GHT

Groupement Hospitalier de Territoire

Les Collines de Normandie

Livret d'accueil du patient hospitalisé

Nous vous souhaitons la bienvenue dans nos établissements de soins

Site de Flers

Site de la Ferté-Macé

Site de Domfront

Site de Vire

GHT

Groupement Hospitalier de Territoire

Les Collines de Normandie

CENTRE HOSPITALIER
JACQUES MONOD

Rue Eugène Garnier
61100 FLERS

02 33 62 62 00

CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNALE
DES ANDAINES

Rue Soeur Marie Boitier
61600 La Ferté Macé

02 33 30 50 50

---

28 Rue de la Gare
61700Domfront en Poiraie

02 33 30 57 57

CENTRE HOSPITALIER
DE VIRE

4 Rue Emile Desvaux
14500 Vire

02 31 67 47 47

BIENVENUE

Vous êtes hospitalisé(e) dans un des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) «Les Collines de Normandie» . Tous les professionnels sont mobilisés et engagés pour vous assurer des soins de qualité dans un environnement sécurisé et adapté à vos besoins.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter toutes les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour et les services et prestations dont vous pouvez bénéficier.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire joint à ce livret et ainsi contribuer à l'amélioration de nos pratiques et à l'adaptation de nos structures d'hébergement.

L'ensemble de ses personnels vous remercient de votre confiance.

Le Directeur

NOS ENGAGEMENTS

Le Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » regroupe une communauté humaine de plus de 2000 personnes partageant le même attachement aux valeurs de l'hôpital public : continuité, égalité et humanisme.

Ces valeurs de service public sont celles des établissements qui composent le groupement. Que ce soit le centre hospitalier Jacques Monod à Flers, le CHIC des Andaires, Domfront et la Ferté-Macé, le centre hospitalier de Vire ou celui de Domfont, tous oeuvrent avec la même ferveur dans le respect de ces valeurs essentielles. Ces centres hospitaliers, ouverts à tous, en permanence, placent le patient au cœur de l'organisation des soins, dans le respect de sa volonté, de sa dignité et le souci de son bien-être.

Ces valeurs vivent au travers d'engagements forts portés par les professionnels afin de garantir :

L'accompagnement de tous et notamment des plus fragiles, car bien soigner implique de s'intéresser aux différents aspects de la vie au-delà du seul soin. Cet engagement se traduit par des services adaptés permettant d'apporter une réponse globale en santé.

La valorisation de la place du patient dans son parcours de soins, en prenant le temps de l'informer, en respectant ses choix et en écoutant ses demandes. Cette écoute est également indispensable pour l'amélioration continue de la prise en charge des patients.

Une qualité et une sécurité des soins prodigués toujours meilleures : il s'agit d'une exigence de tous les instants qui se concrétise notamment dans les démarches qualité mises en œuvre.

L'adaptation de l'établissement aux évolutions de la société à laquelle il appartient pleinement. Le groupement hospitalier « Les Collines de Normandie » doit donc investir régulièrement, se moderniser pour rester attractif et offrir les meilleurs soins, s'ouvrir pour répondre à des besoins nouveaux en faisant évoluer les services et les modalités de prise en charge.

La bientraitance est une valeur fondamentale de nos prises en soins, c'est pourquoi les établissements du GHT les Collines de Normandie s'engagent depuis plusieurs années dans la démarche d'**HUMANITUDE .**

Cette confiance donne tout son sens à leur métier, au service de chacun d'entre vous.

VOTRE ADMISSION

LES INDISPENSABLES A NE PAS OUBLIER AVANT VOTRE ADMISSION / HOSPITALISATION

Avant une admission/hospitalisation, le patient doit se présenter au bureau des entrée-sorties avec un certain nombre de justificatifs, pour bénéficier d'une prise en charge de l'Assurance-maladie, puis de la complémentaire santé.

Le malade doit se présenter avec les papiers suivants :

CARTE VITALE *

CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ
(OU CARTE DE SÉJOUR)

JUSTIFICATIF DE DOMICILE
(RÉCENT)

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
(DE L'ANNÉE EN COURS)

COURRIER D'INTRODUCTION DU MÉDECIN RÉFÉRENT

FEUILLE D'ACCIDENT DE TRAVAIL

Si hospitalisation avec une des maladies reconnues ALD, fournir le formulaire Protocole de soins ALD

Pour les enfants : fournir le livret de famille et une pièce d'identité de l'un des parents

* Vous ne possédez pas de carte Vitale, vous devrez fournir votre dernier bulletin de salaire si vous êtes salarié, votre attestation Pôle emploi si vous êtes demandeur d'emploi, votre titre de retraite si vous êtes retraité, etc.

SOMMAIRE

BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

Les formalités d'admission 6
Les frais d'hospitalisation 6-7
Permanence d'Accès aux Soins de Santé 7
Les traitements médicamenteux 8

VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

Prestations multimédia 9
Le courrier 9
Le dépôt des biens et des valeurs 9-10
Les repas 10
Les visites 10
La pratique des cultes 10

VOS DROITS, VOS DEVOIRS

Les droits de la personne malade 11
La personne de confiance 11
La Commission Des Usagers 12
Protection des données
à caractère personnel 12
Les directives anticipées 12
Information du patient
et accès au dossier médical 13
Vos devoirs 13
L'humanitude : un engagement du GHT 13

VOTRE SORTIE

Formalités de sortie 14
Modes de transport 14

LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Votre avis nous intéresse 15
Une démarche d'amélioration continue 15
La participation à votre prise en soin 16
L'éducation thérapeutique 16
La mesure et le suivi de la qualité des soins 16
La douleur peut être prévenue,
prise en compte, évaluée et traitée 16
Lutte contre les infections
associées aux soins 16

LES MESURES DE SÉCURITÉ

Informations sûreté 17
Informations incendie 17

LES ANNEXES

- Le plan de l'établissement
- La Commission Des Usagers de l'établissement (C.D.U)
- Fiche «Personne de confiance»
- Fiche «Directives anticipées»
- Questionnaire de satisfaction
- Les indicateurs nationaux de l'établissement

Bien préparer son séjour

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Vous devez vous présenter au bureau des admissions soit avant votre hospitalisation, soit le jour même (au moins 1/2 heure avant l'heure prévue dans le service), avec les documents administratifs d'admission cités ci-dessous.

Identité

Afin de sécuriser votre identification, un document d'identité avec photo est nécessaire afin de vérifier l'exactitude des informations enregistrées (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour).

Enfants mineurs

Pour les enfants mineurs le livret de famille est demandé en l'absence de document d'identité. Pour sécuriser votre identification et vos soins tout au long de votre séjour, un bracelet d'identification vous sera posé. Soyez acteur de votre prise en soins en vérifiant l'exactitude des informations inscrites ou en les faisant modifier auprès des admissions ou de l'équipe soignante si elles sont inexactes.

Couverture sociale

- Une carte vitale à jour de droits pour les assurés auprès d'un régime d'assurance français
- Un formulaire S2 pour les soins programmés ou la carte européenne de sécurité sociale si vous êtes ressortissant de l'espace Economique Européen (EEE) le certificat Provisoire de Remplacement de la carte européenne (CPR) ;
- Un justificatif de paiement préalable sur la base du devis estimatif du séjour si vous êtes ressortissant étranger hors cas cité ci-dessus.
- Pour les patients britanniques présenter la carte Global Health Insurance Card.

Attention, en l'absence de prise en charge acceptée par le centre hospitalier, l'intégralité du séjour devra être réglée au moins 1 semaine avant la date d'hospitalisation à la régie / caisse de l'établissement. A défaut, votre hospitalisation peut être déprogrammée.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de droits

En général, la sécurité sociale prend en charge à 80% vos frais d'hospitalisation. Dans certains cas particuliers, cette prise en charge est de 100% (suite d'accident de travail, affection de longue durée ou « ALD »).

Vous aurez à payer le jour de votre sortie, en fonction de votre taux de prise en charge par l'assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- le forfait journalier (20 €) qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie),

- le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'assurance maladie),

- une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixés par la réglementation,

- tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement.

Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale :

Le service social hospitalier, présent au sein de l'établissement, peut également vous informer, selon votre situation, des démarches possibles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais hospitaliers.

En l'absence de couverture sociale (Sécurité sociale, Aide Médicale Etat), vous devez vous-même régler les frais de séjour avant votre admission, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accompagne les personnes démunies pour leur accès aux soins et dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux. La PASS propose des consultations médicales, des entretiens sociaux, des soins infirmiers, des consultations avec un psychologue. Un suivi est possible après l'hospitalisation pour la continuité des soins.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PASS

Comment joindre la PASS implantée sur le groupe hospitalier ? voir documents en annexe de ce livret

EN FONCTION DE VOTRE SITUATION, LES ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES SUIVANTS :

- Un moyen de règlement (chèque, CB ou espèces) ;

- Une attestation des droits ouverts à la Couverture Médicale Universelle (CMU) et couvrant la période d'hospitalisation ou une carte individuelle ou familiale d'AME (Aide Médicale d'Etat) ou un justificatif art. 115 (anciens combattants) ;

- Une carte mutuelle ou un justificatif CMUC (Couverture Médicale Universelle Complémentaire) couvrant la période d'hospitalisation ;

- En cas d'Accident de Travail (AT) : le volet de déclaration ;

- En cas d'Affection Longue Durée (ALD) : le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100%

LES TRAITEMENTS MÉDICAMENTEUX DÉLIVRÉS PAR LA PHARMACIE LORS DE VOTRE SÉJOUR

Devez-vous apporter vos traitements en cours et l'ordonnance correspondante avec vous ?

>> OUI c'est préférable.
Ils seront remis à l'infirmier(e) à votre arrivée.

A quoi serviront vos traitements personnels ?

>> À permettre une continuité du traitement pendant 48h en cas d'indisponibilité à la pharmacie de l'hôpital.

Que faire de votre ordonnance de ville ?

>> La remettre au médecin ou à l'infirmière :

- elle sera rangée dans votre dossier médical,
- et vous sera rendue pendant votre hospitalisation ou à votre sortie.
- elle servira à faire le point avec le médecin sur vos traitements en cours

Pendant votre hospitalisation :

Ne prenez que les traitements donnés par le personnel infirmier, il s'assure de leur prise effective. **L'hôpital peut vous donner des traitements différents de ceux que vous prenez habituellement.**

Pour votre sortie de l'hôpital ou votre transfert d'une structure à l'autre ou d'un service à un autre :

L'infirmière vous redonne votre ordonnance initiale et vos traitements personnels.
N'hésitez pas à réclamer votre ordonnance et médicaments à l'équipe soignante.

Après votre sortie d'hospitalisation :

N'hésitez pas à vous rendre auprès de votre pharmacie habituelle pour :

>> montrer votre ordonnance hospitalière au pharmacien et faire un point sur vos traitements,

>> trier vos médicaments avec le pharmacien :
les médicaments non utilisés,
les médicaments périmés.

Bases réglementaires :

Loi HPST.
Bonnes Pratiques de Pharmacie Hospitalière.

Arrêté du 6 avril 2011 relatif au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé.

Informations pratiques

PRESTATIONS MULTIMÉDIA : TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE, INTERNET

Accès à la télévision

Nous mettons à votre disposition un poste de télévision. L'ouverture est à faire auprès du personnel du service (prestation payante).

Accès au téléphone

Sur simple demande de votre part auprès du service d'hospitalisation ou des admissions, **un téléphone peut être mis à votre disposition (prestation payante).**

L'équipement téléphonique de notre établissement vous permet d'être joint directement sans passer par le standard.

Accès au réseau internet patient

Sur simple demande de votre part auprès du service d'hospitalisation ou des admissions, l***e mot de passe WIFI du «réseau patient» peut être mis à votre disposition.***

Voir les détails dans les annexes

LE COURRIER

(service disponible pour les séjours de plus de 3 semaines : en SSR et en EHPAD)

L'envoi de votre courrier affranchi est assuré par le personnel soignant.

Vous pouvez également utiliser les boîtes aux lettres de La Poste mises à votre disposition dans les halls d'entrée.

Pour la réception. Afin d'éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, veillez à indiquer votre prénom, nom et numéro de chambre. **Lettres recommandées, mandats, colis vous seront remis en main propre par le vaguemestre.**

LE DÉPÔT DE BIENS ET DE VALEURS

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

Les objets sont conservés sous votre responsabilité.

Vous pouvez demander au cadre de votre service d'**organiser le dépôt des valeurs (uniquement bijoux, sommes d'argent, cartes bancaires, chéquiers) dans le coffre de l'établissement.** Vous recevrez un inventaire correspondant à ce dépôt. **Vos objets déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie sur présentation de votre pièce d'identité.**

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, la personne que vous aurez désignée devra être munie d'un mandat exprès lui donnant pouvoir, de la pièce d'identité du mandataire et du mandant pour se voir remettre les effets.

LES REPAS

A votre arrivée, le menu du jour vous sera servi. Ces menus sont établis par le service de restauration de l'établissement sous l'expertise du Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) et des diététiciens.

Dès votre arrivée, nous vous invitons à signaler à l'équipe soignante **vos intolérances, vos goûts et vos habitudes alimentaires**.

Les visiteurs et accompagnants peuvent prendre les repas avec vous. Adressez-vous 24h à l'avance au personnel du service qui vous précisera les modalités de réservation et de paiement.

LES VISITES

Elles ont lieu aux horaires affichés à l'entrée de chaque service. En dehors de ces horaires, elles ne peuvent être admises que sur autorisation du médecin.

Elles peuvent être limitées ou interdites pour des raisons médicales. Il est recommandé **dans les services silence et discrétion.** Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre pendant la visite des médecins, des soins et l'entretien des locaux.

Exceptionnellement, une personne de votre entourage peut être autorisée à passer une nuit auprès de vous avec accord du médecin du service (notamment en soins palliatifs, maternité, pédiatrie).

LA POSSIBILITÉ DE PRATIQUER SON CULTE

L'hôpital garantit aux patients la libre pratique de leur culte et la manifestation de leurs convictions religieuses par dérogation au principe de la laïcité.

Nous respectons vos croyances. Pendant votre séjour, et ce quelle que soit votre confession, il est important pour nous que vous puissiez vous confier à un homme de foi.

Pour toutes informations, rendez-vous sur le site Internet du GHT : ght-collinesdenormandie.fr

LES VISITES DOIVENT SE FAIRE DANS LE RESPECT DES GESTES BARRIÈRES BIEN CONNUS :

- **BIEN SE LAVER LES MAINS** (GEL HYDRO-ALCOOLIQUE À VOTRE DISPOSITION DANS LES SERVICES ET LES CHAMBRES) ;
- **PENSER À TOUSSER EN COUVRANT VOTRE BOUCHE** (DANS VOTRE COUDE) ;
- **UTILISER DES MOUCHOIRS À USAGE UNIQUE** ;
- **FAVORISER LA DISTANCIATION SOCIALE** (LIMITER LES EMBRASSADES ET SERRAGES DE MAINS)

Vos droits et devoirs

LES DROITS DE LA PERSONNE MALADE

La loi du 4 mars 2002 renforce les droits des malades sur de nombreux points.

Le droit du patient à l'information

Elle rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Vous pouvez également demander des informations complémentaires sur vos obligations financières en vous adressant au bureau des admissions.

Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient. Le consentement du mineur doit être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. L'acte médical sur un mineur reste toutefois soumis au consentement du ou de(s) titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Article L.1111-6 - Code Santé Publique

Vous venez d'être admis(e) à l'hôpital et allez y séjourner. Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche, un voisin ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

Droits des usagers de la santé

Si **vous souhaitez exprimer les difficultés** rencontrées au cours de votre séjour ou exprimer votre opinion, vous pouvez vous adresser à la **Commission des Usagers** qui a pour missions :

- De veiller à l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge dans tous ses aspects

- De recueillir, d'instruire et de statuer sur vos réclamations, voire si vous le souhaitez ou si elle l'estime nécessaire de vous rencontrer pour vous entendre.

Cette Commission, présidée par un membre élu, est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux.

Pour la contacter, vous pouvez :

- **Joindre par téléphone** : coordonnées indiquées sur les affiches en annexe
- **Joindre par e-mail** : cdught@ght-cdn.fr

L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en soins au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressé à :

CNIL. COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE & LIBERTÉS

Pour joindre la CNIL :
Commission nationale informatique et des libertés
21, rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 07
www.cnil.fr

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

(Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

* * *

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour.

Elles sont transmises au médecin responsable du Département de l'Information Médicale (DIM) du groupement et sont protégées par le secret médical. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de **traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein de l'établissement**. Elles sont **réservées aux équipes de soins** qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

L'établissement accueillant s'engage à garantir la confidentialité de ces données.

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez **d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.**

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent à une personne majeure de faire connaître à l'avance sa volonté concernant sa fin de vie, pour le cas où elle serait un jour en incapacité de l'exprimer. En ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Pour être valables, ces directives anticipées doivent respecter quelques conditions :
Elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. A noter qu'en cas d'impossibilité physique de l'intéressé d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont la personne de confiance.

Elles restent **modifiables et révocables à tout moment.**

Elles peuvent être **conservées par la personne concernée elle-même, par un membre de sa famille, ou la personne de confiance** ou bien intégrées dans un dossier médical de ville ou de l'hôpital.

Bien entendu, à son entrée à l'hôpital ou au cours de son séjour, le patient devra indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical hospitalier.

INFORMATION DU PATIENT ET ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge se tiennent à votre disposition pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé. **Le dossier médical est la propriété de l'établissement, mais vous pouvez accéder aux données contenues dans votre dossier conformément aux dispositions prévu dans le code de la santé publique.** Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier.

Pour obtenir communication des données contenues dans votre dossier médical, vous devez adresser votre demande au directeur du centre hospitalier dans lequel vous avez été hospitalisé.

Les frais de copie et d'envoi sont à votre charge.

HUMANITUDE, UN ENGAGEMENT DU GHT

Cette approche des soins est fondée sur l'**adaptation du soignant au patient, qui doit toujours être considéré comme une personne.**

C'est une **philosophie de la relation, du lien, du soutien et de l'accompagnement**, dans laquelle le patient est considéré comme un être autonome à vie, capable de faire ses propres choix et de savoir ce qui est le mieux pour lui.

L'Humanitude repose sur 5 piliers :

Zéro soin de force, sans abandon de soi :
Tous les soins doivent s'effectuer avec le consentement de la personne soignée ;

Vivre et mourir debout :
Les professionnels s'engagent à favoriser la verticalisation des patients ;

Respect de l'intimité et de la singularité :
Le groupement s'engage pour le respect de l'autonomie et de la dignité ;

Lieu de vie, lieu d'envies :
Chaque patient fait l'objet d'un projet d'accompagnement personnalisé.

L'ouverture vers l'extérieur :
Les professionnels favorisent l'entretien des liens familiaux, sociaux culturels.

DEVOIRS

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

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

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

Organiser votre sortie

Dans le cadre de votre sortie, les équipes soignantes et le service social du centre hospitalier assurent la coordination :

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

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté.

Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur ne peut être confié à des amis, famille ou ambulanciers que si ces derniers présentent une pièce d'identité et une autorisation parentale.

LES FORMALITÉS DE SORTIE

Lors de votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au service des admissions pour clore votre dossier. Il est également possible d'établir un nouveau dossier dans le cadre d'une prochaine convocation, si celle-ci est déjà fixée. Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera remis. Ce document est indispensable aux organismes de sécurité sociale, mutuelles et, éventuellement, à votre employeur.

Si votre trajet excède 150 km, vérifiez qu'une demande d'entente préalable a été transmise à votre caisse de sécurité sociale.

LES MODES DE TRANSPORT

Le médecin définit selon votre état de santé la nécessité ou non d'une prescription de transport ainsi que le type de transport, assis ou couché.

Pour un trajet ASSIS, plusieurs options s 'offrent à vous :

- Véhicule personnel (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale) ;
- Bus (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale) ;
- Votre société de transport habituelle (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales) ;
- Une société de transport mandatée par le CH (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales).

Pour un trajet COUCHÉ, deux options s'offrent à vous :

- Votre société d'ambulance habituelle ;

- Une société d'ambulance mandatée par le Centre hospitalier.

Attention la prise en charge par votre caisse d'assurance maladie, du coût du transport effectué par une ambulance, un VSL ou un taxi n'est pas systématique.

Démarche qualité et sécurité des soins

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur la qualité de votre prise en charge dans un des services du centre hospitalier :

>> Un questionnaire de sortie est à votre disposition dans ce livret d'accueil. Vous pouvez le remettre aux professionnels de santé lors de votre hospitalisation.

>> **L'enquête E-Satis envoyée par mail** à votre retour à domicile, vous permet d'exprimer votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme. Pour recevoir ce questionnaire merci de transmettre votre adresse mail au bureau des admissions lors des formalités d'entrée.

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation. L'ensemble des établissements du GHT «Les collines de Normandie» sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (HAS), à savoir un **niveau de certification V2014 B**.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. **Il permet, en partie, de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.**

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins.

Les résultats de l'enquête de satisfaction, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de la certification sont **disponibles sur le site national Scope Santé (www.valid-www.scopesante.fr).**

LA PARTICIPATION A VOTRE PRISE EN SOIN

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

Les résultats des indicateurs mis à disposition du public sont publiés sur le site internet du GHT et sur les sites internet de la Haute Autorité de Santé, de l'agence technique de l'Information sur l'hospitalisation ou du ministère chargé de la santé. Dès l'entrée dans l'établissement de santé, les usagers peuvent **prendre connaissance des résultats de ces indicateurs.** Ils sont diffusés a minima par : un affichage dans les principaux lieux de passage, notamment les lieux d'accueil, l'insertion d'un feuillet dans le livret d'accueil ou la remise au patient d'un document dédié.

L'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

De quoi s'agit-il ? L'éducation thérapeutique *fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge des patients. Elle comprend des activités organisées, y compris un* ***soutien psychosocial,*** *[...] Ceci a pour but de les aider, ainsi que leurs familles, [...]* ***à maintenir et améliorer leur qualité de vie.»***

Parmis les projets en cours pour le centre hospitalier de Flers : développement de l'hospitalisation de jour (HDJ onco-gériatrique, HDJ cognition, HDJ éducation thérapeutique suivi asthme sévère, HDJ diabète gestationnel).

LA MESURE ET LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOINS

Comme tous les établissements de santé, le Centre hospitalier participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

LA DOULEUR PEUT ÊTRE PRÉVENUE, PRISE EN COMPTE, ÉVALUÉE ET TRAITÉE

Parlons-en ! Nous sommes là pour vous aider.

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur quels que soient votre âge et votre pathologie.

Pour proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel aux équipes mobiles douleur (aigue, chronique et soins palliatifs).

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes concernant les personnes hospitalisées. Des règles d'hygiène dont l'application fait l'objet d'un suivi sont mises en œuvre par le personnel dans un souci de vous assurer des soins de qualité. **Dans certains cas, des recommandations s'appliquent également aux familles.** Elles leur seront signalées et expliquées. De la même façon, en suivant les préconisations que les soignants vous feront vous participerez activement à la prévention (toilette préopératoire, hygiène des mains, port d'un masque notamment...). Enfin, cette politique de lutte implique également la maîtrise de l'environnement hospitalier.

Vous pouvez être sollicité(e) durant votre séjour dans l'établissement pour participer à une enquête visant à mieux connaître le risque infectieux. Vous serez informé(e) par l'équipe médicale et soignante du service.

CERTIFICATIONS : NOS RESULTATS

Comme tous les établissements de santé, votre centre hospitalier participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

Pour consulter les résultats des dernières certifications, consulter les détails en annexe.

Les mesures de sécurité

INFORMATIONS INCENDIE

En cas d'incendie, alertez en composant le 18

Il est rigoureusement interdit :

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

INFORMATIONS SÛRETÉ

- N'empruntez que les accès et les locaux qui vous sont autorisés,
- Signalez tout bagage ou colis suspect aux personnels hospitaliers
- Suivez les consignes des agents de sureté et faciliter les éventuelles opérations de contrôle
- Refusez un colis ou un bagage d'un inconnu,
- Conservez vos affaires personnelles

Lieu de santé sans tabac

GHT

Groupement Hospitalier de Territoire
Les Collines de Normandie

Présentation GHT Les Collines de Normandie

Le Groupement Hospitalier de Territoire *Les Collines de Normandie* est depuis février 2019 organisé en direction commune qui comprend un établissement support le Centre Hospitalier de Flers et 2 établissements de proximité le centre hospitalier de Vire et le CHIC des Andaines.

Qu'est-ce qu'un GHT ?

- Le GHT regroupe des professionnels qui se **coordonnent pour améliorer l'accès aux soins.**

- Le GHT, c'est une **stratégie collective médico-soignante** mise en œuvre au sein d'un territoire et **au service de la prise en soin des patients.** Cette stratégie **conçue par les professionnels pour leurs patients et garantit une offre de proximité, de référence et de recours.**

- Le GHT, c'est une politique qualité partagée pour **améliorer le service rendu au patient.** Il s'agit d'**assurer une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité sur l'ensemble du territoire.**

- Le GHT, c'est un **terrain d'innovations pour développer des prises en charge innovantes** : médecine ambulatoire, chirurgie ambulatoire, télémédecine, ...

- Le GHT, c'est la **mutualisation de fonctions supports** pour affecter les moyens indispensables au déploiement du projet médico-soignant partagé et répondre aux besoins des patients du territoire.

Quelques chiffres :

Notes :