

LIVRET D'ACCUEIL DES USAGERS

Centre Hospitalier

Bienvenue au Centre Hospitalier de Narbonne

Madame, Monsieur,

C'est au nom de l'ensemble du personnel que nous vous accueillons aujourd'hui dans notre établissement. Nous savons à quel point ce moment peut soulever inquiétudes et interrogations. Ce livret est destiné à répondre à vos questions les plus courantes sur le **fonctionnement de notre établissement** et le **déroulement de votre séjour**.

N'hésitez pas également à vous adresser au cadre de santé, ou en son absence à l'infirmière de l'unité de soins, pour obtenir des renseignements complémentaires.

Afin de rester constamment à votre écoute et se perfectionner sans cesse pour continuer de mériter votre confiance, les équipes médicales, soignantes, techniques et administratives mettront leurs compétences et leurs savoir-faire à votre disposition.

Le centre hospitalier de Narbonne est audité tous les 4 ans par des pairs experts-visiteurs mandatés par l'HAS (Haute Autorité de Santé). Cet audit permet de définir un niveau de qualité de prise en charge et de certifier les établissements de santé publics et privés.

C'est grâce à cette certification que le centre hospitalier de Narbonne peut vous prendre en charge.

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est un engagement constant de chaque professionnel au service de l'utilisateur. Les résultats des indicateurs qualité du Centre Hospitalier sont affichés à l'accueil.

Durant votre séjour, nous porterons une attention toute particulière au maintien des liens avec votre environnement personnel, familial, social et culturel.

Egalement, nous nous efforçons aussi de moderniser en permanence les locaux d'hospitalisation et les équipements.

Nous nous engageons également dans des mesures de maîtrise de nos consommations dans le cadre d'une volonté de développer durablement nos activités en limitant les impacts sur notre environnement.

Lors de votre sortie, nous vous proposerons de remplir une **enquête de satisfaction** (par mail, SMS ou en format papier) qui doit permettre d'améliorer nos services.

En espérant que ce livret, conçu pour vous aider, réponde à vos attentes. Nous vous remercions encore de votre confiance et vous souhaitons un bon séjour et un rétablissement aussi rapide et complet que possible.

Le Directeur



Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en aux professionnels rencontrés ou au cadre soignant de l'unité.



If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.



Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario de la unidad.



Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chiede alla caposala del reparto.

Sommaire

1. Un peu d'histoire	6
2. Les établissements du Centre Hospitalier	7
3. L'hôpital en bref	11
3.1 Présentation et missions de l'hôpital	11
3.2 Pôles et services de soins	12
4. Accéder aux différents sites de l'hôpital	14
4.1 Accès à l'établissement par les transports en commun	15
4.2 Accès Personne à Mobilité Réduite (PMR)	15
4.3 Mobilité	15
4.4 Numéros utiles	16
5. Votre arrivée à l'Hôpital	17
5.1 S'identifier aux admissions pour une hospitalisation : pour nous, vous êtes unique !	18
5.2 Documents nécessaires à l'établissement de votre dossier administratif	19
5.3 Les formalités spécifiques aux consultations externes	20
5.4 Créer et utiliser son Dossier Médical Partagé avec Mon Espace Santé	20
5.5 Le traitement de vos données de santé	22
5.6 Les frais liés à votre prise en charge	23
5.7 La téléconsultation	23
6. Votre parcours de soins	24
6.1 Connaître les équipes de soins	24
6.2 L'unité d'hospitalisation	28
6.3 La chambre d'hospitalisation et les visites	29
7. Les éléments indispensables à votre prise en charge	30
7.1 Vos traitements médicamenteux	30
7.2 La douleur, parlons-en	30
7.3 Bien manger pour votre santé	31
7.4 Le service télévision	31

7.5 Le relais H	31
7.6 Prévention des infections associées aux soins ou infections nosocomiales	32
8. Garantir vos droits	33
8.1 Vous informer sur votre état de santé	33
8.2 Identifier une personne à prévenir	33
8.3 Désigner une personne de confiance	33
8.4 Rédiger vos directives anticipées	34
8.5 Accéder à votre dossier médical	34
8.6 Vous exprimer	35
8.7 Une question d'engagement	37
8.8 Pratique du culte	37
8.9 Le service social	38
8.10 La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)	38
8.11 Votre expertise	39
9. Connaître vos devoirs	40
9.1 Les consignes de visites	41
9.2 Vos responsabilités	41
9.3 Informations générales	42
9.4 Les valeurs qui nous rassemblent	43
9.5 La prise en charge du handicap	46
10. Préparer votre sortie	48
10.1 La qualité et la sécurité des soins, notre engagement au quotidien	49

1. Un peu d'histoire

29 septembre 1149 : 1^{ère} mention de l'hôpital dans un testament de l'Archevêque de Narbonne notamment sous le nom d'hôpital Saint-Paul ou Hôpital des Pauvres du Bourg.

1635 : Fondation de l'Hôpital de la Charité

1678 : L'hôpital devient un Hôpital Général et est rattaché à l'Hôtel-Dieu Saint-Paul la même année.

Pharmacie de l'Hôtel-Dieu en 1685



1918 : Construction du pavillon Joséphine ROMAIN agrandissant ainsi les services de chirurgie femmes, hommes et médecine femmes. Ce legs de Monsieur Jules ROMAIN a permis, plus tard, l'installation des équipements de radiographie.

1954 : Modernisation du centre de long séjour pour personnes âgées grâce au legs de Madame PECH DALCY.

1998 - 2000 : Création du plateau technique

1984 - 1987 : Rénovation et restructuration de la maternité

2020 : Construction du Pavillon de consultations Saint-Paul dont l'extension a été ouverte en 2023

2013 : Déménagement du centre gérontologique Pech Dalcy à La Coupe

2023 : Lancement de la construction du VillÂge Santé & Savoirs

2. Les établissements du Centre Hospitalier

Hôtel-Dieu

- Boulevard Dr Lacroix - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 60 00
- direction@ch-narbonne.fr



Centre de Gérontologie - Pech Dalcy

- Rue Marcelin Boule - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 66 00
- pechdalcy@ch-narbonne.fr



Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

- Clinique Les quatre Fontaines
- Rue Marcelin Boule - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 27 98 98
- secretariatssr@ch-narbonne.fr



Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

- Centre de Gérontologie - Pech Dalcy - Rue Marcelin Boule - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 76 94
- ssiad@ch-narbonne.fr



Auxilia / Auxilia Présence

- Accueil de Jour Thérapeutique pour malade Alzheimer
- Plateforme de répit des aidants
- 17 chemin du Pont de l'Avenir - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 32 52 68
- auxilia@ch-narbonne.fr



**Clinique Sainte
Thérèse
(Psychiatrie
adulte)**

- 1 rue Simon Castan
- 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 66 20
- psychiatrie@ch-narbonne.fr



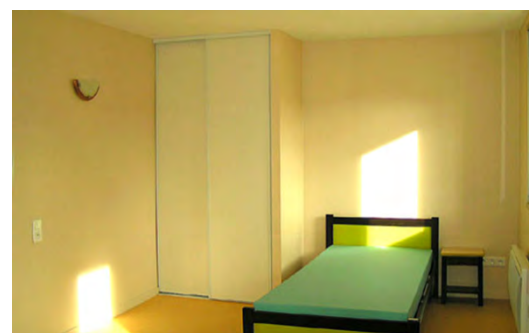
**Centre
médicopsychologique
pour adultes**

- 1 rue Simon Castan - 11100
Narbonne
- Tél : 04 68 42 66 30



**Appartements
thérapeutiques
(Psychiatrie adulte)**

- 1 rue Simon Castan - 11100
Narbonne
- Tél : 04 68 42 66 20
- psychiatrie@ch-narbonne.fr



**Centre de Soins de Jour
en Alcoolologie (CSJA) et
patients psychotiques**

- Rue Mascara - 11100
Narbonne
- Tél : 04 68 42 68 30
- psycsja@ch-narbonne.fr



Hôpital de jour Elise Saunier psychiatrie- infantojuvénile

- 12 rue Henri Dunant - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 54 40
- pedopsychiatrie@ch-narbonne.fr



Centre médico-psychologique pour enfants - Hôpital de jour Brossolette

- 7 rue Pierre Brossolette - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 65 80
- pedopsybrossolette@ch-narbonne.fr



Centre médicopsychologique pour enfants de Lézignan

- 3 cité Jean Moulin - 11200 Lézignan
- Tél : 04 68 27 13 02
- pedopsylezignan@ch-narbonne.fr



CeGIDD - Centre de Vaccinations Publiques et internationales

- 28 rue de la Lyre - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 90 68 90
- cdag@ch-narbonne.fr



Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et Institut de Formation des Aides-Soignants (IFAS)

- 12 quai Dillon - 11100 Narbonne
- Tél : 04 68 42 66 11
- ifsi@ch-narbonne.fr



Le Centre Hospitalier de Narbonne est en direction commune avec les centres hospitaliers Port La Nouvelle et Lézignan-Corbières et évolue dans le cadre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) avec les centres hospitaliers de Perpignan, Prades et Thuir.



3. L'hôpital en bref

3.1 Présentation et missions de l'hôpital

L'hôpital de Narbonne est le principal établissement public de santé de l'Est du département de l'Aude.

Etablissement moderne ancré dans son histoire séculaire mais résolument tourné vers l'avenir, l'hôpital est situé en cœur de ville mais rayonne sur l'ensemble du territoire.

Le Centre Hospitalier et l'ensemble de son personnel sont aux services des populations pour répondre à leurs besoins en santé, d'aujourd'hui mais aussi de demain.

Vidéo de présentation de l'hôpital

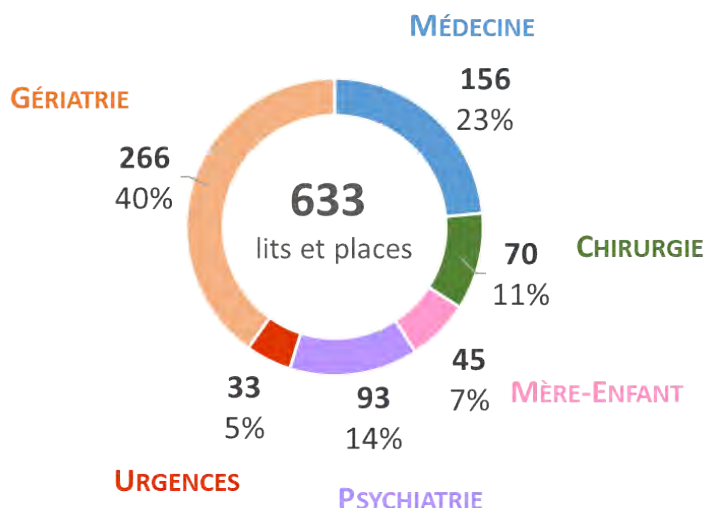


Vidéo de présentation de la maternité



Centre Hospitalier de Narbonne

En 2022



Certifications et labels

Certification Niveau A de la Haute Autorité de Santé
Laboratoire de biologie médicale accrédité par le Comité Français d'Accréditation
Hôpital labellisé Très Haute Qualité Sanitaire Sociale et Environnementale – Niveau Or
Service Maternité labellisé THQSE – Niveau Or
L'UPC (Unité de Production Culinaire) et la stérilisation sont certifiés ISO 9001



1448 professionnels
dont 174 médecins



24 221
Séjours en médecine, chirurgie et maternité



140 410
Consultations dont urgences



47 589
Passages aux urgences



897
Naissances



70 000
Actes d'imagerie
IRM, scanner, radios, etc.



7 salles de bloc
+ 1 salle d'endoscopie

3.2 Pôles et services de soins

Un **pôle** est un regroupement de secteurs, services et unités fonctionnelles qui ont des activités de soins et de prévention communes ou complémentaires.

Sur la base d'un projet partagé entre les équipes et d'un contrat conclu avec la direction, le pôle s'appuie sur des objectifs d'activité et de qualité. Le pôle repose sur :

- Une logique de pathologie ou de filière de prise en charge (ex : pôles mère-enfant, gériatrie...)
- Une logique « généraliste » (ex : pôles psychiatrie, urgences...)
- Une logique de prestations (ex : pôles pharmacie, biologie...)

Pôle Médecine

- Allergologie
- Cardiologie
- Neurologie
- CeGIDD
- Court séjour gériatrique
- Diabétologie
- Endocrinologie
- Médecine polyvalente
- Médecine du sport
- Oncologie
- Pneumologie
- Soutien et soins palliatifs
- Unité mobile de gériatrie
- Unité de soins intensifs cardiologie-neurologie

Pôle Appui aux fonctions cliniques

- Centre de vaccination
- Chambre mortuaire
- Clinique de la douleur
- Equipe Opérationnelle d'Hygiène
- Kinésithérapie
- Laboratoire
- Pharmacie
- Plateau de consultations
- Service Social
- Secrétariats Médicaux
- Stérilisation
- Transports internes
- Unité Transversale de Nutrition (UTN)

Pôle Médico-chirurgical

- Anesthésie
- Bloc central
- Chirurgie Viscérale
- Chirurgie Vasculaire
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Orthopédique
- Endoscopie
- Gastroentérologie
- Chirurgie et Anesthésie Ambulatoires
- Spécialités chirurgicales

Pôle Mère-Enfant

- Consultations non-programmées de pédiatrie
- Gynécologie
- Gynécologie Obstétrique
- Maternité (*dont 4 lits kangourous*)
- Pédiatrie (*dont 4 lits de pédopsychiatrie*)
- UAPED (Unité d'Accueil Pédiatrique Enfants en Danger)

Pôle VAR (*Vieillesse-Autonomie-Réadaptation*)

- Accueil de jour Auxilia (accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer) et plateforme de répit des aidants
- Centre de Gérontologie Pech Dalcy (EHPAD)
- Centre de Réadaptation Gériatrique (SMR)
- Consultation Fragilité
- Consultation de Gériatrie
- SSIAD (soins à domicile)
- Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

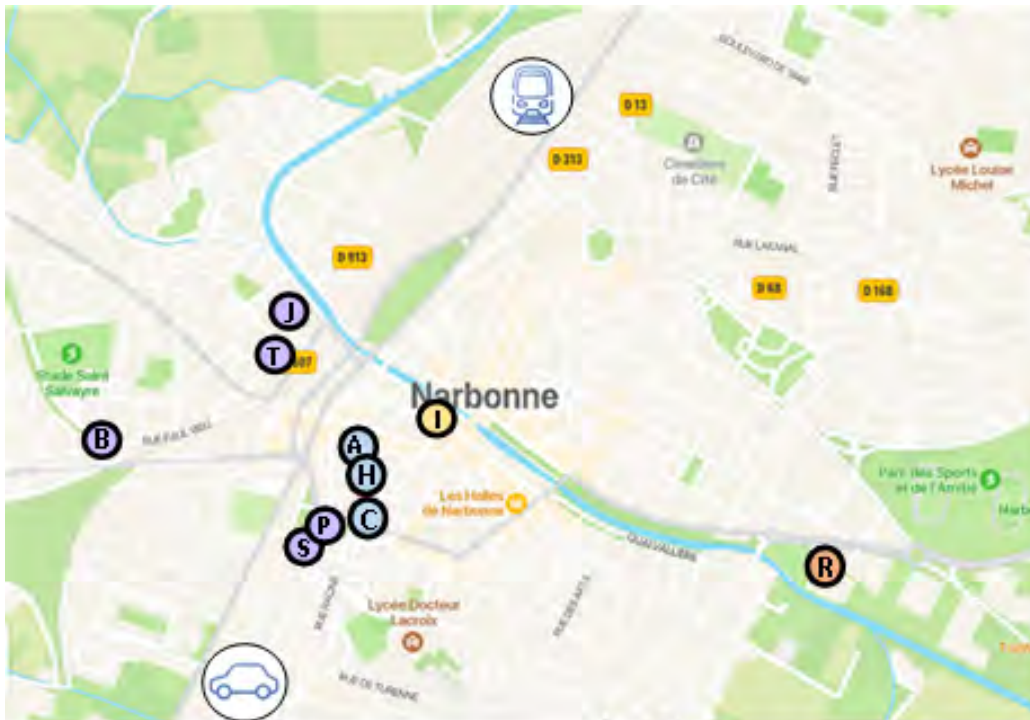
Pôle Psychiatrie

- Appartements thérapeutiques
- ELSA (Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie)
- HDJ Adolescents
- Pédopsychiatrie (consultations et hospitalisations)
- Plateforme de Coordination et d'Orientation (PCO) et antenne CMP pour enfant (DSE)
- Psychiatrie Générale adulte (consultations et hospitalisations)

Pôle Urgences - Réanimation - Imagerie

- Urgences
- SMUR
- Réanimation
- Imagerie médicale
- PUMA (Post Urgences Médecine Aigue)
- UMJ (Unité Médico Judiciaire)

4. Accéder aux différents sites de l'hôpital



- A** Bâtiment administratif
- B** Hôpital de Jour Brossolette (pédopsychiatrie)
- C** Pavillon de consultations Saint-Paul
- D** Pech Dalcy (Centre Gériatrique)
- H** Hôtel-Dieu
- I** Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFS) et Aides-Soignants (IFAS)

- J** Hôpital de Jour de psychiatrie
- P** Centre Médico-Psychiatrique (CMP, pédopsychiatrie)
- R** Plateforme de répit des aidants et accueil de jour Alzheimer Auxilia
- S** Hôpital de Jour Elise Saurier (psychiatrie pour adolescents)
- T** Clinique Sainte-Thérèse (psychiatrie pour adultes)



+ d'infos sur la page
« Accès » du site internet



4.1 Accès à l'établissement par les transports en commun

Des **navettes gratuites** (appelées « citadines ») permettent de se déplacer dans la ville de Narbonne. En particulier, elles relient des parkings gratuits (ex : Maraussan, Carnot) au centre hospitalier et à la gare de Narbonne.

Ces transports gratuits passent toutes les 15 minutes, du lundi au samedi (sauf jours fériés), de 7h40 à 19h20.



*Pour + d'informations,
scannez ce QR-code*

Réseau de bus de l'agglomération :

L'Hôtel-Dieu du centre hospitalier de Narbonne est desservi par l'ensemble des 6 lignes de bus de la ville.

*+ d'informations
sur le site citibus.fr*

4.2 Accès Personne à Mobilité Réduite (PMR)

L'Hôtel-Dieu, le bâtiment administratif, le pavillon Saint-Paul (consultations), la clinique Sainte Thérèse et le site de Pech Dalcy disposent de rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

4.3 Mobilité

La ville de Narbonne a pour projet d'augmenter la capacité des parkings d'accès aux navettes et de parkings de covoiturage.

Depuis le mois de décembre 2022, la ville de Narbonne a mis à disposition de tous des **vélos à assistance électrique Bik'air** : 80 vélos jaunes et bleus.

En libre-service, sans borne, ni station, ils permettent de se déplacer facilement et rapidement sans contrainte de stationnement. Il suffit de les prendre et de les déposer au lieu le plus proche de sa destination.

Une application téléchargeable sur l'App Store ou le Google Play Store dénommée « Bik'Air » permet leur localisation et leur déverrouillage.

Les tarifs appliqués sont au choix et selon les besoins de chacun :

- 0.15€ la minute ;
- 2.99€ les deux trajets de 30 minutes chacun ;
- 29.99€ par mois pour 40 trajets de 30 minutes, permettant ainsi à tous les travailleurs de se rendre sur le lieu de travail pour moins d'1 euro par jour.



4.4 Numéros utiles

Accueil standard : 04 68 42 60 00

Fax réservé aux malentendants : 04 68 42 61 04

Centre Gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) :

04 68 42 69 90

Centre de Vaccinations Publiques et Internationales :

04 68 49 46 54

Tabacologie - Equipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA)

04 68 42 65 12

SAMU : 15

Service d'urgence sociale de l'Aude : 115

Permanence d'Accès aux soins de Santé (PASS) : 04 68 42 61 99

Violences conjugales – femmes info service : 39 19 (numéro national)

Centre d'information des droits des femmes et de la famille – Urgence femme

écoute : 04 68 42 51 33

SOS enfance en danger : 119

5. Votre arrivée à l'Hôpital

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, il est nécessaire d'accomplir des formalités administratives.

Leur bon accomplissement a pour objectif de garantir :

- La sécurité des soins et le respect des droits des patients et de leurs proches :
Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'utilisation de l'*identifiant national de santé* (INS) est obligatoire pour référencer et partager les données de santé d'un usager. L'utilisation de cette « identité sanitaire » officielle par tous, professionnels comme usagers, a pour objet d'améliorer et de sécuriser la coordination du parcours de santé des patients.

Pour que l'INS soit bien utilisé en toute sécurité, il est important de s'assurer que les « traits » (nom de naissance, prénoms, date et commune de naissance et sexe) de votre INS correspondent bien à ceux de votre identité officielle. Ce contrôle de conformité est réalisé par la demande d'une de vos pièces d'identité, lors de la création de votre dossier. Ainsi, la sécurité de votre prise en charge médicale est garantie.

Les pièces d'identité à haut niveau de confiance retenues par le Référentiel National d'Identitovigilance sont : la Carte Nationale d'Identité UE, le Passeport, le Livret de Famille ou un acte de naissance.

Votre accueil se fera au Bureau des admissions et votre identité sera enregistrée fidèlement à la pièce d'identité présentée. Votre identité sera alors « validée » par nos soins et après interrogation de la base nationale d'identités (téléservice INSi), votre identité sera « qualifiée ».

Si vous vous êtes marié(e) ou si vous avez divorcé(e) depuis la réalisation de votre pièce d'identité, nous ne pourrions pas le prendre compte pour votre enregistrement. Vous avez la possibilité de faire modifier votre identité à posteriori, sur présentation d'une nouvelle pièce d'identité intégrant votre changement de situation ou d'un extrait de jugement de divorce ou sur présentation de votre Livret de Famille.

- La transmission des données indispensables à la prise en charge financières de vos soins auprès des organismes d'assurance (assurance maladie, mutuelle).

5.1 S'identifier aux admissions pour une hospitalisation : pour nous, vous êtes unique !

Lors de votre hospitalisation, votre santé sera confiée à une équipe pluridisciplinaire de santé. Dans le but d'assurer votre sécurité médicale et l'efficacité de nos soins, il est primordial que ces professionnels soient sûrs de votre identité.

Pour votre sécurité, un **bracelet d'identification** vous sera remis à votre arrivée dans l'unité de soins.

Avant tout séjour hospitalier, vous devez vous présenter au bureau des admissions.

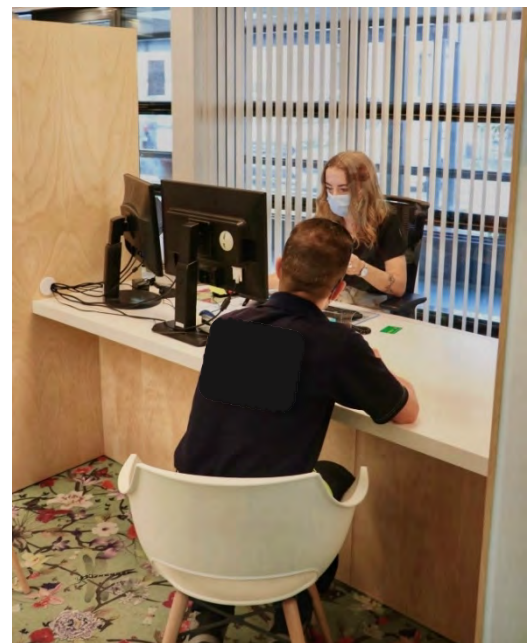
Si vous êtes hospitalisé(e) en Urgences, vous devrez ensuite régulariser votre dossier au bureau des Entrées aux heures d'ouverture.

Horaires du Service des Admissions :
Ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h00

Votre admission peut se faire en amont de votre consultation ou de votre hospitalisation en réalisant votre **préadmission** en ligne sur le site internet du Centre Hospitalier : www.ch-narbonne.fr

Si vous n'avez pas bénéficié d'une préadmission en ligne, vous devez vous présenter au **bureau des admissions** le jour même de votre hospitalisation (prévoir environ 15 minutes d'attente avant de bénéficier de l'accueil au guichet), pour établir un dossier administratif et obtenir des étiquettes.

Il est important de vérifier l'exactitude des renseignements portés sur vos étiquettes. Elles permettent votre identification tout au long de votre parcours de soins.



digihosp
PATIENT

Préparez votre venue
à l'hôpital en toute
sérénité

- ✓ Consultez toutes les informations pratiques
- ✓ Soyez guidé étape par étape
- ✓ Transmettez en toute sécurité vos documents administratifs et/ou médicaux

Utilisez FranceConnect pour vous
connecter ou créer un compte

FranceConnect est la solution
proposée par l'Etat pour simplifier et
sécuriser l'accès aux services en ligne.



[Qu'est ce que FranceConnect ?](#)

5.2 Documents nécessaires à l'établissement de votre dossier administratif

Pour réaliser votre admission, **vous devez présenter les pièces suivantes :**

- ↪ Le plus important : **Passeport, Carte Nationale d'Identité UE, Titre de Séjour ou Livret de Famille pour les mineurs,**
- ↪ Ensuite, **votre carte vitale** avec attestation d'affiliation à l'assurance maladie,
- ↪ Et **votre carte de mutuelle** en cours de validité ou attestation de CSS (Complémentaire Santé Solidaire),
- ↪ Un **justificatif de domicile de moins de trois mois.**
- ↪ De plus, tout document justifiant d'une situation particulière : carnet de santé, carnet de maternité, feuillet d'accident du travail, ordonnancier, attestation d'Aide Médicale d'Etat.

A défaut, de présentation de ces documents, il vous sera demandé une avance financière correspondant aux frais probables du séjour.

Une planche d'étiquettes vous sera remise, que vous devrez présenter au secrétariat du lieu de votre consultation, examen ou hospitalisation.

Si vous êtes victime d'un accident de travail :

- ↪ Feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur (volet n°2).

Si vous venez pour un suivi de grossesse :

- ↪ Présenter une attestation avec ouverture des droits 100% grossesse.

Si vous êtes étranger, résident de l'union Européenne :

- ↪ Carte européenne, et/ou assurance privée pour le ticket modérateur (20%) et le forfait journalier.

Si le patient est mineur :

- ↪ Sauf cas d'urgence, le dossier d'admission doit comporter l'identité exacte de la ou des personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde. Une pièce d'identité de l'accompagnant devra être présentée.

Enfin si votre hospitalisation a été prévue suite à une consultation ou une précédente hospitalisation, un dossier de pré-admission vous sera remis par le secrétariat de l'unité concernée. A la sortie de la consultation, présenter ce dossier au bureau des entrées permettra de réaliser une pré-admission évitant toute nouvelle démarche le jour de votre hospitalisation.

5.3 Les formalités spécifiques aux consultations externes

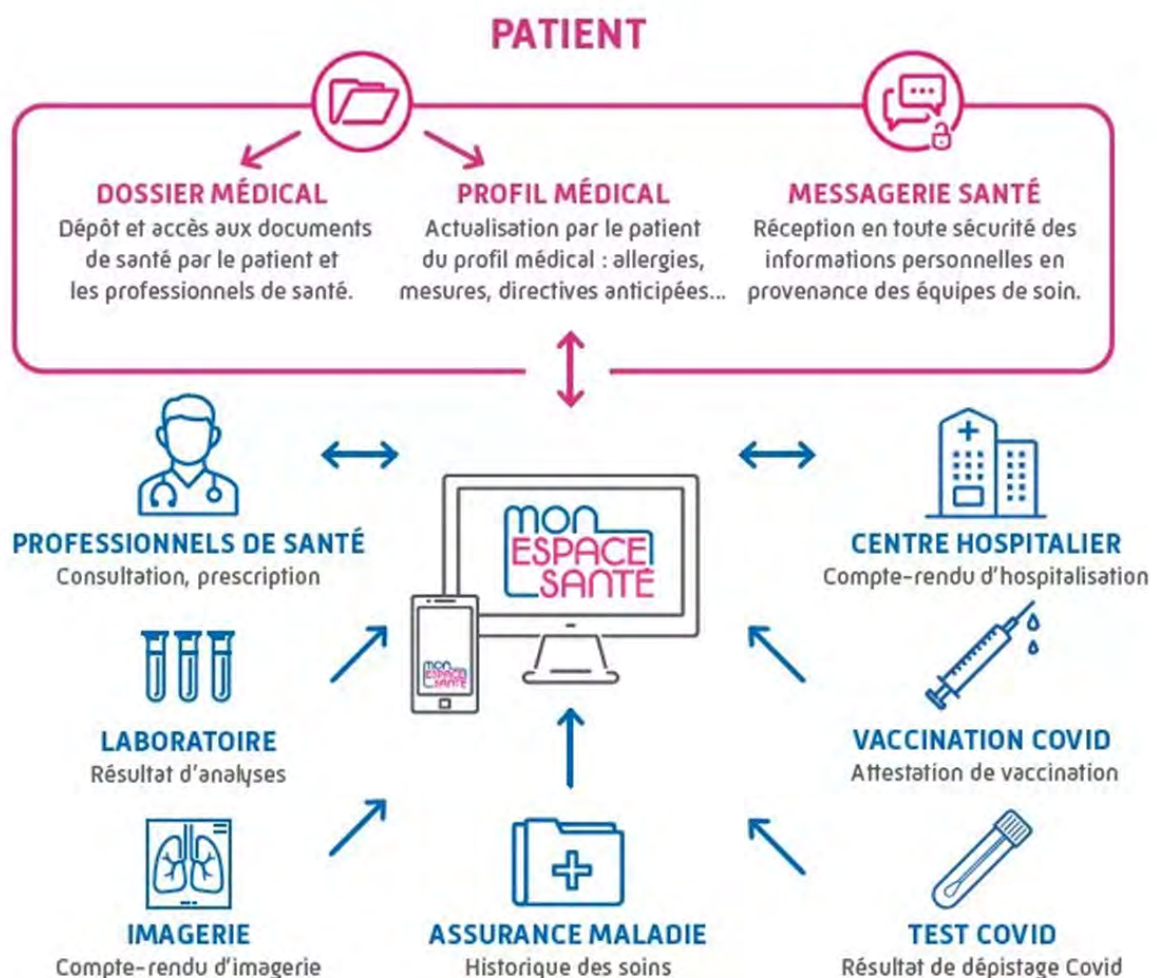
Si vous venez en consultations sur le plan Saint-Paul, les mêmes documents vous seront demandés.

Si vous choisissez d'être pris en charge dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien qui a l'autorisation de la pratiquer, il vous sera toujours demandé de faire l'avance des frais. Toute autre information concernant l'activité libérable doit être demandée à la secrétaire lors de la prise de rendez-vous ou au médecin concerné.

5.4 Créer et utiliser son Dossier Médical Partagé avec Mon Espace Santé



Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés : chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.



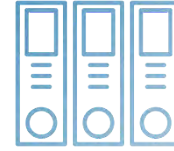


Mon espace santé est un espace numérique personnel semblable à un « coffre-fort » où sont rangés tous mes documents de santé. Je suis le seul à choisir les professionnels qui peuvent y accéder. Tous les professionnels de santé ne peuvent pas consulter les mêmes informations, cela dépend d'une grille d'autorisation que je peux paramétrer.



JE RENSEIGNE MON PROFIL

- Mes maladies et sujets de santé
- Mes traitements
- Mes allergies
- Mes vaccinations
- Mes mesures de santé



JE RETROUVE TOUS MES DOCUMENTS

MÉDICAUX AU MÊME ENDROIT

- Je stocke mes documents de santé et ceux de mes enfants
- Je classe mes documents par catégorie
- Je consulte mes documents en un clic



mon
ESPACE
SANTÉ



J'ÉCHANGE PLUS FACILEMENT AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- Mes messages sont sécurisés
- La confidentialité est garantie
- Les professionnels peuvent me transmettre un document que je peux ajouter dans mon dossier médical numérique.

J'ACCÈDE À UN CATALOGUE DE SERVICES

- Des solutions utiles pour ma santé, mon bien-être ou le maintien de l'autonomie
- Des services de confiance sélectionnés par l'Etat pour la qualité de leur contenu, leur transparence, leur accessibilité et leur éco-responsabilité



Téléchargez l'application
Mon Espace Santé ou
rendez-vous sur
monespacesante.fr



+ d'infos sur Ameli.fr



5.5 Le traitement de vos données de santé

Le Centre Hospitalier de Narbonne (CHN) est soucieux de la protection de vos données personnelles. Il s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données.

Les informations médicales vous concernant sont conservées dans le système d'information du CHN et partagées avec les professionnels de l'équipe de soins qui vous prend en charge.

Les données sont utilisées pour créer et maintenir votre dossier médical, gérer administrativement votre prise en charge, organiser et piloter les services de soins et votre parcours de soins. Elles sont également utilisées pour réaliser des études dans le domaine de la santé.

Le CHN transmet ces informations par courrier ou en les déposant sur des plateformes sécurisées, par exemple le Dossier Médical Partagé (DMP). Dans ce cadre, les informations vous concernant sont susceptibles d'être envoyées chez un hébergeur de données certifié et traitées par des organismes de soins partenaires.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 Août 2004 et au règlement général sur la protection des données « RGPD » du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Pour ce faire il vous suffit, en justifiant de votre identité, d'écrire :

- Par courriel à l'adresse suivante : dpo@ch-narbonne.fr
- Par voie postale :

Délégué à la Protection des Données
Direction des Services Numériques
16, Rue Rabelais
11100 Narbonne

Vous trouverez l'ensemble de ces informations sur notre site internet :

www.ch-narbonne.fr

5.6 Les frais liés à votre prise en charge

Lors d'une hospitalisation, si vous n'adhérez pas à une mutuelle ou si vous ne bénéficiez pas du dispositif Complémentaire Santé Solidaire, le ticket modérateur (20% du prix de journée du service de soins où vous êtes accueilli) et le forfait journalier (prestations d'hôtellerie) seront à votre charge. Les frais sont à régler le jour de votre départ, à l'Accueil Administratif qui effectuera vos formalités de sortie.

Si vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge, vous devez être informé au préalable (hors urgence) de l'estimation du coût de votre prise en charge (frais de séjour et/ou soins). Un devis vous sera alors adressé, que vous devrez retourner accepté 10 jours avant votre venue. La totalité du montant devra être versé par virement sur le compte du Trésor public.

La liste des tarifs applicables au Centre Hospitalier est affichée à l'entrée de chaque service. Elle détaille les tarifs d'hospitalisation, des actes et consultations externes et les modalités de prise en charge en vigueur.

Lors d'une consultation externe, si votre mutuelle n'est pas conventionnée avec le centre hospitalier, le ticket modérateur (30%) sera à votre charge. Si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant, seulement 30 % de vos soins seront pris en charge par votre Caisse d'Assurance Maladie et le solde sera à votre charge.

N'hésitez pas à vous rapprocher des agents du bureau des entrées, qui restent à votre disposition pour toute information sur les tarifs et les conditions de prise en charge par les assurances et mutuelles.

5.7 La téléconsultation

Cette consultation à distance est proposée par le médecin :

- ↳ Aux patients ayant bénéficié au moins d'une consultation,
- ↳ Dans le même service en présentiel dans les 12 mois précédents,
- ↳ Lorsque la situation médicale le permet et qu'une prise en charge à distance est adaptée,
- ↳ Pour éviter un déplacement à l'hôpital dans un contexte d'épidémie.

Il s'agit d'un acte médical à part entière.

Vos droits sont assurés (consentement, secret médical, données personnelles protégées, accompagnement par un tiers possible). Un compte-rendu de la consultation est versé dans le dossier médical.

6. Votre parcours de soins

Durant votre parcours de soins, vous pouvez emprunter **différents circuits** :



Egalement, vous pouvez être amené à rencontrer **différents professionnels** pour la coordination de votre prise en charge.

6.1 Connaître les équipes de soins

Votre prise en charge nécessite l'intervention de nombreux professionnels. Ils se présenteront à vous et leur fonction sera indiquée sur leur blouse ou leur badge professionnel.

N'hésitez pas à leur demander de vous expliquer leur rôle.

Les professionnels de l'établissement bénéficient d'une formation continue pour maintenir et développer leurs compétences afin de vous offrir des services de qualité.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à solliciter le médecin ou le cadre de santé responsable de l'unité où vous êtes pris en charge.



Le chef de service

- Médecin, spécialiste, il dirige le service et coordonne l'équipe médicale.

Le praticien (médecin / chirurgien) :

- Il pose le diagnostic et prescrit les soins. Il prend les décisions médicales vous concernant en lien avec le reste de l'équipe et en faisant éventuellement appel à d'autres professionnels ou spécialistes de l'hôpital si nécessaire.
- Le **chirurgien** est le spécialiste qui va pratiquer votre opération.

L'interne :

- C'est un praticien en formation, qui est en train de se spécialiser. Il est supervisé par un médecin ou chirurgien « sénior ».

Le cadre de santé :

- Professionnel paramédical, il est responsable de l'organisation pratique du service, en lien avec le chef de service. Il supervise l'organisation des soins et l'équipe paramédicale.

L'infirmier :

- Il réalise vos soins, que ce soit sur la base des prescriptions médicales de votre médecin hospitalier ou de sa propre initiative, en lien avec son domaine de compétence.

L'aide-soignant

- Il est chargé de vos soins de confort et d'hygiène.

Le secrétaire médical :

- Il est souvent le premier contact avec le patient. Il constitue le dossier administratif, fixe les rendez-vous avec les médecins et gère les admissions comme les sorties.

DE NOUVELLES RELATIONS

- Parfois, vous aurez le sentiment de « voir beaucoup de monde ».
- Ne vous inquiétez pas : tous ces professionnels échangent et connaissent votre situation en fonction de leur domaine d'intervention.
- Lors d'une grossesse, vous allez rencontrer d'autres professionnels, comme les sages-femmes.

Toutes les personnes nécessaires à votre prise en charge et que peut être vous serez amené à croiser...

Le brancardier :

- Il vous accompagne si vous devez vous déplacer hors du service, par exemple pour un examen de radiologie.

L'ambulancier :

- Il assure les transports à l'extérieur de l'hôpital.

Le rééducateur paramédical :

- Il peut être masseur-kinésithérapeute, ergothérapeute, orthodontiste, diététicien.

L'orthophoniste, psychomotricien, podologue :

- Ces professionnels assurent les soins de rééducation et de réadaptation dans les suites d'une maladie ou d'une intervention chirurgicale.

Le manipulateur en électroradiologie médicale :

- En cas d'IRM, de scanner, d'échographie... il réalise l'examen.

Le radiologue :

- Médecin, il se sert des images pour établir un diagnostic et soigner des maladies.

Le psychologue :

- Il aide les individus à résoudre des difficultés sociales ou d'ordre psychique.

L'agent d'accueil et d'admission :

- Si vous avez fait votre dossier d'admission sur internet, vous ne le verrez pas ! Il aura traité votre dossier à distance. Sinon, il vous accueillera à votre entrée et lors de la sortie.

L'infirmier de recherche clinique :

- Il sera votre interlocuteur et répondra à toutes vos questions si vous acceptez d'être inclus dans un protocole de recherche.

Le pharmacien et le préparateur en pharmacie

- Délivrent et veillent au bon usage des médicaments et dispositifs médicaux dont vous avez besoin, en lien étroit avec votre médecin et avec les infirmier(e)s. Ils analysent les ordonnances et s'assurent de la continuité de vos traitements.

Le cadre supérieur de santé :

- Il exerce des fonctions transversales (qualité, formation continue, recherche) ou il co-pilote l'encadrement d'un pôle de soins médicaux, chirurgicaux, de radiologie, de biologie...

L'anesthésiste réanimateur :

- C'est un médecin qui intervient avant, pendant et après toute opération chirurgicale qui nécessite une anesthésie générale ou locale. Vous l'aurez rencontré en consultation préalable et il aura établi la technique d'anesthésie la plus appropriée pour vous.

L'infirmier anesthésiste :

- Cet infirmier spécialisé assiste l'anesthésiste-réanimateur pendant toute la durée de l'opération.

L'aide-soignant de bloc opératoire :

- Il participe à l'hygiène de l'environnement de l'intervention.
- Il accompagne le patient et veille à son confort en pré et post opératoire.

Toutes les autres équipes que vous ne croiserez peut-être pas mais qui sont indispensables à votre prise en charge

Le médecin biologiste et le technicien de laboratoire :

- Il assure l'analyse de tous les prélèvements (sang, urine, selles, tissus...) des plus simples aux plus complexes, au sein de laboratoires à très haut niveau de technicité.

L'agent de restauration :

- Engagées et conscientes que le repas fait partie du soin, les équipes de restauration font le maximum pour affiner les plats et les ajuster à vos besoins, malgré le très grand nombre à produire.

L'agent de prévention et de sécurité :

- Il veille sur votre sécurité et celle de vos biens pendant votre séjour.

L'agent de blanchisserie :

- C'est grâce à lui que vous disposez de draps, de couvertures, de linges propres et régulièrement changés. Il assure aussi l'entretien des tenues des professionnels, au sein de la blanchisserie centrale et des antennes de lingerie en local.

L'agent de maintenance :

- Plombier, électricien, menuisier... évidemment essentiels pour entretenir les locaux et les installations ! Tout comme le logisticien qui assure la gestion des stocks, le conducteur qui approvisionne les sites de nombreux matériels, l'informaticien qui développe des outils pour les professionnels ou pour la gestion de votre dossier en ligne...

Le directeur :

- Le directeur est accompagné de son équipe de direction dont chacun des membres est dédié à un ensemble de fonctions supports : administratif, technique, logistique, informatique...

L'équipe biomédicale :

- Elle se charge de la gestion de tous les équipements médicaux, que ce soit du petit matériel jusqu'aux machines utilisées en réanimation ou au bloc opératoire.

L'agent de stérilisation

- Il nettoie et stérilise les instruments chirurgicaux afin d'éradiquer les bactéries et virus susceptibles de provoquer des infections

6.2 L'unité d'hospitalisation

Votre unité n'est pas nécessairement celle qui porte le nom de votre maladie. Cela n'exclut en rien la qualité de votre prise en charge. Les équipes médicales et soignantes se coordonnent pour assurer sa continuité et sa conformité aux recommandations.

L'équipe qui vous prend en charge assure la qualité et la sécurité de votre séjour et met en commun ses compétences et ses qualités humaines pour vous accompagner.

Afin d'améliorer et simplifier la prise en charge médicale, vous prendrez soin d'apporter tous les documents médicaux afférents à votre hospitalisation :

- Lettre du médecin traitant ;
- Ordonnances des traitements en cours ;
- Examens complémentaires (radios, scanners) ;
- Carnet de santé ;
- Carnet de grossesse ;
- Etc...

Vous en aurez besoin tout au long du parcours de soins.

La vérification de votre identité pour assurer votre sécurité

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation pour assurer la sécurité des soins qui vous seront dispensés.

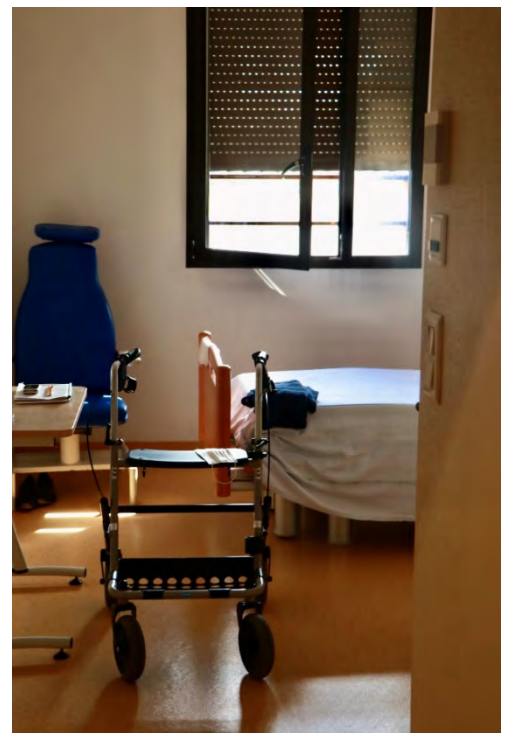
L'apport de vos effets personnels

Pensez également à apporter votre **linge** (serviettes et gants de toilette, pyjama, robe de chambre, chaussons...) et votre **nécessaire de toilette**.

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, les vols ne sont pas exceptionnels. Ne laissez pas d'objet personnel visible lorsque vous quittez la chambre, même pour peu de temps, vous avez la possibilité de demander à l'équipe de soin de fermer la porte à clé. L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte, de détérioration ou de vol.

Vous envisagez une chambre particulière ?

Attention, elle est attribuée en fonction des disponibilités et facturée.



6.3 La chambre d'hospitalisation et les visites



80% des chambres sont individuelles (un lit). Toutes les chambres sont équipées d'une salle d'eau (douche, WC).

Toujours dans le but de répondre à vos attentes, l'hôpital vous propose la prestation « régime particulier » (formulaire à remplir aux guichets d'admission).

Cette prestation payante inclut : **la chambre particulière, une couchette et un petit déjeuner pour votre accompagnant.** Elle peut être prise en charge partiellement ou totalement par votre mutuelle, nous vous invitons à vous renseigner au préalable.



Les visites sont, en principe, **autorisées tous les jours de 14 heures à 18 heures,** sauf dans certaines unités comme la réanimation.

Toutefois, les horaires peuvent être plus restrictifs (indication médicale). Il est important de respecter l'organisation de l'unité afin de faciliter les soins. Dans certains cas, pour améliorer vos conditions de séjours, la présence d'un proche peut être autorisée une ou plusieurs nuits.



Chaque chambre dispose d'un poste téléphonique joignable de l'extérieur sans formalité.

Pour votre repos les communications téléphoniques ne sont plus transférées dans les chambres à partir de 22 heures.

Accueil – Standard : 04 68 42 60 00

Téléphone portable : **L'utilisation du téléphone mobile peut être limité dans certains services de l'hôpital.**

7. Les éléments indispensables à votre prise en charge

7.1 Vos traitements médicamenteux

A votre arrivée

- Apportez les médicaments pris avant l'hospitalisation et les ordonnances correspondantes. Signalez au médecin ou à l'infirmier(ère) les médicaments pris sans ordonnance.
- Remettez l'ordonnance et les médicaments au personnel, ils vous seront rendus à votre sortie ou remis à une personne de confiance. Vous ne devez pas garder de médicaments en chambre

Pendant l'hospitalisation

- Ne prenez que les médicaments donnés par l'infirmier(ère) en charge de leur administration.
- Le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Des modifications de traitements peuvent intervenir.
- Il se peut que la pharmacie de l'hôpital n'ait pas votre médicament habituel. Un médicament équivalent vous sera donné après accord du médecin.

A la sortie de l'hôpital

- Pour la sortie ou le transfert vers un autre établissement, n'oubliez pas de récupérer vos ordonnances initiales et vos traitements.
- Le médecin vous remet une nouvelle ordonnance. N'hésitez pas à poser des questions à l'équipe soignante sur les nouveaux médicaments prescrits et/ou ceux arrêtés.
- Votre pharmacie habituelle vous délivrera vos traitements et vous pourrez lui remettre les médicaments non utilisés/arrêtés ou périmés.

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et ceux prescrits par les médecins de l'hôpital.

7.2 La douleur, parlons-en

Aujourd'hui, la **douleur** est en permanence au centre de nos préoccupations. Si vous souffrez, parlez-en au personnel soignant. Vous serez écouté et tout sera mis en œuvre pour vous soulager. Les professionnels de santé vous demanderont d'évaluer votre douleur sur une échelle de 0 à 10.

La douleur peut aussi être traitée par la relaxation, les massages, l'hypnose ou le soutien psychologique.

Depuis fin 2023, le service de la consultation de la Douleur du CH de Narbonne a déménagé sur l'immeuble Saint Paul rue Lacroix au deuxième étage.

Dans cette « Clinique de la Douleur », l'équipe du service de consultations d'algologie assure la prise en charge des patients douloureux chroniques du département de l'Aude. Les patients adultes et enfants sont accueillis du lundi au vendredi de 9h à 17h dans nos nouveaux locaux.

7.3 Bien manger pour votre santé

Parce que l'alimentation fait aussi partie du soin, ne négligez pas les repas. Ils sont importants aussi bien pour la santé mentale que pour la santé physique. Bien entendu, toutes allergies, souhaits et aversions seront notés.

Les repas sont adaptés à vos besoins nutritionnels. La Diététicienne élabore les menus en fonction des alimentations standards ou thérapeutiques prescrites et au regard de vos aversions.

Vos visiteurs vous apporteront peut-être quelques douceurs ou rafraîchissements. Si tel est le cas, prévenez un soignant afin qu'il vérifie la compatibilité avec vos soins et contrôle leurs modalités de conservation.

7.4 Le service télévision

Vous pouvez bénéficier des services de télévision et vous renseigner au guichet d'accueil dans l'établissement. Ce service est géré par une société privée.

7.5 Le relais H

Vous pourrez rejoindre le Relais H situé à l'entrée principale de l'Hôtel-Dieu afin d'acheter :

- Des snacks sucrés et salés
- Une sélection de presse et de livres
- Des idées cadeaux (papeterie, jouets, bijoux ...)

Le Relais H est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.



7.6 Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales (IN)

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital.

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par **nos mains et nos « postillons »**.

En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. Pour ce faire, de la solution hydro-alcoolique est disponible dès l'entrée de l'hôpital et dans chaque chambre. Si le distributeur est vide, n'hésitez pas à en demander à l'équipe soignante.

D'autres mesures de prévention peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter.

N'hésitez pas à vous référer aux documents affichés dans votre chambre. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

En synthèse :

Les professionnels

- Appliquent les précautions "standard" (hygiène des mains, protection de la tenue...)

Les patients

- Doivent réaliser une hygiène des mains : avant / après salle de repas

Les visiteurs

- Doivent réaliser une hygiène des mains avec la solution hydroalcoolique.
- Si malade, reporter la visite si possible ou porter un masque de soins
- Respecter les consignes si des mesures spécifiques sont mises en place (exemple : grippe chez le patient)

8. Garantir vos droits

8.1 Vous informer sur votre état de santé

Les données vous concernant sont protégées par le secret médical. Durant votre séjour, les équipes vous informeront de votre état de santé avec des explications les plus claires possibles. Votre consentement sera demandé pour tous les actes ou transfert dans un autre service, sauf urgence vitale ou impossibilité d'exprimer votre avis. Si vous ne comprenez pas quelque chose, n'hésitez pas à interroger le médecin ou le cadre de santé. C'est important pour eux comme pour vous que vous compreniez les soins apportés et faciliter votre rétablissement.

Sauf indication contraire à votre arrivée, votre médecin traitant et/ou le médecin qui a prescrit votre hospitalisation ainsi que vos proches pourront être tenus informés de votre état.

8.2 Identifier une personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera de rapporter vos effets personnels, contacter votre famille, qui sera sollicitée en cas d'aggravation de votre état de santé. Vous pouvez l'annuler ou la modifier à tout moment.

8.3 Désigner une personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux, être consultée sur **vos** **volontés** si vous n'êtes pas en état de le faire.

Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins.

Le rôle de personne à prévenir et personne de confiance peut être confié à 1 seule et même personne.

8.4 Rédiger vos directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Cette démarche reste volontaire. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'acte médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre, ou le formulaire de la Haute Autorité de Santé. Les professionnels de santé peuvent également vous accompagner.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels, qui vous prennent en charge.

Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient informatisé. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. L'équipe de soins peut ainsi les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

8.5 Accéder à votre dossier médical

Vous avez la possibilité de prendre connaissance de votre dossier médical. Il vous suffit d'en formaliser la demande, par écrit, auprès de la direction de l'hôpital où vous avez été pris en charge. Après avoir justifié de votre identité, vous pourrez consulter votre dossier sur place ou en recevoir copie par courrier (copie et frais d'envoi à votre charge).

Durée de conservation de votre dossier

Le décret du 4 janvier 2006, en matière de conservation du dossier patient, s'applique aux données électroniques, et aux dossiers « papier ». Le délai de conservation d'un dossier pour un patient court à compter de sa dernière hospitalisation ou dernière consultation au sein de l'établissement :

- 20 ans à compter du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient au sein de l'établissement,
- Jusqu'au 28ème anniversaire du patient, si celui-ci avait moins de 8 ans lors de son dernier séjour ou de sa dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- 10 ans à compter du décès du patient, s'il est décédé moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement,
- 30 ans pour la mention des actes transfusionnels pratiqués et les dossiers des donneurs d'organes décédés.

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, des médecins et/ ou internes des hôpitaux peuvent demander à consulter votre dossier, une fois archivé, dans la garantie totale de l'anonymat. Vous pouvez exprimer votre opposition à cette consultation auprès du chef de service.

Le dossier médical informatisé

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 du Centre Hospitalier de Narbonne sont amenés à traiter les données figurant dans votre dossier.

Le dossier médical partagé

Sauf si vous vous y opposez, certaines informations médicales peuvent alimenter votre dossier médical régional. Ainsi d'autres médecins qui vous prennent en charge, votre médecin traitant notamment, peuvent accéder aux informations vous concernant avec votre accord.

8.6 Vous exprimer

Vous pouvez exprimer librement votre ressenti et vos questionnements éventuels auprès de l'équipe qui vous prend en charge. Faites confiance aux soignants pour vous apporter les réponses à vos questions pour rendre votre expérience la plus positive possible, en toute confiance.

Si vous avez encore des questions en partant de l'hôpital, vous pouvez vous exprimer à travers plusieurs supports :

Les enquêtes de satisfaction

Le Centre Hospitalier de Narbonne est à votre écoute. Vous serez invité à laisser votre adresse mail lors de votre séjour. Vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes en ligne (E-SATIS) reçue par mail et inviter à donner votre avis via une enquête SMS (Hospitalidée). Des questionnaires de satisfaction papier sont également mis à votre disposition dans certains services.

Les réclamations

Si vous avez rencontré des difficultés et si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire auprès du responsable du service, en écrivant au directeur de l'établissement, en contactant directement un représentant des usagers ou en faisant appel à la Commission des Usagers..

Les événements indésirables associés aux soins

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il survient parfois des événements indésirables lors des prises en charge. Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.

Vous avez aussi la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS.

La Commission des Usagers (CDU)

Cette commission veille au respect de vos droits à l'hôpital. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. Elle facilite également vos démarches notamment dans le cadre des réclamations.

Pour plus d'information ou pour entrer en contact avec un membre de la CDU, vous pouvez joindre le référent usagers de l'hôpital ou un Représentant des Usagers (RU). Leurs coordonnées sont disponibles dans l'encart spécifique de l'établissement à l'accueil et dans chaque service ou sur le site internet :

*Pour découvrir les coordonnées des
représentants des usagers, scannez ce QR-code*



La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La CCI est une voie de recours pour le patient en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

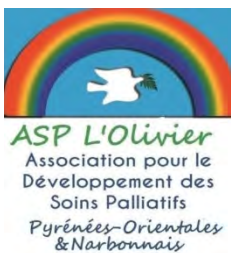
Les autres voies légales de recours (demande amiable d'indemnisation, recours en responsabilité directement auprès de l'établissement) restent possibles.

8.7 Une question d'engagement

Nombreuses sont les **associations** qui soutiennent les malades. Demandez au cadre de santé du service les contacts des intervenants associatifs.

Le Centre Hospitalier de Narbonne a déjà établi des conventions avec :

- **La VMEH** (Visite des malades dans les établissements hospitaliers)
- **L'ASP L'Olivier** (Soins palliatifs)
- **L'association Diabète de Type 1 de l'Aude** (qui intervient en pédiatrie)
- **Lo Camin del sol**



De nouvelles conventions sont à venir très prochainement, notamment avec :

- La ligue contre le cancer
- L'association des diabétiques de l'Aude
- L'association des loisirs de Pech Dalcy
- France Alzheimer



8.8 Pratique du culte

Vous pouvez également solliciter le **soutien d'un ministre du culte**, quelle que soit votre confession. Une liste des représentants des différents cultes avec leurs coordonnées est à votre disposition en composant le 6149 sur le poste fixe de votre chambre.

Sachez que des lieux de recueillement sont à votre disposition.

8.9 Le service social

La mission du service social est de vous **conseiller**, vous **orienter** et vous **soutenir**, vous et vos proches.

Vous pouvez le contacter pour toute question relative aux difficultés liées à votre hospitalisation et pour un accompagnement dans les différentes démarches vous permettant d'accéder à vos droits.

Vous pouvez obtenir les coordonnées de l'assistante sociale du service sur demande auprès des professionnels du service ou de la cadre de l'unité.

8.10 La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

C'est une cellule de prise en charge médico-sociale. Elle accueille les personnes en situation de précarité voire sans résidence stable.

Elle a pour but de :

- Permettre à ce public d'accéder aux prestations hospitalières,
- Accompagner les personnes pour faire valoir leurs droits sociaux, et plus particulièrement leur permettre d'accéder à une couverture sociale (CMU de base, CMU complémentaire, aide médicale état...),
- Développer un travail de partenariat avec l'extra hospitalier (conseil général, PMI, associations...) afin d'informer et d'orienter vers ces structures les personnes rencontrées,
- Jouer un rôle de prévention,

Cette cellule est située au 31 rue Rabelais.

8.11 Votre expertise

Le Centre Hospitalier de Narbonne implique ses patients et leurs proches-aidants dans le parcours de soins.



Quelle est la place des usagers dans la démocratie sanitaire ?

F. 03/10/2023

La **démocratie sanitaire** est une démarche associant l'ensemble des acteurs du système de santé, notamment les usagers de ce système, dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de santé, dans un esprit de dialogue et de concertation.



Une démocratie directe

Plusieurs moyens permettent à l'usager d'être acteur du système et de participer directement à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins et de sa prise en charge.

- ✔ Questionnaires de satisfaction
- ✔ Plaintes et réclamations
- ✔ Remerciements
- ✔ Médiations



d'infos

- ✔ **Patient-expert** : patient atteint d'une maladie chronique qui apporte son point de vue aux soignants et aux patients, basé sur un vécu au quotidien d'une pathologie, des pratiques, une formation et des solutions qu'il a déjà testées pour surmonter des difficultés



d'infos

- ✔ **Patient partenaire** : patient qui témoigne et conseille d'autres patients, aux côtés des acteurs de santé, dans les différentes étapes du parcours de soin : information, sensibilisation, accompagnement, défense des droits ...

Le patient-expert et le patient partenaire peuvent notamment participer au programme d'éducation thérapeutique et faire des interventions auprès des étudiants paramédicaux et internes.



Des porte-paroles à l'hôpital

A la fois porteurs de la parole des usagers du système de santé et garants du respect de leurs droits et de leurs intérêts, nos Représentants des Usagers (RU) contribuent, par le biais des contacts qu'ils bénéficient avec les usagers, à l'amélioration constante de la qualité de la prise en charge dans notre hôpital. Ils sont membres d'une association agréée d'usagers du système de santé.

- ✔ Rencontres avec les usagers
- ✔ Participation à des événements thématiques au sein de l'établissement
- ✔ Participation aux instances :



9. Connaître vos devoirs

*Pour découvrir le
Règlement intérieur,
scannez ce QR-code*



Le **règlement intérieur** définit les règles de vie à l'intérieur de l'établissement, détaille l'organisation de la structure (administrative, médicale, activités de l'établissement), les droits et devoirs du patient.

Vous pouvez le consulter sur simple demande auprès du cadre de santé.

Le Règlement intérieur:

- Droit à l'information sur les soins
- Conditions de séjours
- Sortie des patients
- Dispositions relatives aux décès
- Dispositions relatives au personnel
- Dispositions relatives à l'amélioration continue de la qualité, la gestion des risques et des règles de sécurité

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel. Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances. Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- Etre courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge.
- Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.
- Observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.
- Préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme. Pour vous accompagner dans la réduction des nuisances sonores, des vitrages phoniques ont été installés sur les façades autrefois bruyantes.

9.1 Les consignes de visites

La **présence de vos proches** est pour vous d'un grand réconfort.

Ils doivent cependant :

- ↪ Respecter les horaires de visite du service,
- ↪ Respecter les consignes d'hygiène,
- ↪ Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales,
- ↪ Eviter les visites trop longues et de plus de deux personnes à la fois,
- ↪ Respecter le calme pour le repos des patients hospitalisés,
- ↪ Selon le service ne pas apporter d'aliments, de médicaments, de fleurs en pot,
- ↪ Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique.

La présence d'enfants en bas âge est déconseillée dans les unités de soins pour adultes.

Les moins de 15 ans peuvent ne pas être acceptés dans certains services.

Pour recevoir la visite de votre (ou vos) enfant(s) mineur(s), merci de vous adresser à l'équipe soignante.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne souhaitez pas recevoir (faites-le savoir au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité).

Si votre enfant est hospitalisé, merci de vous adresser à l'équipe soignante pour définir les modalités de votre présence auprès de lui.

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

9.2 Vos responsabilités

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel.

Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances. Plus particulièrement, nous vous invitons à :

- ↪ Etre courtois et poli avec le personnel qui vous prend en charge,
- ↪ Respecter l'interdiction de fumer, y compris la cigarette électronique,
- ↪ Préserver le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision ou à la radio, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, à faire preuve de discrétion et de civisme,
- ↪ Observer une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.

Nous avons tous des droits mais également des devoirs, agissons ensemble pour le respect mutuel. La vie de tous en sera facilitée.

9.3 Informations générales

Dons et prélèvements d'organes et de tissus

À l'issue d'un décès, il est possible de réaliser des prélèvements de tissus et d'organes dans des circonstances définies. La loi française précise que le prélèvement peut être réalisé si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant :

- ↳ Soit par inscription au Registre National des Refus,
- ↳ Soit par témoignage (écrit ou oral auprès de ses proches).

Lors d'une hospitalisation, chacun peut se poser la question : quel serait mon choix ? Pour ou contre le don, l'important c'est de transmettre son positionnement à ses proches.

Droit à l'image

L'hôpital peut être amené à autoriser la réalisation de reportages dans les services. Si vous êtes sollicité, cela ne peut se faire qu'avec votre autorisation expresse, et pour les enfants mineurs et les majeurs protégés, qu'avec l'accord écrit du représentant légal.

Par ailleurs, vous devez respecter le droit à la vie privée. Un personnel ou un patient ne peut être enregistré, photographié ou filmé sans son autorisation expresse, libre et éclairée, quels que soient les moyens utilisés, téléphones portables compris. La publication de ces enregistrements sur Internet n'est possible qu'avec le consentement de la personne.

Toute publication sur internet ou sur les réseaux sociaux portant atteinte au secret professionnel, au droit à la vie privée et/ou à caractère diffamatoire à l'encontre des personnels est susceptible de faire l'objet d'une plainte.

Le décès

Vous venez de perdre un de vos proches, le personnel s'associe à votre douleur et se charge de vous aider dans les formalités administratives.

A défaut de la volonté exprimée par le défunt de son vivant dans le cadre de la souscription d'un contrat obsèques, il vous revient de vous adresser à l'opérateur funéraire de votre choix.

Pour vous aider, le personnel de la chambre mortuaire vous remettra la liste des opérateurs habilités par la préfecture.

Vous avez la possibilité de solliciter un opérateur proche de votre département.

9.4 Les valeurs qui nous rassemblent



Les valeurs fondatrices du service public animent le Centre Hospitalier de Narbonne. Elles fédèrent l'ensemble des personnels et donnent du sens à leurs actions quotidiennes :

- la continuité de service 24H/24, 365 jours par an
- l'adaptabilité en fonction des besoins des patients et de l'évolution technologique
- l'égalité de traitement des usagers
- la neutralité des agents publics
- la laïcité respectée par tous

La liberté de conscience de chacun est respectée dans la mesure où elle ne s'oppose pas à la qualité et à la continuité des soins, où elle n'entre pas en conflit avec cette même liberté pour d'autres personnes et où elle ne donne pas lieu à des comportements discriminatoires. Les professionnels tout comme les usagers doivent respecter le principe de laïcité.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

CHARTRE DE BIEN TRAITANCE

1 Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.

2 Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3 Garantir à l'usager d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4 Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

5 S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.

6 Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7 Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

8 Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

9 Évaluer et prendre en compte l'expérience des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services et des prestations d'accueil, de soins, d'hôtellerie, d'hygiène, proposées.

Je considère chaque patient dans sa singularité.
Je crée un climat de confiance et de convivialité.
Je suis à l'écoute et je fais preuve d'empathie.
Je respecte la différence.

Je me rends disponible pour donner des informations complètes et compréhensibles au patient et/ou sa famille avec son accord.
J'adapte mon discours. J'explique les soins que je réalise avant et pendant la prise en charge.

J'implique le patient dans chaque étape de son parcours.
Le cas échéant, je peux lui proposer des alternatives.
Je respecte et je prends en compte ses choix. Je recueille son consentement.

Je mets tout en œuvre dans mon exercice professionnel pour protéger la personne tant sur le plan physique que psychique.
Je respecte et je favorise l'autonomie du patient.
Je respecte sa dignité et son intimité dans le service (portes fermées, usage du paravent en chambre double) et lors des transports (tenue vestimentaire adaptée).

Je fais preuve de discrétion à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.
Je respecte le secret professionnel.

J'évalue la douleur physique et psychique du patient et je mets en œuvre des stratégies pour la soulager.
Le cas échéant, je fais appel aux équipes compétentes/expertes.

Je suis à l'écoute des demandes et des besoins du patient et de sa famille.
Je respecte les souhaits et les droits du patient (directives anticipées, personne de confiance...)
Je peux faire appel à l'équipe mobile de soins palliatifs.

Je me forme régulièrement.
Je me tiens informé des évolutions de mon métier.
J'évalue ma pratique professionnelle.

Je signale toute situation de maltraitance (morale, physique, institutionnelle, collective et individuelle).
J'écoute les demandes du patient pendant son séjour.
J'encourage le patient et son entourage à remplir le questionnaire de satisfaction.
J'analyse les réclamations et les événements indésirables.
Je mets en place en équipe des actions d'amélioration.

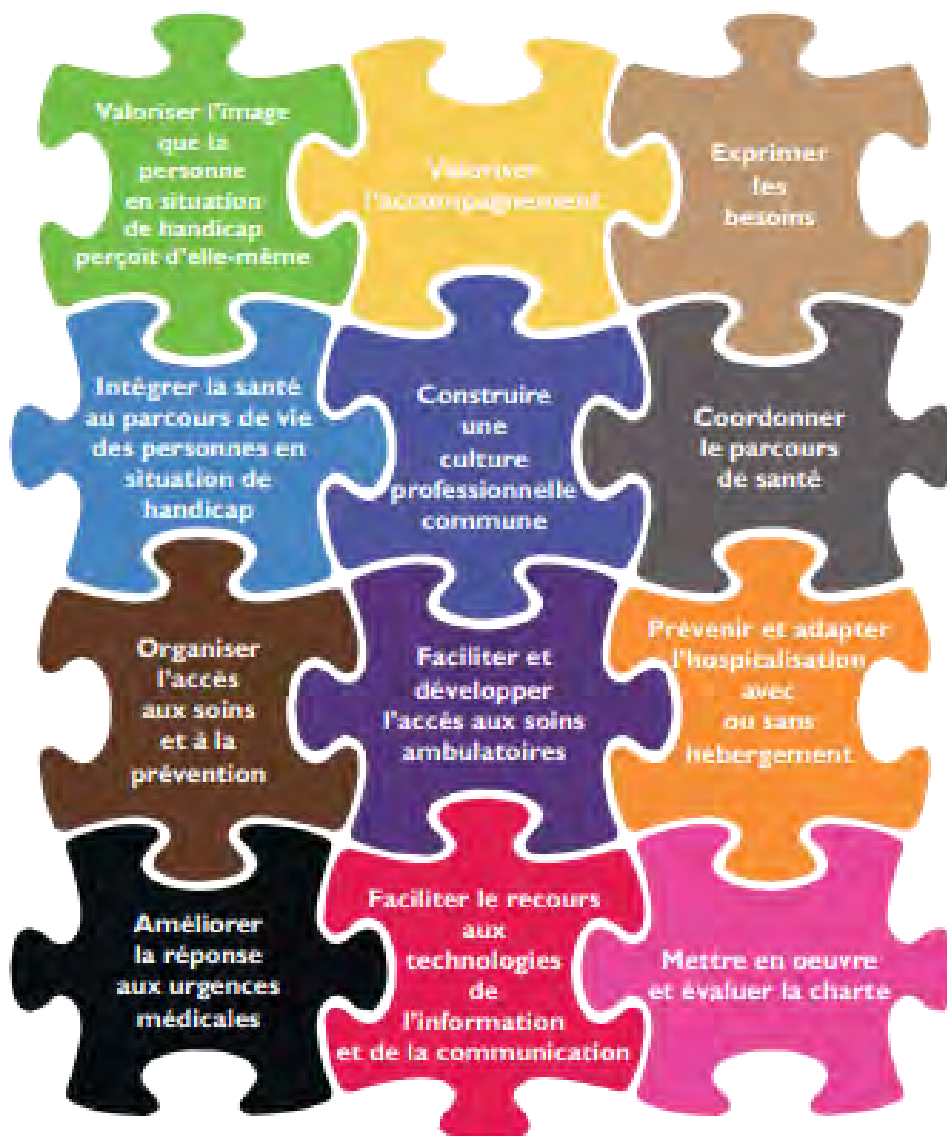
Cette charte a été élaborée en collaboration avec les Représentants des Usagers et le CVS en s'appuyant sur les travaux de la Haute Autorité de Santé. Elle s'adresse à tous les professionnels de l'établissement.

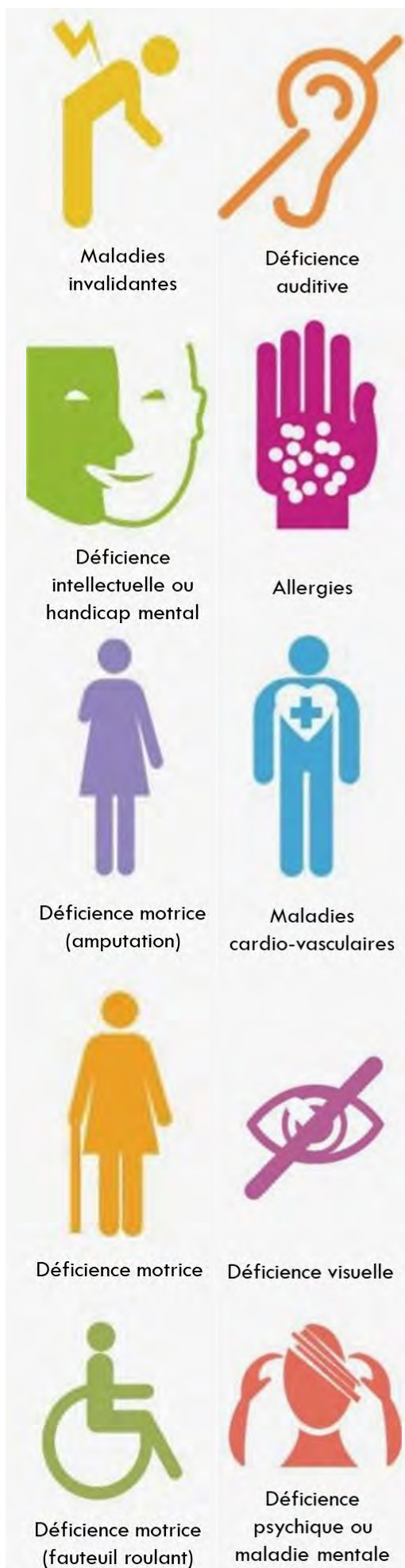
Novembre 2022

9.5 La prise en charge du handicap

L'établissement met en œuvre les recommandations de la Charte Romain Jacob pour un meilleur accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

Cette Charte promeut notamment l'accès aux soins, l'accessibilité, le droit au répit, l'accès à l'emploi, l'aide aux aidants et l'inconditionnalité de l'accompagnement au quotidien.





La loi n°2021-502 du 21 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification instaure dans tous les établissements de santé la nomination de référent(s) handicap.

Les **référénts handicap** ont un rôle d'interface et favorisent l'accès aux soins de patients en situation de handicap. Ils interviennent dans le cadre de la prise en charge du patient en établissement de santé pendant son parcours de soins ou de prévention, programmé ou non, en hospitalisation complète ou ambulatoire.

Le Centre Hospitalier de Narbonne est très engagé dans cette démarche et a identifié plusieurs référents handicap répartis sur l'ensemble des pôles.

Le référent handicap assure ses **missions** auprès des patients, ainsi que des équipes soignantes et administratives, dans le cadre du parcours du patient dans l'établissement de santé :

- Identifier les besoins spécifiques des patients en situation de handicap dans l'organisation des soins ;
- Coordonner les moyens à mettre à disposition pour y répondre pour faciliter le séjour ou la consultation de ces derniers et la communication avec les professionnels de l'établissement et les autres acteurs du parcours de soins ;
- Conseiller et accompagner le personnel de l'établissement dans l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap ;
- Assurer la diffusion des connaissances et des bonnes pratiques, particulièrement en ce qui concerne les prises en charge urgentes.

10. Préparer votre sortie

Préparatifs de départ

Vous voilà prêt au départ. Le médecin ou la sage-femme vous a donné le feu vert. Vous pouvez organiser votre retour à domicile. Vous pouvez aussi être orienté vers une autre structure. L'équipe soignante et si besoin l'assistante sociale vous accompagnent, vous et vos proches, afin que ce changement se passe dans les meilleures conditions.

Le service de soins vous remettra votre bulletin de situation (attestation de présence).

Lors de la sortie d'un mineur, la personne qui en est responsable (parent ayant l'autorité parentale, tuteur, ou le cas échéant personne majeure autorisée) doit être présente et munie d'une pièce d'identité.

La sortie

Ne passez au Bureau des Admissions que si :

- Vous n'avez pas fourni de pièce d'identité officielle pour régulariser votre identité,
- Vous n'avez pas fourni de carte mutuelle pour régulariser votre dossier,
- Vous avez fait un dépôt lors de votre admission,
- Vous avez des frais non pris en charge à régler.

À votre sortie

Les informations utiles à la continuité des soins vous sont remises directement.

Si vous êtes content de votre séjour, n'hésitez pas à témoigner votre satisfaction via les enquêtes de satisfaction en ligne (e-satis reçu par mail 15 jours après votre sortie), via la réception d'un SMS de la plateforme Hospitalidée (partager les points forts et axes d'amélioration de votre prise en charge) ou encore via les enquêtes en version papier pour certains de nos secteurs (consultations, hôpital de jour...).

Vous pouvez également réaliser une lettre de remerciement adressée directement au service dans lequel vous avez été pris en charge. Les professionnels de santé y sont très sensibles.

Un service de transport approprié

Si votre état de santé le nécessite, le médecin du service prescrira un transport adapté. Dans ce cas, vous choisissez la compagnie d'ambulance. À défaut le bureau des admissions appellera le véhicule le plus approprié à votre état de santé.

10.1 La qualité et la sécurité des soins, notre engagement au quotidien

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation quotidienne fondamentale pour notre établissement.

Le Centre Hospitalier fait l'objet d'une évaluation externe et indépendant par la Haute Autorité de Santé (HAS). Lors de la dernière évaluation en 2017, l'établissement a reçu la note A, le plus haut niveau de qualité et sécurité des soins.



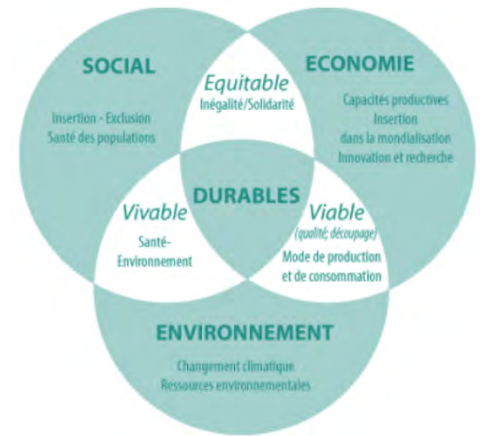
Afin de maîtriser les risques inhérents aux soins, nous organisons avec les professionnels des évaluations de pratiques professionnelles, audits internes et retours d'expérience au regard des évènements rencontrés.

En tant qu'utilisateur de l'établissement, votre participation peut être sollicitée pour des évaluations internes telles que la méthode du « patient traceur ». Nous recueillerons en amont votre accord pour réaliser l'entretien.

POLITIQUE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU CH DE NARBONNE

Ancré durablement en cœur de ville et de territoire mais aussi soucieux de son empreinte écologique, le CH de Narbonne (CHN) est résolument tourné vers l'avenir.

La qualité des soins proposés à nos patients est notre priorité. Par cette politique RSE, nous y déclinons les principes de responsabilité sociétale afin de construire nos services de manière durable, pour aujourd'hui et les générations futures. Nous engageons nos parties prenantes à nous suivre dans notre démarche vertueuse.



Le CHN s'engage à mesurer, suivre et réduire de façon continue son empreinte écologique.

VOLET ENVIRONNEMENTAL



- Mesurer, réduire et valoriser nos déchets
- Promouvoir et accompagner le déploiement de la mobilité douce (véhicules électriques, transports en communs, vélos, trottinette) et la mobilité durable (co-voiturage)
- Réduire les consommations d'eau et d'énergie
- Sensibiliser le grand public et le personnel sur l'impact de l'environnement sur leur santé

Le CHN s'engage à développer une gestion responsable des dépenses et intégrer les fournisseurs, partenaires et sous-traitants dans cette démarche.

VOLET ÉCONOMIQUE



- Cartographier les achats et faire appliquer la politique d'achat durable
- S'engager aux côtés de partenaires locaux dans des projets durables
- Renégocier les contrats de prestation en y intégrant des critères de développement durable

Le CHN s'engage à associer les collaborateurs à la déclinaison de la démarche sociale et responsable afin de garantir de bonnes conditions de travail ainsi que la qualité des soins auprès des patients et résidents.

VOLET SOCIAL



- Prévenir les risques professionnels et mettre à jour le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- Réaliser des enquêtes de climat social (baromètre social)
- Améliorer l'intégration du nouvel arrivant
- Accompagner le personnel dans sa mobilité domicile-travail
- Développer des projets solidaires pour et par le personnel

En tant qu'acteur économique et social engagé sur son territoire, le CHN fait connaître et déploie sa démarche RSE auprès de l'ensemble de ses partenaires.

VOLET SOCIÉTAL



- Favoriser le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, notamment au travers de la Commission des usagers
- Sensibiliser les collaborateurs et les usagers à la santé environnementale
- S'inscrire sur son territoire grâce à des partenariats avec des acteurs locaux

Chaque geste compte



Je limite la température maximale de chauffage à :

- 19°C pour les bureaux administratifs
- 24°C en secteur d'hospitalisation
- 22°C en consultations

(Note d'information N°58.22 – 19/10/2022)

Je limite la climatisation à 26°C au plus bas dans les bureaux, sans dépasser les 4°C d'écart avec la température extérieure, quand cela est possible.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En général, une diminution (hiver) ou une augmentation (été) de la température de 1°C, équivaut à une **diminution de la consommation énergétique de 3%**. (Source : [MAPES](#))

Entre 2022 et début 2023, le coût de l'énergie a multiplié par 7 la facture de gaz du CH de Narbonne. En 1 an, la facture énergétique globale est passée de 1 à 4 M€.



Je privilégie l'usage de la solution hydroalcoolique et je ferme le robinet lorsque j'utilise le savon pour me laver les mains.

Je réduis ma consommation d'eau chaude lorsque cela est possible (sauf soins, douches par exemple) et lorsque les conditions le permettent.

Je signale toute fuite d'eau aux services techniques sur intranet - Assistance Technique (ticket GLPI).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Un robinet déverse 7,5 litres d'eau par minute en moyenne.

En France métropolitaine, la ressource en eau annuelle a baissé de 14% entre 1990 et 2018 (principalement en raison de la diminution des pluies en automne)
(Sources : [toutvert.fr](#); [statistiques.developpement-durable.gouv.fr](#))



J'évite d'allumer la lumière lorsqu'il y a assez de luminosité dans la pièce.

Si j'allume en entrant, j'éteins en sortant.

Si j'ai une lampe de bureau, je peux éteindre la lumière de la pièce et je pense à **dépoussiérer les ampoules** : ce geste simple permet de gagner pratiquement 40% de luminosité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Laisser allumé 1h par jour lorsque la pièce est inoccupée revient à dépenser 8 à 10 €/an par ampoule.
(Source : [MAPES](#))

Oublier d'éteindre 3 ampoules de 75 W pendant toute une nuit consomme autant d'électricité qu'un cycle de lessive à 60°C. (Source : [compteco2.com](#))



J'aère régulièrement la pièce.

Je ne fume pas dans un lieu clos.

J'évite les parfums, les sprays et sources de combustion.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Nous passons 85% du temps dans un lieu clos.

Notre environnement intérieur est en moyenne 5 à 10 fois + pollué que l'air extérieur.

Centre Hospitalier de Narbonne

Boulevard Docteur Lacroix

11100 Narbonne

tél : 04 68 42 60 00

www.ch-narbonne.fr

Service Relations Usagers

16 rue Rabelais

11100 Narbonne

tél : 04 68 42 64 21

email : direction@ch-narbonne.fr

**Centre Hospitalier
de Narbonne**

**Pavillon Saint Paul
Consultations**

Rez de Chaussée

Diabétologie - Endocrinologie

Soin du Pied Diabétique