



# GUIDE DU PATIENT ET DE SES PROCHES



**CHAM**  
CENTRE HOSPITALIER  
de l'arrondissement de Montreuil-sur-Mer

140 chemin départemental 191  
CS 70008- 62180 Rang-du-Fliers  
Tél : 03.21.89.45.45 - Fax : 03.21.89.38.28  
[www.ch-montreuil.fr](http://www.ch-montreuil.fr)



Création demain l'Agence - Service communication - Juillet 2018

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

**CHAM**  
CENTRE HOSPITALIER  
de l'arrondissement de Montreuil-sur-Mer



# BIENVENUE

## AU CENTRE HOSPITALIER DE L'ARRONDISSEMENT DE MONTREUIL SUR MER.

Ce livret d'accueil vous permet de bien comprendre le fonctionnement quotidien de l'hôpital. Nous avons essayé d'être le plus complet pour répondre à un certain nombre de vos interrogations.

Notre ambition est d'assurer la meilleure prise en charge possible. L'ensemble des personnels y est particulièrement attaché : dévoué, compétent, chacun a à cœur de répondre aux exigences de qualité et de sécurité des soins.

Notre objectif au CHAM est de satisfaire à vos attentes, soulager votre douleur.

Bien soigner tout simplement.

J'espère qu'il est et qu'il en sera toujours ainsi.

La directrice

**Jeanne-Marie  
Marion-Drumez**

# SOMMAIRE



## PREMIERS CONTACTS

- P.04 Formalités administratives  
Consultation ou examen  
Hospitalisation  
Admission en urgence  
Service social  
PASS
- P.05 Cas particuliers



## QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

- P.14 Qualité et gestion des risques  
Certification  
Les indicateurs de la qualité  
et de la sécurité des soins  
La bientraitance  
L'hygiène
- P.15 Lutter contre les infections liées aux soins  
Les médicaments



## VOTRE SÉJOUR

- P.06 Préparer votre séjour
- P.07 Les services dédiés à votre confort
- P.08 Votre famille et vos proches
- P.09 Bien vivre ensemble
- P.10 Pour vous accompagner
- P.11 Don du sang  
Don d'organes et de tissus



## VOS DROITS

- P.16 Secret médical et confidentialité  
Respect de votre dignité  
Religion et culte  
Directives anticipées  
Personne de confiance  
Consentement libre et éclairé
- P.17 Accès aux données personnelles  
Dossier médical  
Libre choix du praticien  
Réclamation



## VOTRE SORTIE

- P.12 Formalités de sortie  
Transport médicalisé  
Questionnaire de satisfaction  
Les frais
- P.13 La prise en charge des frais dépend de votre situation



# PREMIERS CONTACTS



## PIÈCES À PRÉSENTER :

- Votre **carte d'identité** ou **passport**
- Votre **carte vitale** ou **attestation de prise en charge**
- Votre **carte de mutuelle** ou **attestation de prise en charge**
- Votre **justificatif de déclaration de médecin traitant**

**Pour une consultation ou pour une hospitalisation, les bureaux d'enregistrements, situés dans le hall de l'hôpital, vous accueillent du lundi au vendredi de 7h30 à 18h et le samedi de 7h30 à 15h30.**

Quelques formalités sont nécessaires pour la constitution de votre dossier. Ces formalités sont indispensables, et toute négligence de votre part peut conduire à laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjour.



## LES HÔTESSES D'ACCUEIL

Les hôtesse vous accueillent et vous orientent. Les visites aux patients sont autorisées, sauf contre-indication médicale, de **13h30 à 19h30**.



# CAS PARTICULIERS

## CONSULTATION OU EXAMEN

- Présentez-vous au bureau d'enregistrement des consultations situé dans le hall d'accueil.
- Présentez-vous ensuite en salle d'attente.
- Une fois la consultation ou l'examen terminé, présentez-vous à nouveau au bureau des consultations muni de la fiche de consultation complétée remise par le médecin.

Si votre mutuelle ne prend pas en charge les frais, repassez au guichet des consultations.

## HOSPITALISATION

- Présentez-vous au bureau d'enregistrement des hospitalisations situé dans le hall d'accueil.
- Rendez-vous ensuite dans le service (étage x / aile x)

## IDENTIFICATION

- Un bracelet d'identification vous sera apposé lors de votre admission dans le service. Vous devez le porter pendant toute la durée du séjour. Il comporte les informations indispensables à votre identification. Ce bracelet permet de renforcer votre sécurité.



## ADMISSION EN URGENCE

- Les soins sont prioritaires : un médecin vous examine et vous hospitalise si votre état le justifie.

- Un minimum d'informations administratives vous sera alors demandé.
  - Le complément des papiers devra être fourni dès que possible par vous-même ou un membre de votre entourage au bureau des admissions.
- Pour les mineurs, une autorisation de soins et/ou d'opérer signée par les deux titulaires de l'autorité parentale, ou les représentants légaux, est indispensable. Seuls les soins bénins et courants peuvent être consentis par un seul titulaire de l'autorité parentale. Bien sûr, en cas d'urgence vitale, les soins sont immédiatement donnés. Pour les majeurs sous tutelle, l'autorisation écrite du tuteur est également nécessaire.

## LE SERVICE SOCIAL

- Les assistants sociaux du CHAM sont au service de tous les patients et de leurs familles, du lundi au vendredi de 9h à 17h. Si vous souhaitez les rencontrer, adressez-vous à l'équipe soignante.

## LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)

- Si votre situation est délicate, vous pouvez vous adresser à la PASS qui se situe près de l'accueil des urgences. La consultation PASS est un lieu d'accueil, d'écoute, d'orientation et d'accompagnement médico-psycho-social. La consultation accueille et soigne toute personne présentant un problème de santé et de couverture sociale (Assurance Maladie inexistante ou incomplète). L'équipe vous accueille du lundi au vendredi, de 9h à 12h30. Tél : 03 21 89 35 56

## SITUATION PARTICULIÈRE

## DOCUMENTS À FOURNIR

### Maternité

- Attestation de prise en charge mentionnant la date de prise en charge à 100%
- Livret de famille éventuel
- Feuille de suivi de maternité
- Reconnaissance anticipée s'il y a lieu

### Accident du travail

- Feuille d'accident délivrée par l'employeur (en 3 volets)

### Ancien combattant, victime de guerre

- Carnet de soins gratuits

### Bénéficiaires de la CMU/CMU complémentaire

- Carte Vitale et attestation CMU avec dates d'ouverture des droits

### Bénéficiaires de l'AME et les patients étrangers

qui ne sont pas assurés sociaux et qui résident en France depuis au moins 3 mois peuvent demander une affiliation au régime général (situation régulière) ou l'Aide Médicale d'État (AME) (situation irrégulière).

- Carte Vitale et attestation AME avec dates d'ouverture des droits

### Ressortissants de l'Union européenne

- Carte Européenne d'Assurance Maladie ou E 112

### Ressortissant d'un pays étranger hors union européenne

- Attestation de prise en charge par la caisse ou l'assurance du pays d'origine
- Visa touristique délivré pour le séjour en France
- Certificat d'hébergement

Pour vos déclarations de naissance ou de décès  
Etat civil - 03 21 89 38 05

Pour toute information complémentaire,  
n'hésitez pas à vous adresser aux bureaux des admissions situé dans le hall d'accueil.



# VOTRE SÉJOUR PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

## DÉPÔTS D'ARGENT ET D'OBJETS PRÉCIEUX

Nous vous déconseillons d'apporter avec vous tout objet précieux ou somme d'argent. Dans le cas contraire, par mesure de sécurité, remettez-les à vos proches ou, à défaut, déposez-les ou faites-les déposer dans le coffre de l'établissement lors de votre admission. Dès votre sortie, vous pourrez retirer les fonds auprès du Trésor Public à Écuire. Le CHAM n'est responsable que des objets et valeurs qui lui ont été déposés. Un inventaire des biens est réalisé à l'admission.

## LINGE ET OBJETS PERSONNELS

Il vous appartient d'apporter votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) et le nécessaire de toilette (serviettes, gants, savonnette, brosse à dents, dentifrice, rasoir...) qui restent sous votre entière responsabilité; vous devrez en assurer l'entretien. Un inventaire des biens est réalisé à l'admission.

## PROTHÈSES

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires et auditives, lunettes ou lentilles afin d'éviter toute perte accidentelle.

 Pensez à apporter vos résultats d'exams récents et la liste du traitement habituel. Pour les enfants, pensez au carnet de santé.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous pourrez être admis en chambre particulière (la demande est à effectuer lors de la pré-admission). Les tarifs sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement.

**AVANTAGES :** 1h de téléphone gratuit et 1 nuit accompagnant offert.



Les bénévoles des Blouses Roses organisent des ateliers de lecture, de loisirs créatifs, de jeux, de chants... pour que le temps semble moins long aux patients de pédiatrie et de Soins de Suite et Réadaptation (SSR).

# LES SERVICES DÉDIÉS À VOTRE CONFORT

## TÉLÉVISEUR

Les chambres sont équipées de télévisions. Si vous souhaitez en bénéficier, adressez-vous à l'accueil "Télé". Une hôtesse est présente pour vous aider et vous communiquer les tarifs de la location (prestation assurée par une société privée).

## TÉLÉPHONE

Si vous souhaitez obtenir le téléphone, il suffit d'en faire la demande à l'accueil en communiquant votre numéro de chambre. Les tarifs varient en fonction du service choisi (réception ou émission). Le règlement s'effectue dès la demande sous forme de crédits. Les téléphones mobiles cellulaires sont tolérés dans l'enceinte de l'établissement hormis dans les zones dites «sensibles» qui vous seront indiquées par les équipes soignantes.

## COURRIER

Vous pouvez recevoir et envoyer votre courrier : une boîte aux lettres est disponible à l'accueil, au rez-de-chaussée.

## MULTIMÉDIA

Afin de lutter contre l'isolement pendant l'hospitalisation, d'effectuer des démarches en ligne ou de se distraire grâce au web, le CHAM met à la disposition de ses patients et visiteurs un accès internet WiFi. Cette mise à disposition gratuite d'un accès internet ne fait l'objet d'aucune assistance aux utilisateurs et d'aucun prêt de matériel de la part du CHAM. Certains sites sont volontairement bloqués pour être conforme à la législation en vigueur.

## PRESSE - CAFÉTÉRIA

Dans le hall de l'établissement, vous trouverez un point presse - cafétéria pour rendre votre séjour le plus agréable possible. Ce point est ouvert du lundi au samedi de 8h à 18h30, le dimanche et les jours fériés de 14h à 18h. Vous y trouverez presse, cadeaux, jouets et peluches, articles pour votre séjour (produits de toilette, timbres, cartes postales), différents encas, boissons chaudes et fraîches. Pour le confort, les employés de la cafétéria livrent les journaux dans la chambre sur simple appel au 46.78. (Livraison possible jusque 9h00).

## REPAS

Lors de votre séjour, un membre du personnel vous sollicitera pour le choix de votre menu en fonction de la prescription médicale, de vos goûts et aversions. Une équipe de diététiciens intervient dans l'équilibre des repas qui vous sont proposés.

**Les repas sont servis aux heures suivantes :**

**Petit déjeuner : 8h00**

**Déjeuner : entre 12h00 et 12h30**

**Dîner : entre 18h30 et 19h**

## PERMISSIONS

Vous pouvez, compte tenu de la durée de votre séjour et de votre état de santé, bénéficier sur avis médical, de permissions de sortie (quelques heures ou d'une durée inférieure à 48 heures). Il vous faudra alors rentrer dans les délais impartis.

## FLEURS

Les fleurs sont autorisées sauf dans les services de réanimation et en unité de surveillance continue. Attention ! Les fleurs en pot sont interdites à cause des germes.

## INTERPRÈTES

Les patients ne parlant pas français peuvent bénéficier des services d'un interprète : une liste est disponible à l'accueil de l'hôpital.



# VOTRE SÉJOUR

## VOTRE FAMILLE ET VOS PROCHES



### ACCOMPAGNANTS

Selon les possibilités du service et sur avis du médecin, un membre de votre famille peut être admis à demeurer auprès de vous. À cet effet, un lit d'appoint est mis à votre disposition. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante. Des repas peuvent vous être proposés. Les tickets repas sont à retirer et à régler à l'accueil (tarifs disponibles à l'accueil). L'accompagnant peut soit profiter du restaurant du personnel situé au 2ème étage, soit prendre un repas en chambre. Dans cette hypothèse, il convient de se rapprocher de l'hôtesse auparavant, et lui remettre le ticket au moment du repas.



### VISITES

Vous avez le droit de recevoir des visites, sauf contre-indication médicale, de 13h30 à 19h30. Vous avez aussi le droit d'en refuser. Au sein de l'unité de surveillance continue, de la réanimation et de l'unité d'hospitalisation de courte durée au sein des urgences, l'entrée est réservée à la famille proche après accord de l'infirmière ou du médecin. Acceptez facilement de quitter temporairement ou définitivement la chambre à la demande des soignants.



### JEUNES ENFANTS

Pour nous aider à mieux soigner les patients qui nous sont confiés, ne vous faites pas accompagner de jeunes enfants qui rapidement s'ennuient et deviennent turbulents.



## BIEN VIVRE ENSEMBLE



### RESPECT DES PERSONNES ET DU MATÉRIEL

Chaque patient ou usager doit respecter le personnel du CHAM. La Direction ne tolérera aucun mot ou injure lancé à l'encontre de ses agents. Notre hôpital est attaché aux notions de service public et à celle de laïcité. Aucun prosélytisme ne sera toléré, ni aucune discrimination. Le matériel de l'hôpital est coûteux. Son entretien nécessite des efforts et des moyens financiers importants. Il est à votre disposition mais aussi sous votre garde. Évitez toute détérioration et tout gaspillage. Les dégradations sont toujours à la charge des personnes hospitalisées.



### MÉDICAMENTS

Les médecins qui vous prennent en charge au CHAM vous prescrivent les médicaments dont vous avez besoin. Si vous apportez des médicaments personnels, ils vous seront retirés à votre arrivée et remis soit à votre famille, soit à vous-même lors de votre sortie. Si vous suivez un ou plusieurs traitements chez vous, vous devez apporter la ou les dernières ordonnances de tous vos traitements en cours.



### SÉCURITÉ - VOL

Le CHAM décline toute responsabilité en cas de vol, accident et incident qui pourraient survenir aux véhicules et personnes sur les parkings situés autour de l'hôpital.



### STATIONNEMENT

Un parking public est à la disposition des visiteurs. Des places sont réservées aux personnes handicapées. Les visiteurs doivent garer leur véhicule dans les emplacements banalisés sous peine d'amende infligée par les services de police.



### TABAC

L'établissement est un lieu public : il est interdit de fumer dans les chambres et les locaux communs.



### ANIMAUX

Les animaux domestiques sont strictement interdits dans les bâtiments, sur les parkings et pelouses de l'hôpital.



### TRANQUILLITÉ DES AUTRES

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio, de télévision et de téléphone, d'éviter les conversations trop bruyantes.



### POURBOIRES

L'hôpital est un lieu d'accueil, attaché à ses missions de service public.

Afin de promouvoir une prise en charge de qualité pour tous, les pourboires y sont interdits. La meilleure manière de remercier les personnels est de le faire de vive voix, d'en informer le cadre, et de remplir le questionnaire de satisfaction que vous trouverez à la fin du présent livret.



### EN CAS D'INCENDIE

- prévenir l'infirmière;
- rester calme;
- respecter les consignes.



# VOTRE SÉJOUR POUR VOUS ACCOMPAGNER

## L'ÉQUIPE MÉDICALE ET PARAMÉDICALE

Vous êtes accueilli dans une unité d'hospitalisation, qui fait partie d'un pôle d'activités cliniques, dirigé par un médecin chef de pôle.

Chaque unité est gérée par un responsable d'unité (chef de service), qui conduit l'activité médicale de l'unité, son organisation et son fonctionnement, en lien avec le chef de pôle.

À leurs côtés travaillent d'autres médecins : praticiens hospitaliers, attachés, internes (médecins en formation)... tous veillent à votre meilleure prise en charge médicale possible et à la continuité des soins.

**L'équipe paramédicale**, présente 24h/24, est disponible et à votre écoute.

**Le cadre de santé** veille au bon déroulement du séjour.

Il est le garant de l'organisation de l'unité d'hospitalisation et des soins dont vous bénéficiez.

**L'infirmier** a la responsabilité de mettre en oeuvre les soins prescrits par le médecin et d'assurer l'éducation, l'hygiène et le confort.

Dans certains secteurs, vous serez plus particulièrement pris en charge par **des sages-femmes, des puéricultrices, des infirmiers anesthésistes ou des infirmiers de blocs opératoires**, chacun étant particulièrement formé, qualifié et spécialisé dans son domaine.

**L'aide-soignant** travaille sous la responsabilité de l'infirmier dans le domaine de l'hygiène et du confort.

**D'autres paramédicaux** sont à vos côtés : **le manipulateur** en électroradiologie, **le kinésithérapeute, la diététicienne, le brancardier...**

**L'hôtesse** intervient dans la prise en charge de vos repas.

**De nombreux autres professionnels** sont indispensables à vos soins et à la qualité de votre séjour : **assistants sociaux, socio-esthéticienne, agents des services hospitaliers, secrétaires médicales, agents techniques, agents administratifs...**



## LES ÉQUIPES MOBILES ET DE LIAISON

Pour être au plus près du patient, le CHAM s'est doté de plusieurs équipes mobiles :

- CHAMAD pour la prise en charge de la douleur, des soins de support et des soins palliatifs
- l'équipe mobile de gériatrie
- l'équipe de liaison de psychiatrie
- l'équipe de liaison d'addictologie

Ces équipes pluridisciplinaires spécialisées interviennent à vos côtés quel que soit votre service d'hospitalisation, et même aux urgences. N'hésitez pas à demander à faire appel à ces équipes.

**Au CHAM :**  
équipe CHAMAD 03 21 99 38 36

L'équipe mobile de soins palliatifs et de prise en charge de la douleur rencontre le malade à la demande du service, du patient ou de sa famille pour maintenir la meilleure qualité de vie possible.



## PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## ÉVALUER

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du Code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toutes circonstances prévenue, évaluée, prise en compte ... »



## DON DU SANG

Vous pouvez sauver des vies en donnant votre sang. L'organisation du don du sang est assurée par un organisme public national : l'Établissement Français du Sang.



## DON D'ORGANES, DONNER POUR SAUVER ! DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Toute personne est un donneur potentiel à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex).

Dans le cas des mineurs, incapables majeurs ou d'obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l'autorité.





# VOTRE SORTIE



## FORMALITÉ DE SORTIE

Présentez-vous au bureau des admissions dans le hall d'accueil de l'hôpital afin d'effectuer vos démarches : des bulletins de situation vous seront remis, afin de justifier votre arrêt de travail auprès de votre employeur ou de vous faire rembourser des frais complémentaires, par votre mutuelle par exemple.



## TRANSPORT MÉDICALISÉ

Si personne ne peut venir vous chercher, l'assurance maladie peut prendre en charge le transport sous certaines conditions. Une prescription médicale est indispensable; le médecin vous l'établira si besoin est, en fonction de votre état de santé.



## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Pour nous faire part de vos remarques, un questionnaire de satisfaction est mis à votre disposition dans ce livret.

N'hésitez pas à le compléter. Une fois rempli, vous pouvez le déposer dans les boîtes aux lettres situées près des secrétariats médicaux et des ascenseurs. Les questionnaires sont traités et analysés par la cellule qualité.



Le montant des frais d'hospitalisation dépend des actes effectués durant votre séjour (consultations, chirurgies...) dont les tarifs sont déterminés par la sécurité sociale.

# LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS DÉPEND DE VOTRE SITUATION

## SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL AVEC MUTUELLE

Dans certains cas, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100% par les organismes d'assurance maladie, et notamment dans les cas suivants :

- Intervention chirurgicale comprenant un acte dont le tarif est supérieur à 120 € (le forfait journalier et un forfait de 18 € restent dus) ;
- À compter du 6ème mois de grossesse ;
- Pendant les 12 premiers jours suivant l'accouchement ;
- hospitalisation des prématurés ;
- Accident du travail ;
- Longue maladie ou invalidité ;
- À partir du 31ème jour d'hospitalisation (les 30 premiers jours sont dus).

## SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL SANS MUTUELLE

Vous payez le « ticket modérateur » (20% des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier.

## VOUS N'AVEZ NI ASSURANCE SOCIALE NI AIDE MÉDICALE D'ÉTAT

Vous devez payer la totalité des frais de séjour. Le versement d'une avance correspondant aux frais prévisibles peut vous être demandé.

## L'ACTIVITÉ LIBÉRALE

Vous avez la possibilité de consulter nos praticiens, dans le cadre d'une activité libérale. Les conditions sont strictement réglementées. Si vous souhaitez être soigné dans ce cadre, vous devez le préciser au praticien lors de la consultation préalable. Le montant des honoraires est affiché dans les salles d'attente et il vous sera demandé de signer un engagement. C'est une possibilité qui vous est offerte, jamais une obligation. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.

**Si vous n'avez pas de médecin traitant déclaré ou si vous consultez directement un spécialiste, une majoration du «ticket modérateur» est appliquée.**



En l'absence des pièces justificatives (carte vitale, carte de mutuelle) permettant la facturation de votre régime d'assurance, la facturation vous sera adressée au domicile. Votre règlement sera à adresser à la Trésorerie du CHAM.

# LES FRAIS

## L'HÔPITAL N'EST PAS GRATUIT !

Les frais de votre hospitalisation se composent :

- d'un « forfait journalier », à titre de participation à l'hôtellerie et à la restauration ;
- des frais de séjour liés aux soins : analyses, médicaments, radiologies, rémunération du personnel et des médecins, dont les tarifs sont déterminés par la sécurité sociale ;
- d'acomptes, qui vous seront demandés lors de l'hospitalisation pour les soins de plus d'un mois.





# QUALITE ET GESTION DES RISQUES

La qualité n'est pas une préoccupation nouvelle pour notre établissement. Depuis toujours nous recherchons pour vous la meilleure prise en charge. Les personnels du CHAM participent activement à l'amélioration de la qualité pour vous offrir une prise en charge respectueuse de votre personne et de vos droits. C'est, pour nous, un devoir mais aussi une volonté permanente.

## POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Le CHAM développe une politique d'amélioration continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins qui fait pleinement partie de la culture et des valeurs de l'Établissement. Cette politique, basée sur le respect des droits du patient, sur la prévention des risques associés aux soins, concourt à une prise en charge des patients toujours meilleure.

Le Service Qualité et Gestion des Risques oeuvre chaque jour pour conduire cette démarche. Les dispositifs de prévention en place s'articulent entre eux et se coordonnent pour couvrir tous les domaines, la prise en charge médicamenteuse, la lutte contre les infections nosocomiales font ainsi l'objet d'une attention toute particulière.

Régulièrement et comme tous les autres établissements de santé, le CHAM doit satisfaire aux procédures d'évaluation externes de la Haute Autorité de Santé.

## QU'EST-CE QUE LA CERTIFICATION ?

La certification est une procédure qui permet de vérifier que les conditions de sécurité et de qualité de prise en charge du patient sont assurées par l'établissement de santé.

## LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

Les indicateurs de la HAS mesurent la qualité et la sécurité des soins dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et usagers pour améliorer le service rendu au patient.

## LES INDICATEURS POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS :

- Les indicateurs relatifs à la lutte contre les infections nosocomiales;
- La mesure de satisfaction du patient hospitalisé.

Les résultats des indicateurs sont disponibles par voie d'affichage au niveau des espaces accueil du CHAM.

Le site Scope Santé met également à disposition tous les résultats des indicateurs et de la certification.

Les résultats : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## LA BIENTRAITANCE

Cette démarche active vise à assurer à la personne le meilleur accompagnement possible, en s'adaptant à ses besoins, aussi bien à domicile qu'en établissement, dans le respect de ses choix.

Cette démarche regroupe à la fois les notions :

- de bienveillance : attitude respectueuse et chaleureuse dans le relationnel à la personne aidée ;
- de bienfaisance : volonté de bien faire dans le but de minimiser les dommages possibles et d'apporter un maximum d'avantages à la personne aidée.

## ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE

L'E0HH veille au respect des normes d'hygiène indispensables à votre prise en charge en toute sécurité.

## LUTTER CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS : L'AFFAIRE DE TOUS

### POUR LES PATIENTS

- Veillez à une bonne hygiène corporelle : toilette et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge propre et hygiène des mains.
- En cas d'intervention chirurgicale, respectez les instructions sur la douche préopératoire qui vous seront données.
- Lavez-vous les mains au savon doux en sortant des toilettes et avant de manger.
- Éviter le contact avec un membre de votre entourage atteint d'une infection transmissible : rhume, grippe, gastro-entérite...
- Faites toujours appel au personnel soignant pour la manipulation des perfuseurs, drains, sondes urinaires...
- Ne décollez pas vous-même les pansements de cathéters ou de cicatrices opératoires...
- Si vous êtes passagèrement atteint(e) d'une infection contagieuse

ou si vous êtes particulièrement fragile, respectez les précautions spécifiques qui vous seront expliquées. Le port d'un masque pourra, par exemple, vous être demandé.

### POUR LES VISITEURS

- Ne rendez pas visite à un patient si vous êtes porteur(se) d'une maladie contagieuse : rhume, grippe, gastro-entérite...
- Lavez-vous les mains au savon doux en sortant des toilettes
- Désinfectez vos mains au produit hydro-alcoolique en entrant et en sortant de la chambre d'un patient.
- Ne touchez pas les dispositifs médicaux : perfuseurs, drains, sondes urinaires.
- Ne vous asseyez pas sur le lit du patient
- Si le patient est atteint d'une pathologie contagieuse ou s'il est particulièrement fragile, vous devrez suivre les consignes du personnel soignant concernant l'habillage avant d'entrer dans la chambre.
- Les visiteurs ne doivent pas utiliser les toilettes des chambres afin d'éviter toute contamination.

## L'HYGIÈNE

Les infections nosocomiales sont des infections contractées par le patient au cours du séjour à l'hôpital. Face à ce risque, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.), assisté d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (E.O.H.H.), met en place, avec l'ensemble des acteurs hospitaliers, une stratégie de prévention des infections et élabore des protocoles pour maîtriser le risque infectieux.

L'hygiène à l'hôpital est déterminante pour la qualité et la sécurité des soins. Le non-respect des mesures d'hygiène peut aboutir à l'infection.

L'hygiène est le moyen le plus efficace pour éviter la transmission des germes.

L'ensemble des professionnels met tout en oeuvre pour respecter les mesures d'hygiène. La prévention des infections nosocomiales est également l'affaire du patient et de ses proches, notamment par le maintien d'une bonne hygiène quotidienne.



## LES MÉDICAMENTS

### Les génériques :

Un médicament générique est un médicament identique ou équivalent à un médicament de marque appelé princeps. La bioéquivalence correspond au comportement identique dans l'organisme (absorption, distribution, métabolisme et élimination) du médicament générique par rapport au princeps. Il est produit et vendu sous sa dénomination commune internationale (DCI, nom chimique de la substance) ou sous un nouveau nom commercial suivi du suffixe Gé. Le générique remplit les mêmes critères de qualité, d'efficacité et de sécurité que le médicament original ou « princeps ». Le principe actif du générique est identique à celui du princeps. Il a la même activité thérapeutique.

### Les biosimilaires :

Les biosimilaires sont des copies des bio-médicaments ayant perdu leur brevet, fabriqués avec des cellules qui ne sont pas celles du fabricant du produit princeps : la substance active aura des similarités avec le produit de référence mais ne sera pas complètement équivalente. Un biosimilaire n'est pas substituable au bio-médicament de référence.

Les entreprises du médicament maintiennent la plus grande vigilance sur la fabrication et le suivi de ces copies de médicaments : Elles mettent en place un dispositif de surveillance adapté à chaque médicament biosimilaire. Elles restent vigilantes sur l'utilisation des biosimilaires : la substitution est un véritable acte thérapeutique qui doit être éclairé et prendre en considération la population cible et les conséquences éventuelles sur le patient.



# VOS DROITS

## SECRET MÉDICAL ET CONFIDENTIALITÉ

La confidentialité et le respect de votre vie privée sont des valeurs essentielles. Le CHAM met tout en œuvre pour que les informations vous concernant ne soient pas divulguées.

Toutefois, sauf opposition de votre part, vos proches pourront être informés.

De plus, si vous le souhaitez et à tout moment, vous pouvez demander à ce qu'aucune information sur votre présence au CHAM ne soit communiquée.

## RESPECT DE VOTRE DIGNITÉ

Vous avez droit au respect de votre dignité, notamment dans les situations particulières de dépendance et de vulnérabilité que peut engendrer la maladie.

## RELIGION ET CULTES

Quelle que soit votre religion, vous pouvez recevoir la visite d'un représentant de votre culte. Une boîte aux lettres, à destination de la représentante de l'aumônerie, est à votre disposition dans le hall d'accueil afin de faciliter vos demandes.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES : VOTRE VOLONTÉ EN FIN DE VIE

(Article L1111-11 du code de la santé publique)

Révisables et révocables à tout moment, les directives anticipées expriment la volonté relative à sa fin de vie. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous êtes majeur, vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiqueront vos souhaits concernant les conditions de votre prise en charge en fin de vie et notamment vos souhaits de limitation ou d'arrêt de traitement.

Il faut néanmoins que vous sachiez que la loi française n'autorise pas

l'euthanasie et que si le médecin a l'obligation de prévenir et de soulager la souffrance, il ne peut donner délibérément la mort. Les directives seront obligatoirement consultées par le médecin avant toute décision de limitation ou d'arrêt de traitement, et prévaudront sur tout autre avis non médical. Ces directives, pour être prises en compte, doivent être suffisamment précises et aisément authentifiables par votre signature (ou à défaut l'attestation de deux témoins) et l'indication de vos nom, prénom date et lieu de naissance.

## PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

## CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

(Article L1111-4 du code de la santé publique)

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. Il peut faire appel à un autre membre du corps médical. Dans tous les cas, le malade doit réitérer sa décision après un délai raisonnable. Celle-ci est inscrite dans son dossier médical. Le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa fin de vie.

## ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES

(Article R6113-7 du code de la santé publique)

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés [1] et du règlement européen général sur la protection des données [2], le CHAM dispose d'un système informatique destiné à améliorer la prise en charge des patients par une gestion facilitée de leur dossier, et à assurer la facturation des actes.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour sont couvertes par le secret médical. Elles feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et en l'absence d'obligation légale, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire à votre état de santé. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

[1] Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

[2] Règlement (Union Européenne) n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données)

## DOSSIER MÉDICAL

(Article L1111-7, R1111-2 à R1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction d'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

À noter, en cas d'hospitalisation, le dossier ne peut être mis à la disposition du patient ou de sa famille.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge et à régler sur place au moment du retrait des copies.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Les ayants droit d'un patient décédé ne peuvent avoir communication que de certains documents permettant de connaître la cause du décès, de faire valoir leurs droits, de défendre la mémoire du défunt..., sous réserve que le patient ne s'y est opposé de son vivant

Renseignements : 03.21.89.45.18

## LIBRE CHOIX DU PRATICIEN

Vous avez le libre choix de votre praticien et ce libre choix peut s'exercer par un parent, un proche ou la personne de confiance telle que définie dans le Code de la Santé publique.

Il ne peut aller à l'encontre du tour de garde des médecins ou de l'organisation des consultations, ne doit pas perturber la dispensation des soins, compromettre les exigences sanitaires voire créer des désordres persistants.

## RÉCLAMATION

(Article R1112-79 à R1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez adresser un courrier à la Direction de l'établissement.

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle sera transmise à la commission des usagers (CDU).

Le cas échéant, vous pourrez être mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La liste nominative des membres de la CDU se trouve à l'accueil de l'établissement.

La CDU veille à ce que vos droits soient respectés et vous aide dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi il est important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part, destiné à améliorer la prise en charge des patients par une gestion facilitée de leur dossier, et à assurer la facturation des actes.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour sont couvertes par le secret médical. Elles feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et en l'absence d'obligation légale, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge.

Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire à votre état de santé. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



1

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



2

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



3

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



4

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



5

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



6

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



7

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



8

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



9

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



10

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



11

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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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