d'information sur les établissements de santé) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) / QualiScope

## Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.

### MCO



7%

Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact

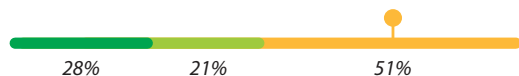
Répartition nationale des établissements par niveau



55%

Consommation des solutions hydroalcooliques (SHA)

Répartition nationale des établissements par niveau



98%

Infection du site après pose d'une prothèse totale du genou

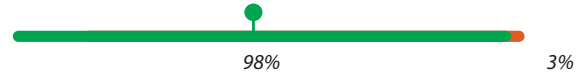
Répartition nationale des établissements par niveau



99%

Infection du site après pose d'une prothèse totale de la hanche

Répartition nationale des établissements par niveau





# Questionnaire de sortie

Afin d'améliorer votre prise en charge, nous vous remercions de bien vouloir compléter ce questionnaire.

Vous pourrez le remettre, lors de votre sortie, au personnel du service ou du bureau des admissions ou le renvoyer à la direction après votre sortie.





**Service :** .....

**Dates du séjour :** ..... / ..... / .....

**Avez-vous reçu une information concernant le dépôt de vos biens et valeurs ? :**  oui  non

**Vous a-t-on proposé de désigner une personne de confiance ?**  oui  non

## Votre avis sur les conditions de séjour :

	 Très satisfait	 Satisfait	 Peu satisfait	 Pas du tout satisfait
<b>Votre chambre :</b>				
La propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le service téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le service télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La tranquillité sonore la journée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La tranquillité sonore la nuit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Votre repas :</b>				
Les horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La température	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La saveur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Les autres prestations :</b>				
Accueil administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brancardage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radiologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Votre avis sur votre prise en charge :</b>				
La disponibilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations relatives à votre état de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les relations avec les médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les relations avec le personnel soignant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le respect de votre intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prise en charge de votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prise en charge de votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





► **LOCATION**

lit 3 fonctions électriques, fauteuil...  
LIVRAISON GRATUITE - TIERS PAYANT  
(vous avez le libre choix de votre prestataire)

► **INCONTINENCE**

4 paquets de protections achetés  
= **1 paquet offert** sur la gamme  
HARTMANN MOLICARE

► **FAUTEUILS DE CONFORT**



10 rue du Pont de Villey  
Zone Commerciale  
54200 DOMMARTIN-LÈS-TOUL



Tél. 03 83 64 80 31  
[providom54@prest-equip.fr](mailto:providom54@prest-equip.fr)

 **envie**  
autonomie

**MATÉRIEL MÉDICAL**

VENTE - LOCATION - CONSEIL  
ERGOTHÉRAPEUTE - RÉPARATION

**03 83 64 93 64**

765 AVENUE DE L'EUROPE  
54200 TOUL

[www.envieautonomie.org](http://www.envieautonomie.org)  
[autonomie.lorraine@envie.org](mailto:autonomie.lorraine@envie.org)

**PROMEDIC 54 & PROMEDIC 55**  
**VSL - TAXIS - AMBULANCES**

Dialyse  
Consultation  
Radiothérapie  
Chimiothérapie  
Cure...



Rééducation  
Convenance  
personnelle  
Hospitalisation  
Aéroport  
Urgences...

5 rue des Lurons  
Pôle commercial Jeanne d'Arc  
54200 DOMMARTIN LES TOUL

**03 83 43 25 25**  
[ambulances@promedic54.fr](mailto:ambulances@promedic54.fr)

Z.A. de Tusey  
55140 VAUCOULEURS

**03 29 89 50 50**  
[ambulances@promedic55.fr](mailto:ambulances@promedic55.fr)



**COLOCATIONS POUR 8 PERSONNES AGÉES**  
**AVEC AUXILIAIRES DE VIE SUR PLACE 24h/24**



**TAILLE HUMAINE**  
Seulement 8  
personnes dans un lieu  
qui fait rimer convivialité  
et sécurité, grâce à la  
présence d'auxiliaires  
de vie sur place  
24h/24.



**ACCOMPAGNEMENT**  
**INDIVIDUALISÉ**  
Etre aidé pour les  
gestes du quotidien  
devenus difficiles ou  
impossibles, selon sa  
perte d'autonomie.



**COÛT MODÉRÉ**  
Tout compris :  
loyer,  
frais alimentaires et  
prestations.



**LIBERTÉ**  
Chacun dispose d'une  
**grande chambre** de  
30m<sup>2</sup> avec accès  
**extérieur direct**,  
pour aller / venir et  
recevoir qui l'on veut  
quand on le veut.

Retrouvez nos colocations près de chez vous sur :  
[www.agesetvie.com](http://www.agesetvie.com)

Renseignements et rendez-vous :

**0 801 07 08 09**

Service & appel  
gratuits





Ma  
MUTUELLE  
santé  
ELLE EST  
comme moi  
ELLE PENSE  
aux autres

 le rire  
médecin  
Rire à l'hôpital, c'est vital !

▶ N°Cristal 09 69 36 10 20  
APPEL NON SURTAXE

  
**ACORIS**  
mutuelles

Plus de 20 agences en Lorraine  
et en Franche-Comté  
[acorismutuelles.fr](http://acorismutuelles.fr)

