



Centre hospitalier Saint-Pierre-et-Miquelon



*Accueil du
patient*





Bienvenue

Vous êtes hospitalisé ou hébergé au Centre Hospitalier François Dunan de Saint-Pierre et Miquelon. Nous espérons que les conditions de séjour et la qualité des soins vous donneront satisfaction.

Ce livret d'accueil se veut être un outil pratique pour vous aider à connaître et comprendre notre fonctionnement afin de vous permettre de vous retrouver, de participer à votre guérison, de profiter de la meilleure prise en charge. Il est destiné à vous donner les informations nécessaires, les repères utiles pour vous faciliter la vie à l'hôpital.

N'hésitez pas à nous solliciter et à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions. Votre satisfaction est notre seul objectif. Nous nous engageons à être attentif pour rendre votre séjour le plus léger possible.

Dans le souci d'améliorer la prise en charge, un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret.

Nous vous remercions de bien vouloir le remplir. Si vous le souhaitez, vos réponses peuvent être anonymes.

Martine BEGUIN
Directeur



Historique

A la fin du XIX^{ème} siècle, la présence d'un grand nombre de marins sur les bancs de Terre-Neuve conduit à la création d'un Hôpital. Il s'agit d'un établissement d'hospitalisation militaire, c'est le seul existant sur l'archipel.

La première mutation intervient en 1904, année où est décidée la laïcisation du personnel de l'hôpital, suivie en 1905 par la transformation de la structure en hôpital civil.

En 1937, un arrêté local détermine l'organisation et le fonctionnement de l'Hôpital-Hospice-Orphelinat qui subsiste jusqu'à la départementalisation de l'archipel.

En 1976, l'archipel change de statut et devient département d'Outre-Mer, le statut de l'hôpital se rapproche alors de l'organisation sanitaire métropolitaine.

En 1985, Saint-Pierre et Miquelon acquiert le statut de Collectivité Territoriale. L'hôpital prend le nom de Centre Hospitalier François Dunan, rendant ainsi hommage à François Dunan, médecin civil, qui, originaire de Métropole, passa sa vie au service des Saint-Pierrais et des Miquelonnais.

L'offre de soins

La diversification du Centre Hospitalier François Dunan permet d'offrir un éventail de prises en charge :

- ✓ hospitalisation en Médecine, Chirurgie, Obstétrique (40 lits).
- ✓ secteur gériatrique (60 lits).
- ✓ consultations de spécialistes : Allergologie, Dermatologie, Orthopédie, Pédiatrie, Stomatologie, Endocrinologie, Chirurgie réparatrice...
- ✓ chirurgie ambulatoire: interventions en Gastro-entérologie et Ophtalmologie (traitements chirurgicaux de la cataracte).

L'établissement assure également un service de soins à domicile, SSIAD, comportant 20 places. Un Centre Médico-Psychologique (CMP) a ouvert ses portes en décembre 2010.



Les formalités administratives

Les agents du Bureau des Entrées sont à votre disposition pour tous renseignements et documents utiles dont vous auriez besoin.

L'admission en urgence

Les urgences sont reçues 24 heures sur 24 heures et vous bénéficiez des soins sans préalable administratif. Les formalités pourront être effectuées ultérieurement par un membre de votre famille, un ami ou vous-même.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance. Cette dernière choisie, par vous, dans votre entourage (un parent, un ami ou le médecin traitant) vous accompagne tout au long de votre séjour et les informations de nature médicale vous concernant peuvent lui être communiquées.

Règles particulières

Femmes enceintes : vous pouvez sauvegarder le secret de votre grossesse ou de la naissance et demander le bénéfice du secret de votre admission, dans les conditions prévues par l'article 42 du code de la famille et de l'aide sociale et la loi du 10/01/2002. aucune pièce d'identité n'est exigée et aucune enquête n'est entreprise.

Votre hospitalisation nécessite quelques formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais de séjour par les caisses et les organismes qui vous garantissent.

Pour constituer votre dossier, veuillez vous présenter au Bureau des Entrées dans le hall de l'hôpital, muni(e) des pièces suivantes :

- ✓ une pièce d'identité
- ✓ votre carte d'assuré social
- ✓ votre carte de mutuelle (en cas d'affiliation)
- ✓ pour un enfant mineur, les parents ou le tuteur auront à signer un document autorisant les soins ou les interventions nécessaires lors du séjour de l'enfant.

Le Bureau des Entrées est ouvert :

- ✓ du lundi au jeudi : de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h 00
- ✓ le vendredi : de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h 30

Patients toxicomanes : vous pouvez vous présenter spontanément afin d'être traités et demander expressément à bénéficier de l'anonymat au moment de votre admission.



La sortie

L'équipe soignante se doit de préparer votre sortie. Des informations à ce sujet vous sont délivrées au plus tôt en fonction de votre état de santé. C'est le médecin qui prendra ensuite la décision de votre sortie.

- ✓ Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge.
- ✓ Vous devez passer au Bureau des Entrées afin de régler votre situation administrative et obtenir les bulletins de situation. Une personne de votre entourage peut également s'acquitter de ses formalités.
- ✓ Sur autorisation de votre médecin, vous pouvez bénéficier de permission de sortie provisoire.
- ✓ Si le patient est mineur, la personne qui en est responsable doit être présente au moment de sa sortie.

Les frais d'hospitalisation

Les frais de séjour comprennent le prix de journée (soins, interventions, examens dispensés) et le forfait journalier (18€ en 2010). Si vous êtes bénéficiaire de la sécurité sociale, les frais d'hospitalisation sont pris en charge comme suit :

- ✓ à 80% dans la plupart des hospitalisations,
- ✓ à 100% dans les cas suivants :
 - en cas d'intervention chirurgicale affectée d'un coefficient égal ou supérieur au K50,
 - en maternité à partir du 6ème mois de grossesse pour les parturientes et pour les bébés jusqu'à 31 jours après la naissance,
 - en cas d'accident du travail, à partir du 31ème jour d'hospitalisation,
 - dans le cas d'une hospitalisation en rapport avec une affection de longue durée (A.L.D).

Votre mutuelle remboursera le ticket modérateur c'est-à-dire 20% du prix de journée (part non prise en charge par la sécurité sociale) ainsi que le forfait journalier si votre contrat le prévoit.

Si vous n'êtes pas affilié à la Caisse de Prévoyance Sociale, votre prise en charge peut être assurée après accord de votre caisse d'assurance maladie. Dans le cas contraire, ou si vous n'êtes affilié à aucun organisme de sécurité sociale, vous supporterez la totalité des frais d'hospitalisation.

Si vous êtes étranger, votre prise en charge peut être assurée par votre assurance de voyage, si celle-ci nous délivre un accord.



Votre séjour



L'équipe à votre service

Durant votre séjour, votre santé est confiée à une équipe spécialisée essentiellement composée de médecins et de soignants. Les noms et les fonctions de ces personnels sont inscrits sur les tenues professionnelles.

Les médecins : ils sont responsables des soins dispensés et ils vous apporteront toutes les informations souhaitées sur l'évolution de votre état de santé.

Votre famille pourra également solliciter un rendez-vous auprès d'un médecin pour tout complément d'information qu'elle jugera nécessaire.

Le pharmacien : il assure la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux.

Les sages-femmes : avant l'accouchement, elles assurent des consultations et des cours de préparation à l'accouchement. Elles peuvent vous

recevoir en cas d'urgence et 24 h/24 tout au long de votre grossesse. Elles vous accompagnent durant votre accouchement et donnent les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né pendant les suites de couches.

Le cadre de santé : il assure l'encadrement de l'équipe soignante et la liaison entre les médecins et vous-même, facilite vos relations avec les services administratifs. Il est votre interlocuteur privilégié pour tous les problèmes que vous pourriez rencontrer.

Les infirmier(e)s : en tenue blanche, ils mettent en œuvre les prescriptions médicales et organisent les soins autour du patient.

Les aides-soignant(e)s et les auxiliaires de puériculture : en tenue verte et blanche, ils collaborent avec les infirmier(e)s aux soins d'hygiène et de confort.

Les agents hospitaliers : en tenue bleue et blanche, ils assurent l'entretien de votre chambre et de l'environnement.

Les secrétaires médicales : elles assurent l'accueil, la gestion des rendez-vous et des dossiers médicaux.

Le personnel de rééducation : les kinésithérapeutes, les diététiciennes, les psychologues, les orthophonistes, etc.... participent aux soins dans les domaines spécialisés qui relèvent de leur compétence.

Le personnel médico-technique : les manipulateurs de Radiologie, les techniciens de laboratoire assurent les examens et les actes qui vous sont prescrits.



L'accompagnement

Selon les possibilités d'accueil du service, un membre de votre famille peut être autorisé par le cadre infirmier à rester auprès de vous pendant votre séjour. Des repas pour les accompagnants peuvent être servis. Le « ticket repas accompagnant » s'achète et se remet au Bureau des Entrées au plus tard à 8h30 le jour même.

Les sorties temporaires

Au cours de votre hospitalisation, si votre état de santé le permet, vous pourrez bénéficier d'une autorisation de sortie temporaire, sur avis favorable du médecin.

Les affaires personnelles

Prévoyez pour votre séjour des vêtements confortables (pyjama, robe de chambre, pantoufles...) ainsi qu'un nécessaire de toilette : serviette et gant, savon, brosse à dents et dentifrice...

Le linge de lit est fourni et entretenu par l'hôpital. Il est interdit d'apporter des couvertures.

A votre arrivée et pour éviter toute rupture de votre traitement habituel, nous vous conseillons de remettre à l'infirmière vos médicaments ainsi que l'ordonnance correspondante. Ils pourront ainsi être validés par le médecin du service. Le CHFD vous fournira les médicaments nécessaires pendant votre hospitalisation.

Les objets de valeur

Nous vous demandons, dans la mesure du possible, de ne pas apporter d'objets de valeur. Dans le cas contraire, nous vous conseillons de confier les sommes d'argent et autres objets de valeur non nécessaires durant votre séjour au cadre de santé qui vous remettra un reçu. A votre sortie, vos objets seront à retirer auprès du Trésor Public de Saint-Pierre où vous devrez vous présenter avec une pièce d'identité et votre reçu.

De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour :

- ✓ les préparateurs en pharmacie
- ✓ le personnel administratif
- ✓ le personnel logistique (restauration, lingerie...)
- ✓ les ambulanciers
- ✓ le personnel technique

Les visites de vos proches

Vous pouvez recevoir vos proches tous les jours de :

- ✓ 11h30 à 20h en Médecine et Chirurgie,
- ✓ 12h à 21h en Maternité.

Conseillez à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre et de respecter les heures de visites pour permettre à l'équipe soignante de faire son travail. Evitez les visites en groupe, longues et fréquentes qui risquent de vous fatiguer.

Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés à visiter les patients, sauf cas particuliers, notamment les frères et sœurs de nouveau-nés.



Le repas

À l'hôpital, le repas est un soin. Notre service de restauration assure la qualité sanitaire des repas servis.

Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. La diététicienne assure une mission d'éducation et de prévention à la nutrition auprès des personnes hospitalisées et en consultation.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- ✓ Petit-déjeuner à partir de 7h30 en Médecine et Chirurgie et à 8h en Maternité.
- ✓ Repas du midi à 11h30
- ✓ Repas du soir à 18h

Une cafétéria est à votre disposition au sous-sol de l'établissement. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9 heures à 13 heures et de 15 heures à 17 heures.

La télévision

Vous pouvez apporter votre propre poste de télévision. N'oubliez cependant pas que vos voisins peuvent avoir besoin de se reposer.

Le téléphone

Des téléphones à carte sont à votre disposition à l'accueil de l'Hôpital et dans les services d'hospitalisation. Les cartes peuvent être achetées à la cafétéria de l'établissement. Les téléphones cellulaires présents dans l'établissement doivent être maintenus en position d'arrêt en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

La bibliothèque

Une bibliothèque est à votre disposition dans la salle de télévision du service de Médecine, à côté de la salle de

kinésithérapie. Avant votre départ, nous vous remercions de bien vouloir remettre dans la bibliothèque les livres empruntés.

Le culte

À votre demande, le cadre infirmier ou l'infirmière peut joindre le représentant du culte de votre choix.





Vos droits et vos devoirs

à moins que vous n'ayez mentionné les coordonnées d'une personne de confiance.

L'accès au dossier médical

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades ou aux ayants-droits, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier, soit directement, soit par le médecin que vous aurez désigné par écrit, comme intermédiaire. La demande doit être faite, par écrit, au Directeur de l'établissement.

Vous pouvez soit consulter gratuitement votre dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents. Les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi de copies seront à votre charge.

Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical pour la consultation des informations médicales.

Les informations sont disponibles sous 8 jours après la demande, pour les informations médicales de moins de 5 ans et sous deux mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

Les dossiers médicaux des mineurs et des patients du service de Psychiatrie peuvent présenter des droits d'accès et des procédures différentes. Ces derniers sont précisés au IV-2 de l'annexe de l'arrêté du 5 mars 2004 (journal officiel n° 65 du 17 mars 2004).

Les informations sur votre état de santé

Les médecins vous informent sur votre état de santé, son évolution, les examens et les traitements qui vous sont prescrits.

N'hésitez pas à vous adresser au personnel médical et soignant de votre service d'hospitalisation. Dans chaque service, il est possible de prendre rendez-vous auprès de votre médecin.

La confidentialité

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il a connaissance dans le cadre de son travail. Aucune information vous concernant ne peut être divulguée à qui que ce soit,

Un formulaire type peut être proposé au demandeur afin de faciliter le traitement de sa demande. Les coûts de reproduction et d'envoi sont facturables au demandeur.

Si vous avez une plainte à formuler, vous pouvez



l'adresser par écrit au Directeur du centre hospitalier. Vous serez orienté vers la Commission des Usagers du centre Hospitalier, chargée de vous assister, si vous vous estimez victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Les voies de recours vous seront indiquées.

La sécurité

Pour votre sécurité,

IL EST FORMELLEMENT INTERDIT :

- ✓ de fumer dans l'établissement,
- ✓ d'utiliser des bougies ou autres appareils à flamme nue,
- ✓ d'utiliser des appareils électriques personnels sans autorisation.

La discrétion

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

La propreté

Merci de respecter la propreté de l'hôpital, de jeter les déchets dans les poubelles, de prendre soin du matériel et d'éviter le gaspillage.

Pendant la période hivernale, des sur-chaussures sont mises à la disposition de vos visiteurs, à l'entrée de l'hôpital.

Sécurité transfusionnelle et hémovigilance

La transfusion sanguine est parfois indispensable. Le suivi médical des patients et la traçabilité des

produits sanguins sont fait conformément au décret du 24 janvier 1994.

Lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections qui se déclarent durant (ou immédiatement après) votre séjour dans l'établissement alors qu'elles n'étaient ni en incubation ni présentes lors de votre admission.

Elles peuvent être liées aux propres bactéries de patient, à son état général et aux actes de soins qu'il reçoit. D'autre sont d'origine externe à partir de l'environnement hospitalier.

Les médecins des services vous informeront personnellement ou par courrier d'une éventuelle transfusion ou de la survenue d'une infection nosocomiale lors de votre séjour.

Une partie de ces infections peut être évitée par des mesures préventives d'hygiène hospitalière.

Les professionnels de santé de l'hôpital mettent tout en œuvre pour limiter au maximum ces infections. Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est en place depuis 1997.

La lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une priorité au CHFD. L'ensemble du personnel s'engage à prendre en charge votre douleur et à la soulager le mieux possible, notamment dans le cadre du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur, votre participation est donc essentielle. Plus vous donnerez d'information et plus vous permettrez à l'équipe soignante de vous soulager rapidement et efficacement.



Commission de la Relation avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)



Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle peut être amenée, dans certains cas, à examiner votre réclamation. Elle recommande également à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. A cette fin, elle s'appuie particulièrement sur vos réclamations, propositions, remarques ou remerciements.

**Satisfait ou non, il est donc
important que nous le sachions.**

La commission est présidée par le Directeur ou son représentant. Elle comprend également un médiateur médecin, un médiateur non médecin, des représentants des usagers, et d'autres professionnels de l'établissement.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge,

les professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé ou au chef de service afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à la situation.

Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait vous pouvez écrire au Directeur en précisant les faits que vous avez constatés.

- ✓ Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée.
- ✓ Une réponse écrite du Directeur de l'établissement vous sera adressée dans les meilleurs délais.
- ✓ Vous pourrez éventuellement rencontrer un médiateur de l'établissement.
- ✓ Votre réclamation sera aussi analysée par la CRUQPC et des solutions et des plans d'amélioration seront mis en place au sein de l'établissement afin d'améliorer la prise en charge des usagers.

Les représentants des usagers

Les usagers sont représentés par André PARDOEN et Jeannine LEBAILLY.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Centre Hospitalier François Dunan

BP 4216 - 97500 Saint-Pierre-et-Miquelon

Tél. 05 08 41 14 00

www.ch-fdunan.fr