

GHT LES COLLINES DE NORMANDIE

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

INFORMATIONS POUR VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL



Scannez ici



CENTRE HOSPITALIER DE FLERS | CENTRE HOSPITALIER DE VIRE | CHIC DES ANDAINES



Groupement Hospitalier de Territoire
Les Collines de Normandie

**CENTRE HOSPITALIER
JACQUES MONOD**

234 Rue Eugène Garnier
61100 FLERS

02 33 62 62 00

**CENTRE HOSPITALIER
INTERCOMMUNAL
DES ANDAINES**

30 Rue Soeur Marie Boitier
61600 La Ferté Macé

02 33 30 50 50

**CENTRE HOSPITALIER
DE VIRE**

140 Rue Emile Desvaux
14500 Vire

02 31 67 47 47

28 Rue de la Gare
61700 Domfront en Poiraise
02 33 30 57 57

SOMMAIRE

NOTRE GHT en quelques chiffres p.4

VOTRE SÉJOUR

Le jour de votre hospitalisation :

Formalités d'admission	p.6
Argent et effets personnels	p.7
La sécurité des soins	p.7

Votre séjour :

Traitements médicamenteux	p.8
Repas / PEC de la douleur	p.9
L'équipe qui vous entoure	p.10

Votre sortie :

Documents de sortie	p.12
Mode de transport	p.12
Sortie contre avis médical	p.13
Tarifs et facture	p.13

Services et prestations tout au long de votre séjour

Téléphone, télévision et internet	p.13
Cafétéria La Bulle – site de Flers	p.14
Courrier	p.14

À vos côtés :

La PASS	p.14
Le service relations usagers	p.15
Les représentants des usagers	p.15
Les médiateurs	p.15
La Commission des usagers	p.15

DROITS ET OBLIGATIONS

Vos droits relatifs aux soins :

Consentement libre aux soins	p.17
Respect du secret professionnel	p.17
Les directives anticipées	p.18
La personne de confiance	p.18
Le don d'organes et de tissus	p.19

Vos droits au cours et après votre prise en charge :

L'accès à votre dossier médical	p.19
La protection des données personnelles	p.20
L'intelligence artificielle	p.21
Les réclamations et retours d'expérience	p.21
Le respect de la vie privée	p.22
L'exercice des droits civiques	p.22
La liberté de culte et la laïcité	p.22

Vos obligations :

Respecter les règles de visite	p.23
Honorer ses rendez-vous	p.24
Interdiction de toute violence	p.24
Respect de l'image et de l'intimité	p.24
Respect du règlement intérieur	p.25

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Nos indicateurs qualité	p.27
Les visites de certification	p.27
La satisfaction des usagers	p.27
La prévention et la lutte contre les infections associées aux soins	p.28
L'éducation thérapeutique	p.29

MESURES DE SÉCURITÉ

Informations incendie	p.31
Informations sûreté	p.31

DIFFÉRENTES CHARTES p.32

PLAN DES CH DU GHT

CH Jacques Monod (Flers)
CH Vire
CHIC des Andaines (Ferté-Macé)
CHIC des Andaines (Domfront)

NOTRE GHT

En quelques chiffres

4



1

ÉTABLISSEMENT
MCO



2

HÔPITAUX DE
PROXIMITÉ



1

EHPAD
AUTONOME



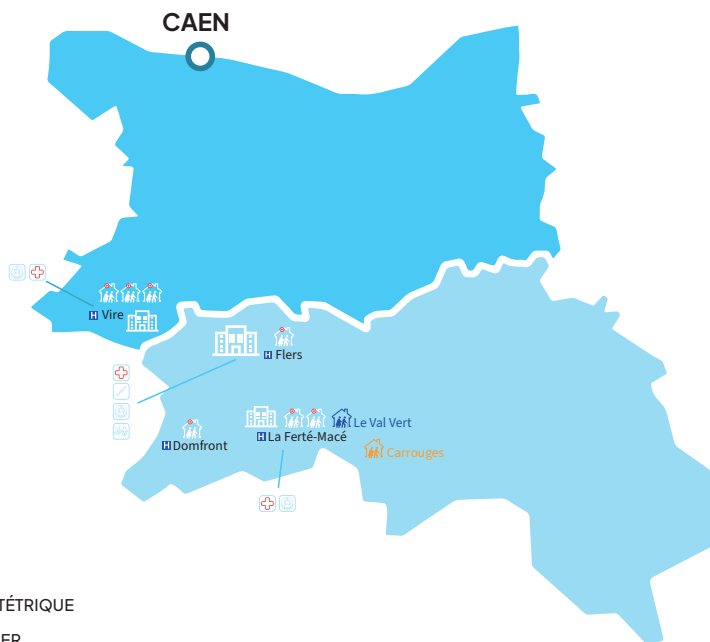
1

RÉSIDENTE
AUTONOMIE



7

EHPAD
HOPITALIERS



URGENCES



CHIRURGIE



SCANNER



MATERNITÉ / OBSTÉTRIQUE



EHPAD HOSPITALIER



RÉSIDENTE AUTONOMIE



EHPAD AUTONOME

VOTRE SÉJOUR

Le jour de votre hospitalisation :

- Formalités d'admission - page 6
- Argent, objets de valeur et effets personnels - page 7
- La sécurité des soins - page 7

Tout au long de votre séjour :

- Traitements médicamenteux - page 8
- Repas - page 9
- Prise en charge de la douleur - page 9

Les modalités relatives à votre sortie :

- Documents de sortie - page 12
- Mode de transport - page 12
- Sortie contre avis médical - page 13
- Tarifs et facture - page 13

Services et prestations tout au long de votre séjour :

- Téléphone, télévision et internet - page 13
- Cafétéria La Bulle - site de Flers - page 14
- Courrier - page 14

À vos côtés :

- La PASS - page 14
- Le service relations usagers - page 15
- Les représentants des usagers - page 15
- Les médiateurs - page 15
- La Commission des usagers - page 15

Le jour de votre hospitalisation

Formalités d'admission

Présentez-vous au bureau des entrées avec :

- Une pièce d'identité ~~des 2 parents~~ (carte d'identité, de séjour ou passeport)
- Pour les enfants : fournir le livret de famille et une pièce d'identité des 2 parents.
- Votre carte vitale ou attestation de droits
- Votre carte de mutuelle, accord de prise en charge ou attestation complémentaire santé solidaire (ex-CMU)
- Un moyen de règlement (chèque, carte bancaire, espèces)

En cas de changement d'état civil et/ou de coordonnées, merci de nous le signaler.

Pensez également à apporter :

- En cas de traitement en cours : les ordonnances (ou photocopies)
- Les documents médicaux récents si besoin (courrier médecin référent, feuille d'accident de travail, etc).
- Si hospitalisation en lien avec une affection de longue durée (ALD) : fournir le formulaire protocole de soins ALD.



Argent, objets de valeur et effets personnels

Nous vous recommandons vivement de ne pas apporter de bijoux, d'objets de valeurs ou de sommes d'argent importantes durant votre séjour à l'hôpital.

Vous pouvez demander au cadre de votre service ou à l'équipe de soins d'organiser le dépôt des valeurs (uniquement bijoux, sommes d'argent, cartes bancaires, chéquiers) dans le coffre de l'établissement. Le dépôt au coffre n'est pas obligatoire, mais si vous conservez vos biens dans votre chambre d'hospitalisation, les établissements du GHT déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

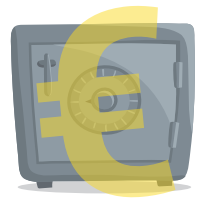
Au moment du dépôt lors de votre admission, un inventaire sera réalisé par un soignant et co-signé par ce dernier et vous-même. Vos objets déposés vous seront restitués, sur votre demande, en cours de séjour ou à votre sortie sur présentation de votre pièce d'identité.

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.

La sécurité des soins

Pour une prise en charge sécurisée, il est nécessaire de bien vous identifier. C'est pourquoi un bracelet d'identification vous est remis à votre arrivée. Soyez acteur de votre prise en soins en vérifiant l'exactitude des informations inscrites. Dès votre admission, il vous sera demandé de fournir une pièce d'identité officielle. Ces informations permettent de créer ou vérifier votre identité Nationale de Santé (INS), un identifiant unique et sécurisé qui facilite le partage d'informations médicales de manière fiable et cohérente.

Tout au long de votre séjour à l'hôpital, les professionnels vérifieront de manière répétée votre identité.

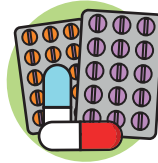


En savoir plus



Tout au long votre séjour

Traitements médicamenteux



Traitements en cours lors de votre hospitalisation : il est nécessaire de rapporter vos dernières ordonnances afin que l'équipe s'assure que tous les traitements que vous prenez au domicile soient prescrits lors de votre séjour. Vos ordonnances sont à remettre au médecin ou à l'infirmier.e afin qu'elles soient intégrées à votre dossier médical.

Si vous arrivez avec des médicaments, il est important de les remettre à l'infirmier.e qui vous accueillera les identifiera à votre nom et les placera dans un endroit sécurisé du service. Ils vous seront restitués à la sortie.

Pendant votre hospitalisation, les traitements sont délivrés par la pharmacie de l'hôpital. Il est possible que certains de vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou des médicaments génériques, dont l'efficacité est comparable, mais qui peuvent être différents par la forme, la couleur, le nombre ou leur présentation. Ne prenez pas d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin qui vous prend en charge à l'hôpital. Si vous prenez d'autres médicaments sans en avertir le médecin et/ou l'infirmier.e, il peut y avoir un risque d'interaction ou de surdosage pouvant être dangereux pour votre santé.

INTERPRÉTARIAT

L'interprétariat professionnel dans le domaine de la santé est un outil qui permet de lutter contre les exclusions et d'agir sur l'égalité dans l'accès à la prévention et aux soins.

L'objectif est de structurer une offre accessible et qualitative d'interprétariat pour les patients allophones pris en charge dans les services hospitaliers du GHT.

Parlez-en avec votre équipe soignante.

Pour votre sortie de l'établissement (ou transfert) :

L'infirmier.e vous redonne votre ordonnance habituelle et vos traitements personnels, après vérification de leur date de péremption et de leur adéquation avec le traitement en cours ;

- Le médecin vous donne votre ordonnance de sortie ainsi que les informations sur les modifications de traitement éventuelles ;
- N'hésitez pas à vous rendre auprès de votre pharmacie habituelle avec votre ordonnance de sortie pour refaire un point avec votre pharmacien sur les traitements si vous en ressentez le besoin.

Repas

Les menus sont élaborés selon votre âge et votre pathologie. En cas d'allergies alimentaires, merci de le signaler.

La prise en charge de votre douleur

En savoir plus

Les équipes soignantes s'engagent à évaluer et soulager au mieux votre douleur, quels que soient votre âge et votre pathologie. Mais pour cela, elles vont avoir besoin de vous : plus vous leur donnerez d'informations, plus elles seront en mesure de vous apporter leur aide.

À votre arrivée dans un service, les équipes soignantes vont mesurer l'intensité de votre douleur en vous sollicitant. Elle sera par la suite notée dans votre dossier afin d'elle soit suivie, réévaluée et prise en compte de manière adaptée.



L'équipe qui vous entoure

Pendant votre séjour, vous serez pris en charge par différentes équipes médicales et paramédicales. Tous les professionnels sont identifiables par leur nom et leur fonction notés sur leur tenue professionnelle ou sur un badge. Au cours de votre séjour, vous rencontrerez principalement :

L'ÉQUIPE MÉDICALE

L'unité de soins où vous séjournerez comporte une équipe médicale. Les médecins et les internes sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant votre état de santé. Il est toujours possible d'obtenir, pour vous ou la personne de confiance que vous avez désignée, un rendez-vous avec le médecin de votre choix auprès du cadre de santé, de l'infirmière ou de la secrétaire médicale.

L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Toute l'équipe est là pour vous accueillir et pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Le cadre de santé et le cadre de pôle

Responsables de la gestion des unités de soins, ils organisent la prise en charge globale des soins qui vous sont dispensés. Sur demande, ils apportent des réponses adaptées à vos besoins.

L'infirmier

L'infirmier accomplit des soins personnalisés au regard des missions qui lui incombent. L'infirmier a un rôle d'éducation en matière de santé.

L'aide-soignant

L'aide-soignant dispense des soins d'hygiène et de confort et se relaie à votre chevet pour les assurer seul ou en collaboration avec l'infirmier. Il est responsable de l'entretien de votre environnement proche.

L'agent des services hospitaliers

L'agent des services hospitaliers assure l'entretien des locaux, du mobilier collectif selon des protocoles rigoureux. Il a une fonction hôtelière en collaboration avec l'aide-soignant et participe à votre confort et votre bien-être.

La secrétaire médicale

La secrétaire médicale assure votre accueil. Elle est à votre écoute et peut vous proposer et organiser, selon les contraintes de chacun, un rendez-vous avec l'équipe médicale.

En fonction de votre parcours de soins et de l'établissement où vous êtes hospitalisés, vous pourrez rencontrer d'autres professionnels de santé (assistante-sociale, brancardier, kinésithérapeute, manipulateur en radiologie, sage-femme ...) mais également différents professionnels administratifs, techniques ou encore des étudiants ou des stagiaires.

Les modalités relatives à votre sortie

Le médecin responsable de votre hospitalisation fixe votre jour de sortie.

Les équipes soignantes et le service social de l'établissement assurent la coordination :

- De votre information ;
- De l'organisation de la continuité des soins en lien avec les professionnels de santé concernés ;
- De l'organisation de la sortie (formalités administratives et moyen de transport...).

Si vous rentrez à domicile : votre médecin traitant recevra les informations nécessaires sur votre état de santé et pourra, s'il le désire, prendre contact avec le médecin hospitalier qui vous a traité ou avec l'hospitalisation à domicile si nécessaire.

Documents de sortie

Afin de clore votre dossier, n'oubliez pas de vous rendre au service des admissions pour votre départ. Un bulletin de situation vous sera remis (en vue notamment de la perception d'indemnités journalières, remboursement de frais d'ambulance...).

Les modes de transport

Si votre état le nécessite, une prescription médicale préalable détermine le mode de transport adapté pour votre retour (VSL, ambulance, taxi conventionné...). Attention : le remboursement n'est pas systématique et dépend des critères fixés par l'Assurance Maladie, y compris si vous êtes atteint d'une affection de longue durée (ALD).



Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, nous vous demanderons de signer une décharge reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus et dégageant l'hôpital de toute responsabilité.

Tarifs et facture

Frais d'hospitalisation : ils correspondent aux frais de séjours (traitements, examens, interventions, ...) l'hébergement (forfait journalier) et les services proposés aux patients.

- Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est-à-dire une partie des frais à régler.
- Le forfait journalier, d'un montant de 20 € pour l'hospitalisation complète, est dû pour tout séjour supérieur à 24h, jour de sortie compris. Il peut également être pris en charge par votre complémentaire santé (mutuelle).
- En l'absence de couverture sociale (sécurité sociale, aide médicale d'Etat...), vous devez vous-même régler les frais de séjour.

Services et prestations tout au long de votre séjour

Téléphone, télévision et internet

Durant votre séjour, la mise en service de la télévision et l'ouverture de lignes téléphoniques sont des prestations payantes.



Patient mineur :

Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur confié à un tiers doit être muni d'une autorisation parentale.



Pour bénéficier de ces prestations et/ou obtenir un code WIFI, vous devez adresser votre demande :

FLERS	CHIC ANDAINES	VIRE
Le standard (hall d'accueil principal)	Auprès des équipes du service d'hospitalisation	Auprès des équipes du service d'hospitalisation

Cafétéria la Bulle – Site de Flers

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier Jacques Monod à Flers.

Elle propose la vente de journaux, produits esthétiques, confiseries, cadeaux, boissons, viennoiseries...

Le courrier

L'envoi de courrier affranchi est assuré par les équipes des services. Vous pouvez également utiliser la boîte aux lettres mise à votre disposition dans le hall d'entrée.

A vos côtés

La permanence d'accès aux soins (PASS)

La PASS est destinée aux personnes en situation de précarité. Elle les accompagne 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 ainsi que des consultations avec un psychologue.

Flers : 02 33 62 41 31 | 06 85 82 43 92 | pass.flers@ght-cdn.fr

Vire : 02 31 67 47 43 | pass.vire@ght-cn.fr



Horaires :

Lundi à vendredi :
8h15 - 18h15

Samedi - Dimanche :
12h - 18h15



Horaires Flers :

Lundi - 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

Mardi - 13h30 à 17h

Mercredi - 9h à 12h30

Jeudi - 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

Vendredi - 9h à 12h30

Horaires Vire :

Lundi - 9h30 à 12h30

Mardi - 9h30 à 12h30 et 13h30 à 16h30

Jeudi - 13h30 à 16h30

Le service relations usagers

Un doute, une question, une remarque ou une insatisfaction ? Le service des relations avec les usagers est à votre écoute pendant votre hospitalisation ou après votre sortie. Il peut vous accompagner dans vos démarches et recueillir vos retours.

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des personnes issues d'associations agréées, désignées par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Leur rôle est de porter votre parole au sein des instances de l'hôpital et de contribuer à l'amélioration de l'accueil des patients et de la qualité des soins. Ils peuvent être sollicités pour vous accompagner dans vos démarches.

Les médiateurs

En cas de difficulté ou d'incompréhension durant votre prise en charge, vous pouvez demander à rencontrer un médiateur médical (médecin) ou non médical (autre professionnel). Leur mission : écouter, expliquer, faciliter le dialogue et aider à trouver des solutions. Une médiation est assurée dans le processus de traitement des réclamations.

La commission des usagers (CDU)

La Commission des Usagers veille au respect de vos droits et à la qualité de votre accueil et de vos soins. Elle peut être saisie en cas de réclamation importante et contribue à l'analyse des retours d'expérience pour faire évoluer les pratiques de l'établissement. Elle est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non médicaux. Tous les membres de la CDU sont tenus au secret professionnel.



COORDONNÉES FLERS :

relationsusagers.flers@ght-cdn.fr
02 33 62 60 94

COORDONNÉES CHIC :

relationsusagers.chic@ght-cdn.fr
02 33 30 50 09

COORDONNÉES VIRE :

relationsusagers.vire@ght-cdn.fr
02 31 67 46 00

En savoir plus



VOS DROITS ET OBLIGATIONS

Vos droits relatifs aux soins :

- Le consentement libre et éclairé aux soins - page 17
- La confidentialité et le respect du secret professionnel - page 17
 - Les directives anticipées - page 18
- La personne de confiance - page 18
- Le don d'organes et de tissus - page 19

Vos droits au cours et après votre prise en charge :

- L'accès à votre dossier médical - page 19
- La protection des données personnelles - page 20
- Les réclamations et retours d'expérience - page 21
 - Le respect de la vie privée - page 22
- L'exercice des droits civiques - page 22
- La liberté de culte et la laïcité - page 22

Vos obligations :

- Respecter les règles de visite - page 23
 - Honorer ses rendez-vous - page 24
- Interdiction de toute forme de violence - page 24
- Respect de l'image et de l'intimité - page 24
- Respect du règlement intérieur - page 25

Vos droits relatifs aux soins

Le consentement libre et éclairé aux soins

Tout acte médical ou traitement ne peut être réalisé sans votre consentement. Vous avez le droit d'être informé, de manière claire et compréhensible, sur votre état de santé, les examens proposés, les traitements, les risques éventuels, les alternatives possibles et les conséquences d'un refus. Cette information vous permet de prendre vos décisions en toute connaissance de cause, en lien avec l'équipe soignante. Votre consentement peut être retiré à tout moment.

Le consentement exprès et écrit pour les soins et interventions chirurgicales sur des enfants mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père, mère ou tuteur(trice) légal(e).

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du/des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre, lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure.

La confidentialité / Respect du secret professionnel

L'ensemble des professionnels de santé et du personnel est tenu au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant, vos données de santé, vos échanges avec les soignants ou les intervenants, sont strictement confidentiels et protégés.

POUR LES MAJEURS PROTÉGÉS ET LES MINEURS :

Le consentement du patient mineur ou du majeur protégé doit systématiquement être recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à sa décision, en lui délivrant notamment une information adaptée.



Le patient mineur peut s'opposer expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. En ce cas, une personne majeure de son choix devra l'accompagner lors de l'acte médical (cela peut être un personnel soignant). Le mineur devra réitérer son refus d'information des parents.

Les directives anticipées

En savoir plus

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées, qui expriment vos volontés sur les soins que vous souhaitez – ou ne souhaitez pas – recevoir si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Ces directives peuvent être modifiées ou annulées à tout moment : elles n'ont pas de durée de validité.



Afin qu'elles soient prises en compte que votre volonté soit respectée, il est important de les faire connaître : à vos proches, à votre médecin traitant ou encore en les enregistrant dans votre dossier médical partagé (Mon Espace Santé).

La personne de confiance

En savoir plus

Lors de votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance. Elle pourra vous accompagner dans votre prise en charge mais également être consultée par l'équipe médicale si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer. Il peut s'agir d'un proche, d'un parent ou de toute personne majeure de votre choix. Cette désignation est révocable à tout moment.



Dans le cadre de la procédure collégiale encadrant les décisions de traitement en fin de vie, le témoignage de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais c'est au médecin qu'il reviendra in fine de prendre la décision concernant votre situation. Il est important que vous informiez la personne de confiance de la responsabilité que vous lui confiez et de la nature de l'assistance ainsi demandée. Il faut s'assurer de son accord.

La personne à prévenir qu'il vous est également demandé de désigner lors de votre admission a un rôle différent de la personne de confiance. La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

Le don d'organes et de tissus

Le don d'organes et de tissus est un acte de solidarité anonyme et gratuit. *Conformément à la loi n°94-654 du 29 juillet 1994*, toute personne est présumée donneuse d'organes et de tissus, sauf si elle s'y est opposée de son vivant (inscription sur le registre national des refus ou communication claire aux proches). Vous pouvez exprimer votre position à tout moment, par écrit ou de vive voix.

Notre équipe de coordination, hospitalière a pour mission d'organiser les activités de prélèvements d'organes et de tissus en vue de greffes. Elle s'entretient avec les familles, les informe et les accompagne si besoin.

Coordonnées de l'équipe de coordination :

- Téléphone : 02 33 62 57 57
- Email : coordination.flers@ght-cdn.fr

Vos droits au cours et après votre prise en charge

L'accès à votre dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé dans un établissement de santé public ou privé.

Vous avez le droit de consulter votre dossier médical, qui contient l'ensemble des informations concernant votre prise en charge. Vous pouvez en obtenir une copie en adressant une demande écrite au services «relations usagers» ou à la Direction de l'établissement, accompagné d'un formulaire de demande complété.

Ce formulaire est disponible sur notre site internet. Le dossier peut être consulté directement ou transmis à un médecin de votre choix.

La protection des données personnelles

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour au sein des établissements du Groupement Hospitalier de Territoire.

Elles font l'objet d'un enregistrement informatique sécurisé. L'hôpital dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers patients et à réaliser des analyses statistiques pour un usage qui lui est réservé. Ces informations sont partagées aux équipes de soins du GHT participant à votre prise en charge.

Le GHT participe à l'alimentation en données de santé de plusieurs registres nationaux de maladies à des fins de recherche.

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité d'accéder librement, ou par l'intermédiaire de votre médecin, à votre dossier médical. Les informations contenues dans votre dossier vous seront communiquées sur demande écrite de votre part adressée à la direction du centre hospitalier concerné.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi n° 2018-493 du 20/06/2018 relative à la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement de ces données. Pour ce faire : vous devez saisir notre délégué à la protection des données via l'adresse mail dpo@ght-cdn.fr

Sauf opposition de votre part, à l'issue de votre hospitalisation, les documents utiles à la coordination et la continuité des soins (ordonnances, comptes-rendus...) destinés à votre médecin traitant seront également versés par l'établissement sur votre Dossier Médical Partagé (DMP) intégré à « Mon Espace Santé ».

L'intelligence artificielle

Le règlement européen vise à encadrer l'usage de l'intelligence artificielle. Dans certains cas votre suivi peut inclure l'usage de l'intelligence artificielle, notamment pour l'aide au diagnostic ou la rédaction de comptes rendus. **Dans ce cas, vous serez avisé par de l'affichage.** Ces technologies ont uniquement un rôle d'assistance. Elles ne remplacent pas le jugement médical : les décisions restent prises par les professionnels de santé, seuls responsables de votre prise en charge. Notre établissement assure la transparence sur l'usage de l'IA, protège vos données personnelles et garantit la sécurité des systèmes utilisés.

Réclamations et retours d'expérience

Votre avis est essentiel pour améliorer la qualité de l'accueil, des soins et de l'accompagnement au sein de nos établissements. Si vous avez des remarques, suggestions ou si vous souhaitez signaler une insatisfaction, vous pouvez en faire part :

- directement à l'équipe soignante, au cadre de santé ou au médecin de votre service,
- en adressant un courrier à la direction,
- en vous adressant au service relations usagers : la personne déléguée fera le lien avec la Commission des usagers et/ou mettra en relation avec les représentants des usagers ou des médiateurs de l'établissement.

Toutes les réclamations sont traitées avec attention, dans un esprit d'écoute et d'amélioration continue.

Le respect de la vie privée

Pendant votre hospitalisation, tout est mis en oeuvre pour garantir le respect de votre intimité et de votre vie privée: espace personnel, confidentialité des soins, discrétion dans les échanges et les visites. Vous pouvez refuser que votre présence soit communiquée à des tiers.

L'exercice des droits civiques

L'hospitalisation ne suspend pas vos droits civiques. Vous conservez la possibilité de voter ou d'accomplir certaines démarches administratives, avec l'aide du personnel si nécessaire. À titre d'exemple : conformément aux dispositions du code électoral, vous avez la possibilité de voter par procuration au sein des établissements du GHT, si vous ne pouvez pas vous déplacer le jour du scrutin.

La liberté de culte et la laïcité

Les usagers accueillis au sein de l'établissement ont droit au respect de leurs croyances. Ils peuvent exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service et des impératifs d'ordre public, de sécurité et d'hygiène.

Ce droit s'exerce dans le respect de la liberté des autres patients. Chaque établissement prévoit un local d'accès aisé et de dimensions suffisantes qui puisse servir de lieu de culte, de prière ou de recueillement aux patients, quelle que soit leur confession.

La liste des représentants des différents cultes, agréés par le directeur, est à la disposition des patients (affichée dans les services ou sur demande auprès des équipes).

Les aumôniers intervenant au sein de l'hôpital ne peuvent pas faire de prosélytisme : toute forme de prosélytisme, même non-violente, est sanctionnée.

Vos obligations

1. Respecter les règles de visite

Vous pouvez rendre visite à vos proches, que ce soit en chambre ou dans les espaces communs prévus à cet effet. Plusieurs règles doivent être respectées dans le cadre des visites :

- Respecter l'intimité des autres patients et ne pas troubler leur repos (bruits, agitation...)
- Respecter le nombre de 3 visiteurs maximum à la fois dans la chambre
- Ne pas gêner le fonctionnement des unités de soins et plus généralement de l'hôpital : c'est pourquoi il peut arriver que vous soyez invités par le personnel soignant à vous retirer des chambres des patients ou des salles de consultations pendant l'exécution des soins et examens
- Ne pas fumer
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées, de produits toxiques et de substances stupéfiantes ou d'alimentation
- Respecter les règles d'hygiène exigées par le service
- Ne pas dégrader les locaux ou le matériel
- Conserver une attitude courtoise envers les professionnels

Pour votre information : sachez que les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale.



**MERCI DE RESPECTER LA
DATE ET L'HORAIRE DE
VOTRE RENDEZ-VOUS DE
CONSULTATION, D'EXAMEN
OU D'HOSPITALISATION.**

2. Honorer ses rendez-vous

En cas d'impossibilité, merci de nous contacter afin d'annuler ou reporter votre rendez-vous. Certains délais d'attente étant longs, cela permet aux autres usagers d'accéder plus rapidement aux consultations ou examens dont ils ont besoin.

3. Interdiction de toute forme de violence

L'ensemble des professionnels et usagers de nos établissements doit être traité avec respect. Toute agression physique ou verbale envers le personnel est passible de poursuites judiciaires. Toute violence volontaire exercée à l'encontre des personnels des établissements entraînant une incapacité de travail inférieure ou égale à 8 jours, ou n'ayant entraîné aucune incapacité, est un délit puni d'une peine de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

4. Respect de l'image et de l'intimité

Il est interdit de filmer ou photographier tout usager de nos établissements : patient, visiteur, professionnel ou tout autre circulant dans l'enceinte de l'établissement.

Il est interdit de diffuser sur les réseaux sociaux toute image ou vidéo permettant d'identifier nos établissements, les professionnels de santé, les patients, les usagers ou les visiteurs. En cas de non-respect de ces consignes, nous nous réservons le droit d'engager des poursuites pénales.

5. Respect du règlement intérieur

En savoir plus

Le règlement intérieur de notre GHT s'applique à tout usager : patient, visiteurs, professionnels. Il définit les règles de fonctionnement et l'organisation des établissements du GHT.



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Nos indicateurs qualité – page 27

Les visites de certification – page 27

La satisfaction des usagers – page 27

La prévention et la lutte contre

les infections associées aux soins (IAS) – page 28

L'éducation thérapeutique – page 29

Nous sommes engagés dans une démarche continue d'évaluation et d'amélioration de la qualité des prises en charge.

Nos indicateurs qualité

Au-delà des indicateurs recueillis quotidiennement, des indicateurs nationaux mesurent chaque année pour évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins. Ils sont disponibles sur le site Qualiscope et sont également affichés dans les principaux lieux de passage de nos établissements.

En savoir plus



Les visites de certification

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe.

2023 - CH de Flers : certifié Qualité des soins confirmée

2022 - CH de Vire : certifié Qualité des soins confirmée

2022 - CHIC des Andaines : certifié Qualité des soins confirmée

La satisfaction des usagers

Votre avis compte ! Il nous aide à identifier nos points forts et les domaines à améliorer. Vous contribuez par ce biais à l'amélioration de la qualité des soins dans les établissements de santé.

Questionnaire national (eSatis) : mis en place par le ministère de la Santé, il est destiné à recueillir le ressenti des patients hospitalisés pendant au moins 48 heures. Lors de votre préadmission au bureau des entrées, un agent vous demandera votre adresse de messagerie électronique (e-mail) ou celle d'un de vos proches. Peu de temps après votre sortie, vous recevrez un message vous invitant à remplir anonymement ce formulaire de satisfaction en ligne.

En savoir plus



A la fin de votre séjour, nous vous invitons également à compléter un questionnaire de satisfaction.

La prévention et la lutte contre les infections associées aux soins (IAS)

En savoir plus



Les infections associées aux soins peuvent survenir au cours ou à la suite de la prise en charge d'un patient, que ce soit à l'hôpital, en consultation ou dans un service ambulatoire. Notre objectif est de tout mettre en oeuvre pour réduire au maximum ce risque.

Le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) ainsi que l'EOH (Équipe Opérationnelle d'Hygiène) oeuvrent dans le cadre de la prévention et de la lutte contre ces infections.

Chaque personne, soignant comme patient, peut jouer un rôle actif dans la prévention des infections en respectant les règles d'hygiène et en posant des questions en cas de doute.

Le bio-nettoyage contribue également à assurer la sécurité de la prise en soins et à maîtriser l'environnement hospitalier.

L'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique fait partie intégrante et de façon permanente de la prise en charge des patients.

Elle est destinée à aider une personne atteinte d'une maladie chronique, et/ou rares ainsi que son entourage, à maintenir ou acquérir les compétences dont elle a besoin pour mieux se soigner et mieux vivre son quotidien.

Elle comprend des activités organisées, y compris un soutien psychosocial.



MESURES DE SÉCURITÉ

Informations incendie – page 31
Informations de sûreté – page 31

Information incendie

- En cas d'incendie, alertez le personnel de l'établissement ou directement les secours 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...), trottinettes électriques et batteries de vélos électriques,
- 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 sûreté et faciliter les éventuelles opérations de contrôle,
- Refusez un colis ou un bagage d'un inconnu,
- Conservez vos affaires personnelles.



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.



CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

GHT
Groupement Hospitalier de Territoire
Les Collines de Normandie

Le droit aux meilleurs soins est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants - UNESC O

1 L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2 Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4 Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, à l'âge et à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5 Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

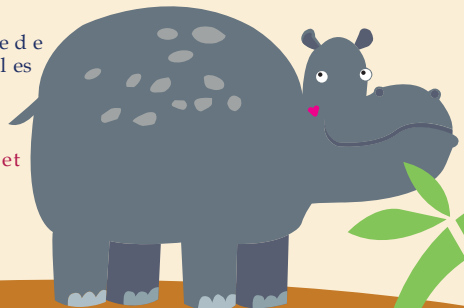
6 Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8 L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10 L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



Cette Charte a été adoptée par la 1ère conférence européenne des associations "Enfants à l'hôpital", à Leiden en 1988. Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article 1 : Choix de vie

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

Article 2 : Domicile et environnement

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

Article 3 : Une vie sociale malgré les handicaps

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

Article 4 : Présence et rôle des proches

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

Article 5 : Patrimoine et revenus

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

Article 6 : Valorisation de l'activité

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

Article 7 : Liberté de conscience et pratique religieuse

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

Article 8 : Préserver l'autonomie et prévenir

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

Article 9 : Droit aux soins

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

Article 10 : Qualification des intervenants

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

Article 11 : Respect de la fin de vie

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

Article 12 : La recherche, une priorité et un devoir

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

Article 13 : Exercice des droits et protection juridique de la personne

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

Article 14 : L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

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

CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

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

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

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

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

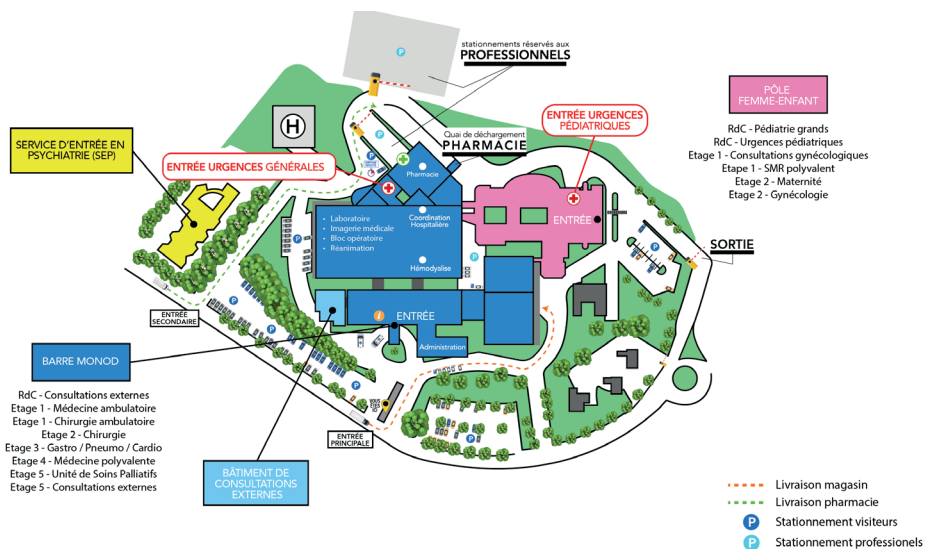
CHARTE ROMAIN JACOB

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

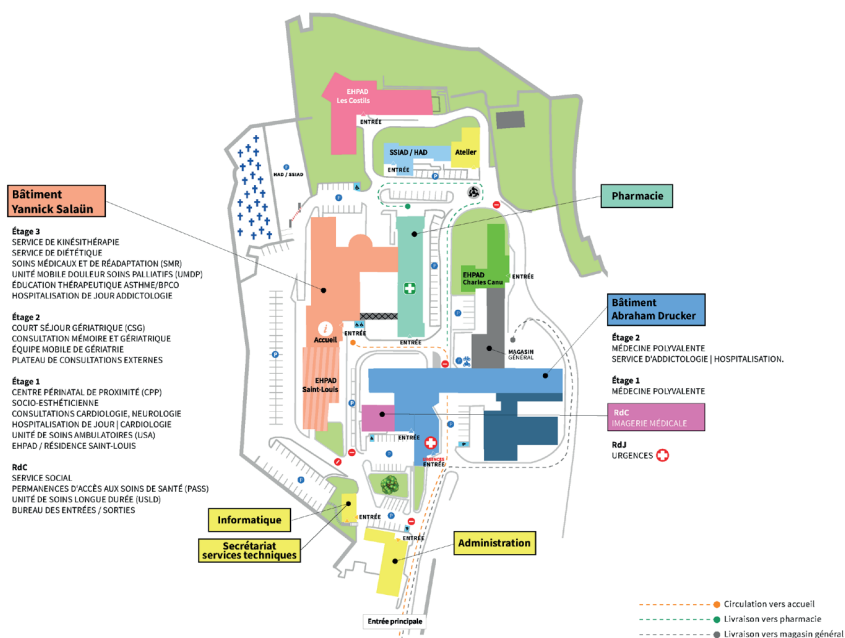


C.H. JACQUES MONOD
FLERS (61100)

37



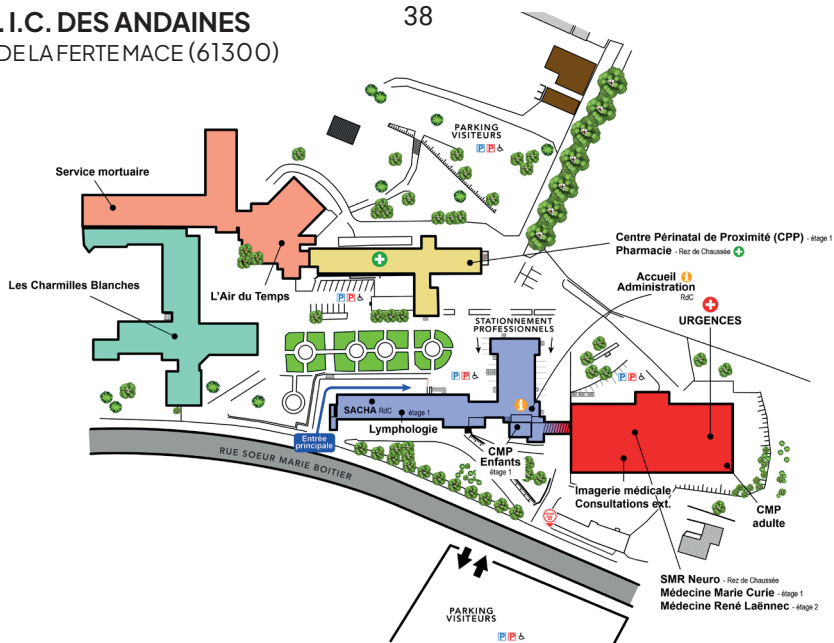
C.H. DE VIRE
VIRE (14500)



C.H.I.C. DES ANDAINES

SITE DE LA FERTE MACE (61300)

38



C.H.I.C. DES ANDAINES

SITE DE DOMFRONT (61700)



28 rue de la Gare
BP 99 - 61700 Domfront

[illegible]

GHT LES COLLINES DE NORMANDIE

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

MERCI DE VOTRE ATTENTION



CENTRE HOSPITALIER DE FLERS | CENTRE HOSPITALIER DE VIRE | CHIC DES ANDAINES