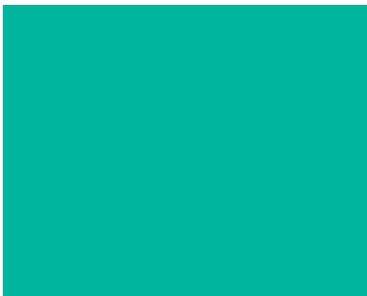


# Livret d'accueil du patient



CENTRE HOSPITALIER  
FRANCOIS DUNAN

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



[direction@ch-fdunan.fr](mailto:direction@ch-fdunan.fr)

# BIENVENUE



Au nom de toutes les équipes, nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier François Dunan de Saint-Pierre et Miquelon, dans un lieu qui se veut convivial, agréable, fonctionnel, ouvert sur l'avenir. Soyez certains que l'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de mettre tout en œuvre pour assurer la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Ce livret d'accueil a été conçu pour faciliter vos démarches éventuelles. Il vous permettra de mieux connaître l'établissement, ses services, ses personnels et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services à votre disposition.

L'amélioration de la qualité des soins des services et de l'accueil est notre préoccupation principale et nous sommes à l'écoute de vos suggestions et remarques tout au long de votre parcours de soins.

Bonne lecture et, d'ores et déjà, que votre séjour soit passager ou de plus longue durée, nous vous souhaitons une prise en soins optimale et un prompt rétablissement ainsi que la bienvenue aux nouveaux-nés.

La Direction et la Présidence de la Commission Médicale

## SOMMAIRE

P.1  
**NOTRE OFFRE  
DE SOINS**

P.3  
**CONSULTATIONS**

P.4  
**HOSPITALISATION**  
■ Votre pré-admission  
■ Votre admission

P.7  
**SÉJOUR**  
■ Votre séjour de A à Z  
■ Votre prise en charge  
médicamenteuse

P.11  
**SORTIE**

P.13  
**DROITS ET DEVOIRS**  
■ Droits et information  
du patient  
■ Devoirs du patient  
■ Qualité - Place des usagers

**Le Centre Hospitalier François Dunan (C.H.F.D) de Saint Pierre et Miquelon est un hôpital ultramarin, situé dans le seul territoire français d'Amérique du Nord, d'une capacité en lits et places de :**

- 35 lits en médecine, chirurgie et obstétrique.
- 60 lits pour le secteur gériatrique.

**Le C.H.F.D est composé de 6 sites :**

- L'hôpital implanté sur le site des Graves boulevard Port en Bessin.
- L'EHPAD, " Maison Eglantine ", le SSIAD de Saint-Pierre et le Centre Médico Psychologique Enfants Adolescents situés 16, rue de Paris.
- Le Centre Médico Psychologique Adultes situé 14, rue Louis Pasteur.
- L'officine de ville située rue du Roulier.
- Le Centre Médical et le SSIAD de Miquelon situé rue Marcel Hélène à Miquelon.
- L'infirmerie située à l'Anse du Gouvernement à Langlade.

## ■ Notre activité médico-chirurgicale

Hospitalisation en ambulatoire et en hospitalisation complète.

### Chirurgie

- Chirurgie générale, viscérale et digestive.
- Chirurgie gynécologique.
- Chirurgie en lien avec les missions : Ophtalmologie, Chirurgie orale, ORL, Orthopédie, Urologie...

### Médecine

- Addictologie
- Cardiologie
- Dialyse
- Gériatrie
- Maternité
- Médecine en lien avec les missions : Gastro-entérologie,
- Endoscopie, Oncologie, Algologie, Dermatologie...
- Médecine interne
- Neurologie
- Pédiatrie
- Psychiatrie.

## ■ Notre offre de consultations

Consultations de spécialistes selon une programmation annuelle de missions médicales avec la prise en charge correspondante.

## Unité de consultations externes

- Allergologie
- Angiologie
- Algologie
- Cardiologie
- Chirurgie Orale
- Dermatologie
- Endocrinologie
- Gastro-entérologie
- Gynécologie-obstétrique
- Néphrologie
- Neurologie
- ORL
- Oncologie
- Ophtalmologie
- Orthopédie
- Pédiatrie
- Pédopsychiatrie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Urologie...

## ■ Notre plateau technique

### Service d'Accueil des urgences

- 2 box et 1 salle équipée télé-médecine.
- EVASAN.
- Centre 15 et SMUR.

### Dialyse

- 4 postes.

### Bloc obstétrical

- 1 salle de pré travail.
- 1 salle de naissance.

### Bloc opératoire

- 2 salles de bloc opératoire pouvant assurer une césarienne.
- 1 salle de réveil avec 3 postes.

### Imagerie

- Scanner, mammographie, échographie, radiologie conventionnelle...

### Laboratoire de biologie médicale

### Télé-médecine

## ■ Nos autres activités

### Prise en charge de la personne âgée

- EHPAD de 25 lits.
- Soins de Longue durée de 35 lits.

### Santé mentale

- Consultations psychologiques, psychiatriques et pédopsychiatriques en Centres Médico-Psychologiques (CMPA et CMPEA).

### Soins à domicile

- SSIAD de 25 places dont 4 à Miquelon.

### Centre Médical de Miquelon

- Consultations programmées et non programmées.



## ■ Nos établissements partenaires

CHU de Rennes.  
 CH Guillaume Régnier, Rennes (psychiatrie).  
 CH de Maison Blanche, Paris (psychiatrie).  
 CHU de Besançon (neurologie).  
 Centre Eugène Marquis, Rennes (cancérologie).  
 ECHO de Nantes (dialyse).

EHRA, St John's Terre Neuve et Labrador.  
 Centre Pénitentiaire de Saint-Pierre.

## ■ Nos associations partenaires

Bénévoles.  
 Et la vie continue.  
 Restons chez nous.  
 Association Vivre Ensemble.

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.



### Le personnel médical

- **Les médecins ou chirurgiens** référents de votre hospitalisation, qu'ils soient permanents ou missionnaires, sont responsables des soins dispensés et vous apporteront toutes les informations souhaitées sur l'évolution de votre santé.
- **Les sages-femmes** participent à votre suivi, assurent des consultations et des cours de préparation à la naissance et à la parentalité. Elles vous accompagnent durant votre grossesse.
- **Les pharmaciens** assurent la sécurité de la prise en charge médicamenteuse, la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux.



### Le personnel soignant

- **Le cadre de santé** 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** mettent en œuvre les prescriptions médicales et assurent les soins auprès du patient.
- **Les aides-soignants(es)** collaborent avec les infirmiers(es) aux soins d'hygiène et de confort.



### Le personnel paramédical

- **Les kinésithérapeutes** sont chargés de votre rééducation fonctionnelle.
- **La diététicienne-nutritionniste** assure votre accompagnement alimentaire et nutritionnel
- **Les psychologues, l'assistante sociale, l'orthophoniste, l'orthoptiste et la psychomotricienne** interviennent pour les soins de support.
- **Les manipulateurs en électroradiologie, les techniciens de laboratoires** assurent les examens et les actes qui leur sont prescrits.



### Le personnel hôtelier

- **Les agents des services hospitaliers**, sont chargés de l'hygiène des locaux, des chambres et participent à la distribution des repas.



### Le personnel administratif

- **Les secrétaires médicales** assurent l'accueil, la gestion des rendez-vous et des dossiers médicaux.
- **Les agents administratifs** du bureau des admissions assurent la gestion administrative de votre dossier et de la facturation.



### Les autres professionnels

- Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : **préparateurs en pharmacie, équipe d'entretien, personnel administratif, personnel logistique (restauration, lingerie...), personnel technique.**

# COUP D'ŒIL SUR LES CONSULTATIONS



## Consultations avec un médecin

Elles sont organisées sur prise de rendez-vous auprès du secrétariat médical.

- Consultations médicales assurées **par les médecins du CH** : Anesthésie, Chirurgie, Gynécologie-Obstétrique, Médecine générale, Psychiatrie.
- Consultations médicales assurées **par des médecins missionnaires**, selon une programmation annuelle disponible sur notre site internet.



## Consultations sages-femmes et de pédiatrie

Elles ont lieu **au premier étage** de l'établissement, dans des locaux dédiés du service maternité.



## Consultations santé-mentale

Elles ont lieu **dans les deux centres médico-psychologiques** :

- Pour adulte
- Pour enfant et adolescent.



## Consultations paramédicales et sociales

**Sur rendez-vous.**

- Assistante sociale
- Diététicienne - Nutritionniste
- Kinésithérapie
- Orthoptiste
- Orthophoniste
- Psychologue
- Psychomotricien.



## Examens médicaux

- Imagerie médicale : Radiographies, Echographies, Scanners, Mammographies.
- Laboratoire d'analyses médicales.

Ces examens médicaux ont lieu **au premier étage de l'établissement**, sur prise de rendez-vous auprès des services souhaités.

- Explorations fonctionnelles (ex : épreuve d'effort).
- Consultations plaie et cicatrisation.

Elles sont organisées **au rez-de-chaussée** de l'établissement, dans une zone dédiée aux consultations externes.



## Votre consultation médicale ou chirurgicale

**Quel est son objectif** : Vous proposer et expliquer la prise en charge médicale ou l'intervention chirurgicale, et vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

**Où a-t-elle lieu** ? Au sein des consultations externes, situées au rez-de-chaussée de l'établissement.

Le secrétariat vous remettra les éléments nécessaires pour organiser votre future prise en charge.



## Votre consultation pré-anesthésique

**Quel est son objectif** : Définir votre prise en charge anesthésique en fonction de vos antécédents et des traitements suivis et être informé sur les techniques anesthésiques.

**Quand a-t-elle lieu** ? Dès que possible après votre consultation chirurgicale et **au minimum quinze jours avant l'intervention**. Pensez à prendre rendez-vous auprès du secrétariat médical.

**Où a-t-elle lieu** ? Au sein des consultations externes de l'établissement.

## ■ Pour votre enfant

Tout examen d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou d'un représentant légal (ou de la personne préalablement désignée par écrit par les parents ou représentants légaux, une pièce d'identité sera aussi demandée).



# VOTRE PRÉ-ADMISSION



## Quand la réaliser ?

Elle doit être effectuée dès que possible dès la confirmation de votre séjour au sein de l'établissement : après la consultation médicale ou après la consultation avec l'anesthésiste.

Si vous avez un rendez-vous de consultation en externe, il faut vous rendre au préalable au bureau des admissions.

- Votre carte d'assuré social (CPS, carte vitale) en cours de validité ou, à défaut, tout autre document justifiant l'ouverture de vos droits.



- Une assurance complémentaire (mutuelle).



## Si vous êtes admis en urgence, de nuit, un week-end ou jour férié

En dehors des heures d'ouverture, les démarches administratives seront initiées par le Service d'Accueil des Urgences.

Vous devrez toutefois, régulariser votre situation au plus vite, auprès du bureau des admissions dès son ouverture.



## Si vous venez de Miquelon

L'établissement met à votre disposition un hébergement temporaire que vous pouvez solliciter lors de votre préadmission.



## Pour votre enfant

Pour la préparation du séjour de votre enfant, vous devez vous munir **de sa pièce d'identité, de la vôtre et du livret de famille.**

Tout acte médical sur un mineur impose de recueillir au préalable le consentement de soins de ses représentants légaux. Cette autorisation doit être obligatoirement signée **par les deux parents.**



## Le bureau des admissions

Situé dans le hall de l'établissement, il est ouvert :

- Du lundi au jeudi :  
De 7h45 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- Le vendredi :  
De 7h45 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

(Horaires susceptibles de varier selon les périodes de l'année).



## Ce que permet la pré-admission

- Déposer le bon de programmation remis par la secrétaire médicale au décours de la consultation.
- Réaliser les vérifications d'identité pour valider vos données administratives (identité, coordonnées...).
- S'assurer que vos documents sont bien à jour (pièce d'identité, passeport, carte de mutuelle...) et vous indiquer si nécessaire de demander une prise en charge à votre mutuelle santé.
- Préparer votre dossier administratif.
- Expliquer le tarif afférent à votre hospitalisation.
- Récupérer les copies des documents nécessaires pour organiser votre prise en charge.



## De quels documents devez-vous vous munir ?

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport fortement conseillé, carte de séjour).



# VOTRE ADMISSION

L'admission permet de procéder à l'enregistrement de votre arrivée au sein de notre établissement et de vous communiquer toutes les informations nécessaires sur le déroulement de votre séjour.

## ■ Déroulement de votre admission

Si vous avez effectué au préalable votre préadmission, votre admission est réalisée par les professionnels du service de soins, sinon il vous faudra vous rendre au bureau des admissions, dès que possible.

Une fois installé(e), un(e) infirmier(ère) vous expliquera le déroulement de votre séjour et complètera votre dossier de soins.

Les médecins et l'ensemble du personnel se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière.

A votre arrivée dans le service de soins, pensez à **les avvertir de tout changement éventuel** de votre état de santé ou de traitement depuis la dernière consultation.

## ■ Documents à apporter

Vous devrez vous munir de :

- Vos **résultats d'examens** préopératoires (radiographies, scanner, analyses...).
- Toutes vos **ordonnances récentes** de médicaments de votre traitement en cours.
- Le **questionnaire anesthésique** complété si vous devez bénéficier d'une intervention.
- Le **formulaire de désignation de la personne de confiance** dûment complété.
- Le **formulaire de consentement éclairé** signé.
- L'**autorisation de soins** signée des représentants légaux (pour les mineurs ou personnes sous tutelle).



## ■ Préparation à une intervention chirurgicale ou un acte avec anesthésie

En cas d'intervention chirurgicale ou d'acte avec anesthésie, vous devrez respecter toutes les consignes préopératoires qui vous auront été communiquées par le médecin ou les secrétaires.

- Appliquer **les consignes de douche et dépilation** transmises par le chirurgien.

- Respecter scrupuleusement les consignes de préparation colique si vous venez pour une coloscopie.
- Pensez à ôter tout bijou, piercing, vernis à ongles, faux ongles (mains et pieds) et veillez à ne pas être maquillé.
- Respecter toutes les consignes de jeûne qui vous auront été prescrites.

## ■ Affaires, effets personnels

Pour la durée de votre séjour, vous aurez besoin :

- D'un nécessaire et des serviettes de toilette.
- De vêtements de jour et de nuit confortables, des chaussons.
- Des boîtiers de rangement de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires, cannes anglaises...

Vous pouvez également apporter de la lecture, de quoi écouter de la musique avec casque ou écouteurs.

Veillez à **ne pas apporter de bijou ou tout autre objet de valeur**. Si c'est le cas, nous vous conseillons de les déposer au coffre de l'établissement.

**La direction décline toute responsabilité** en cas de précautions non prises, de perte, casse ou vol.

## ■ Dispositions particulières à prendre en ambulatoire

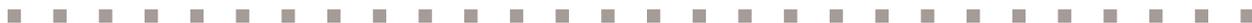


Dans le cas d'une intervention qui nécessiterait une anesthésie programmée en hospitalisation ambulatoire, le médecin vous expliquera les modalités spécifiques de sortie.

- Vous devrez **rester joignable par téléphone** la veille et le lendemain de l'intervention.
- Il vous sera **interdit de conduire un véhicule après l'intervention**.
- Vous devrez **être raccompagné** à votre domicile par quelqu'un de votre entourage ou une tierce personne.
- Vous devrez également **rester entouré pendant les 24 heures** suivant l'intervention ou l'acte et garder un téléphone à proximité.

# VOTRE ADMISSION

L'admission est aussi un temps important pour vous informer et recueillir vos souhaits, dans le respect de vos droits.



## Pour votre enfant

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal.

N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille et le doudou (lavé).

Durant le temps de l'hospitalisation, la présence d'au moins un des deux parents est obligatoire pour les enfants de moins de 8 ans.

Si aucun des parents ne peut accompagner l'enfant, l'accompagnateur désigné doit venir muni de sa carte d'identité et d'une autorisation dûment remplie par les parents.

## ■ Vous serez sollicité pour désigner une personne de confiance

Si vous êtes majeur, il vous sera demandé, via un formulaire, si vous souhaitez ou non désigner une personne de confiance. La personne de confiance peut être un parent, un proche, votre médecin traitant. Cette personne devra **donner son accord par écrit**.

Elle pourra vous accompagner pour toutes vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre santé ne vous permet pas de recevoir l'information et d'exprimer vous-même votre volonté.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir. Elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place, elle rend compte de vos volontés.

## ■ Vous pourrez désigner une personne à prévenir

Vous avez la possibilité de désigner une personne à prévenir qui pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter des effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

## ■ Vous souhaitez ne pas divulguer votre présence



Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler dès votre pré-admission au bureau des admissions qui enclenchera la procédure de l'établissement prévue à cet effet.

## ■ Vous souhaitez faire un dépôt d'argent et de valeurs



Il est fortement déconseillé de garder des sommes d'argent, des moyens de paiement (cartes bancaires, chéquier) ou des objets de valeur (bijoux par exemple, documents importants) pendant votre séjour au Centre Hospitalier.

Si vous ne pouvez pas confier ces biens à un proche, vous pouvez demander, **un dépôt au coffre de l'établissement**. Le cadre de santé ou l'équipe soignante pourront vous en expliquer les modalités. Les autres biens qui sont amenés et qui ne font pas l'objet d'un dépôt (par exemple : téléphone portable, ordinateur) restent sous votre responsabilité.

# VOTRE SÉJOUR DE A À Z

**Pendant votre séjour, un programme de soins établi avec le médecin, sera mis en oeuvre en tenant compte de vos besoins. Vous trouverez ci-dessous toutes les informations utiles pour faciliter ce séjour et le rendre plus confortable.**



## Accompagnant

Selon les possibilités d'accueil du service, la présence d'un accompagnant à vos côtés est possible jour et nuit, dans les chambres particulières, après accord du cadre de santé du service. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors des soins, se conformer aux horaires des repas).

**La présence d'un accompagnant** lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs **est recommandée**.



## Bénévoles

Les bénévoles, en général chargés de l'animation ou de tenir compagnie, participent à rendre, avec votre accord, votre séjour plus agréable.



## Cafétaria

Une cafétéria est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement. Elle est ouverte du lundi au vendredi aux horaires affichés.



## Chambres

L'établissement dispose majoritairement de chambres seules et de quelques chambres doubles. Tout patient hospitalisé peut demander à bénéficier d'une chambre individuelle, seul le service de soins peut apprécier les disponibilités et répondre à cette demande.



## Courrier

Il est possible de recevoir du courrier en précisant le nom du service d'hospitalisation.

Il est également possible d'expédier votre courrier préalablement affranchi par vos soins, soit en le confiant à l'équipe soignante, soit en le déposant à l'accueil de l'établissement.

La direction décline toute responsabilité en cas de précautions non prises.



## Culte

Pendant votre hospitalisation, à votre demande, le cadre de santé ou l'infirmier, peut joindre le représentant du culte de votre choix, s'il est disponible sur l'Archipel.

L'établissement prévoit à cet effet un local d'accès aisé et de dimensions suffisantes pouvant servir de lieu de prière ou de recueillement aux différentes confessions.



## Fleurs

Pour des raisons d'hygiène, les plantes sont interdites dans les services de soins. Selon le motif de votre hospitalisation, la présence de fleurs coupées dans votre chambre peut être autorisée sur accord de l'équipe soignante.



## Identité

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins.

Pour garantir la sécurité des soins au cours de votre séjour, il vous sera posé un bracelet d'identification et demandé de confirmer votre identité à chaque étape de votre prise en charge (prise de sang, examen, bloc opératoire...).



## Linge et effets personnels

Pour votre hospitalisation, vous êtes tenu(e) d'apporter vos effets personnels : linge (serviettes, gants) et produits de toilette (savon liquide, brosse à cheveux, dentifrice, brosse à dents), vêtements de nuit, robe de chambre, chaussures d'intérieur.

Le linge de literie est fourni et entretenu par l'établissement.

# VOTRE SÉJOUR DE A À Z

## Parking

Les règles de code de la route sont applicables autour de l'établissement. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des urgences, des pompiers et aux personnes à mobilité réduite.

Les taxis sont autorisés à stationner temporairement devant l'entrée de l'établissement.

Des emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite sont disponibles sur le parking de l'établissement.

L'établissement décline toute responsabilité en cas d'accident, de dommage ou de vol.

## Photos / vidéos

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos ou vidéos de patients ou de personnels hospitaliers. Toute diffusion d'informations, de photos et de vidéos relevant de l'activité du Centre Hospitalier sur les réseaux sociaux et autres médias, n'est pas admise.

Vous pouvez encourir des poursuites pour atteinte à la vie privée ou à l'image du CHFD.

## Appareillage et prothèse

En plus de vos lunettes, signalez à l'équipe soignante que vous portez un appareil dentaire ou auditif ou des lentilles de contact. Pensez à prévoir les produits nécessaires à leur entretien. Afin d'éviter les risques de perte, pensez à apporter les boîtiers de rangement. Vous êtes responsable de vos appareillages.

## Repas

Notre service de restauration assure la qualité sanitaire des repas servis.

La diététicienne assure une mission d'éducation et de prévention à la nutrition auprès des patients.

Pensez à signaler tout régime alimentaire particulier et/ou toute allergie, à l'équipe soignante.

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner à partir de 7h30 en Médecine et Chirurgie et à 8h00 en Maternité.
- Repas du midi à compter de 11h30.
- Repas du soir à compter de 18h00.

Des repas pour les accompagnants peuvent être servis moyennant l'achat d'un ticket repas accompagnant à se procurer au Bureau des Admissions avant 16h00 la veille.

## Service social

Le service social peut, avec votre accord, dans le cadre du projet de soins ou en préparation de votre sortie de l'hôpital, vous rendre visite et vous renseigner pour toute question d'ordre familial, social ou financier. Vous pouvez formuler la demande auprès du service de soins qui vous accueille.

## Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone fixe avec possibilité de réception gratuite d'appels, toutefois, sans possibilité d'appels vers l'extérieur. Vous pouvez conserver votre téléphone portable en respectant les consignes de sécurité et en préservant le confort des autres patients.

## Télévision

Chaque chambre est équipée d'une télévision en accès libre. L'usage de la télévision ou poste de radio doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos. Nous vous conseillons d'utiliser des écouteurs sur vos équipements numériques.

## Traitement médicamenteux personnel

A votre admission, tout patient hospitalisé doit informer l'équipe soignante de ses ordonnances de traitement personnel et lui remettre les médicaments apportés. Ce traitement pourra ainsi être validé par le médecin du service.

## Visites

Vous pouvez recevoir vos proches tous les jours de :

- 11h30 à 20h00 en Médecine et Chirurgie.
- 12h00 à 21h00 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.

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 ou après avis favorable du responsable de service.

Toute entrée dans l'établissement est interdite après 20h00, en dehors de l'Accueil des Urgences.

Vous pouvez demander au cadre de santé du service **d'interdire les visites**, notamment des personnes que vous ne souhaitez pas recevoir.

Les heures et conditions de visite sont susceptibles d'évoluer notamment en cas de crise sanitaire.

## Wifi

Un wifi gratuit est accessible via l'opérateur local. Pour un moyen ou long séjour, il vous est possible de contracter un abonnement classique auprès de l'opérateur local (par modem câble) ou encore d'utiliser votre propre modem.

# VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

**Votre prise en charge médicamenteuse sera effectuée par le médecin du service de soins en lien avec les infirmiers (ères) et pharmaciens. Nous vous engageons à respecter toutes les consignes de prise ou de non prise de traitement prescrites. Pendant la durée de votre séjour, l'ensemble des traitements est fourni par la pharmacie de l'établissement.**



## A L'ADMISSION

### ■ Dois-je apporter les ordonnances en cours ?

#### **OUI, le jour de l'hospitalisation**

Il est essentiel que vous apportiez les ordonnances en cours afin de permettre au médecin de poursuivre ou adapter votre traitement.

Il est également important de signaler si vous (ou la personne que vous accompagnez) prenez des traitements sans ordonnance : automédication, phytothérapie, compléments alimentaires etc... car ceux-ci peuvent interférer avec les autres traitements.

### ■ Si j'ai apporté des médicaments avec moi, que dois-je en faire ?

**Le signaler à l'équipe médicale et soignante** qui vous prend en charge. L'infirmier(ère) du service les mettra en lieu sûr et vous les restituera à votre sortie.

Ces médicaments pourront éventuellement vous être administrés dans les premiers jours de votre hospitalisation, uniquement s'ils ne sont pas disponibles au CHFD ou s'il n'existe pas d'équivalents thérapeutiques disponibles.

### ■ Comment suis-je informé(e) sur mon traitement ?

Lors de la mise en place de votre traitement, le médecin doit vous délivrer une information sur les médicaments, les effets thérapeutiques attendus et les éventuels effets indésirables.

Votre compréhension de ces informations est essentielle à la réussite du traitement, aussi, n'hésitez pas à poser toutes les questions pendant votre hospitalisation.

L'équipe pharmaceutique est susceptible de vous rencontrer et de prendre contact avec vos professionnels de santé (médecin généraliste, infirmier(ère) libéral(e)) pour réaliser une conciliation médicamenteuse. Celle-ci a pour but principal de prendre en compte l'ensemble de vos traitements et d'en sécuriser la prise en charge ; elle vise à s'inscrire dans une démarche de prévention et de détection des éventuelles erreurs médicamenteuses.

### ■ Les médicaments apportés par des proches sont-ils autorisés ?

#### **NON, en aucun cas**

Il est très important de ne prendre aucun autre traitement que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital et administrés par les infirmiers. En effet, des réactions entre les différents médicaments pourraient entraîner de graves complications.

### ■ Les médicaments prescrits à l'hôpital sont-ils les mêmes que le traitement habituel ?

#### **NON, pas toujours**

Le médecin du service adapte le traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut arrêter certains médicaments pris habituellement ou en modifier la dose.

Par ailleurs, à l'hôpital, il existe des médicaments identiques à ceux disponibles en ville, mais portant un nom différent. Ces " génériques " contiennent

# VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

la même substance active que votre médicament habituel, avec les mêmes effets, mais sont fabriqués par un autre laboratoire pharmaceutique. Il est donc possible que durant votre hospitalisation, vos médicaments habituels soient remplacés par des médicaments portant un autre nom.

## ■ En cas de difficulté à avaler, que faire ?

**Le signaler au médecin et/ou à l'infirmier(ère).**

Par exemple si un comprimé est trop gros ou une solution buvable a très mauvais goût, le médecin pourra vous proposer (si elles existent) d'autres présentations plus adaptées à vos besoins.



## LE TRAITEMENT DE SORTIE

### ■ Ordonnance de sortie

Le médecin peut vous remettre une ordonnance liée à votre pathologie et qui reprend vos traitements habituels.

Votre médecin traitant recevra un courrier l'informant de ce traitement.

Les médicaments personnels que vous avez apportés à l'admission vous seront restitués sauf avis motivé du médecin.

### ■ A votre domicile

Il est important de respecter le nouveau traitement prescrit et de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux figurant sur l'ordonnance de sortie sans avis médical.

En cas de questionnement, rapprochez-vous de votre médecin référent ou aller voir votre pharmacien habituel.

## EFFETS INDESIRABLES MÉDICAMENTEUX

### ■ Prévention du risque médicamenteux

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines pathologies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables.

Vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en questionnant les professionnels sur les médicaments que vous allez recevoir.

### ■ Survenue

Si vous suspectez que l'un des médicaments peut être à l'origine d'un effet indésirable non voulu, d'une réaction nocive et non voulue à un médicament en cas d'utilisation conforme ou lors de toute autre utilisation (surdosage, mésusage, abus de médicaments, erreur médicamenteuse), signalez le auprès de l'équipe médicale qui vous prend en charge (médecin hospitalier, médecin référent).

Il est fortement recommandé de vous rapprocher du médecin qui vous l'a prescrit ou de votre médecin référent, afin qu'il puisse confirmer l'effet indésirable et vous conseiller sur la conduite à tenir.

### ■ Signalement

Les patients ou leur représentant (dans le cas d'un enfant, les parents par exemple), les associations agréées que pourrait solliciter le patient, peuvent déclarer, auprès du Centre Régional de Pharmacovigilance dont ils dépendent, les effets indésirables qu'ils suspectent être liés à l'utilisation d'un ou plusieurs médicament(s).

En savoir plus sur la déclaration par les patients et associations de patients : [signalement-sante.gouv.fr](http://signalement-sante.gouv.fr).

# VOTRE SORTIE

Le jour de votre sortie sera fixé par le médecin référent, seul habilité à en estimer le bien-fondé, et préparé par l'équipe soignante pour faciliter votre retour au domicile. Des informations à ce sujet vous seront délivrées au plus tôt en fonction de votre état de santé. La sortie peut se faire tout au long de la journée.

## ■ Questionnaire de satisfaction

Vous êtes invité à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis le jour de votre sortie, par l'équipe soignante.

Vous pouvez le retourner par courrier à la Direction de l'établissement ou le déposer dans la boîte destinée à cet effet, située dans le hall de l'établissement.

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant de partir n'oubliez pas :

- De récupérer **les objets de valeur mis en dépôt**.
- De récupérer **les médicaments et les documents d'ordre médical** que vous avez apportés (ordonnances, carnet de santé, certificats médicaux, résultats d'examens).
- De vous rendre au bureau des admissions/sorties situé dans le hall de l'établissement **si votre dossier d'admission n'est pas complet**.

**Un bulletin de situation, en 2 exemplaires, vous sera remis ou envoyé à votre demande.**

Un exemplaire est à transmettre à la sécurité sociale/CPS et un exemplaire à envoyer à votre employeur pour justifier de l'arrêt de travail pendant votre hospitalisation. Prévoyez d'en faire des copies pour les adresser à la mutuelle par exemple.

## FRAIS D'HOSPITALISATION

Ils correspondent à la facturation des soins et actes effectués durant votre séjour. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous informer sur les frais liés à votre situation personnelle.

### ■ Qui règle les frais ?

Si les formalités administratives ont été effectuées et si vous êtes à jour de vos cotisations, les frais d'hospitalisation seront pris en charge (en général à 80%) par la sécurité sociale / CPS. Les frais de séjour comprennent le prix de journée (soins,

interventions, examens dispensés) dispensés, le forfait journalier et l'éventuel forfait chambre particulière.

Si vous disposez d'une couverture sociale complémentaire (mutuelle), la part restante, appelée ticket modérateur pourra être prise en compte par votre caisse complémentaire. Pour valider cette prise en charge vous devez impérativement fournir lors de votre pré-admission ou admission votre carte de mutuelle.

Vous devez faire parvenir à votre caisse le bulletin de situation qui vous est remis afin que celle-ci puisse ouvrir vos droits aux remboursements dont vous pouvez bénéficier.

### ■ Que restera-t-il à votre charge ?

- **Le ticket modérateur**, c'est-à-dire la part des frais non pris en charge par l'assurance maladie (20% du prix de journée) pris en charge, le plus souvent, par les mutuelles.
- **Le forfait journalier** qui est une participation que doit régler chaque patient dans le cadre de son hospitalisation pour chaque jour d'hospitalisation qui s'élève à 20€, si vous n'avez pas de couverture sociale complémentaire. **Il ne s'applique pas aux hospitalisations suivantes :** hospitalisations de jour ou de nuit (moins de 24h), les séances (dialyse, chimiothérapie), les patients hospitalisés à la suite d'un accident du travail, les quatre derniers mois de grossesse, le mois suivant la naissance de l'enfant et les séjours concernant les personnes pouvant bénéficier de prise en charge particulière.
- **Le forfait "chambre particulière"** (15€ au CHFD) s'applique au patient qui fait une demande confirmée de chambre individuelle. Vous n'avez pas à vous acquitter du coût de cette prestation, si vous êtes attendu en hospitalisation de jour (ambulatoire).

- **La totalité des frais si vous n'êtes affilié à aucun régime de prévoyance** de type sécurité sociale ou si vous n'avez pas fourni les pièces nécessaires.
- **La totalité des frais si vous êtes étranger.** Toutefois, votre prise en charge peut-être assurée par votre assurance de voyage, si celle-ci vous délivre un accord.

## ■ Dépassement d'honoraires

L'établissement ne pratique pas de dépassement d'honoraires.

## ■ Règlement des frais

Les sommes restantes à votre charge vous seront réclamées par titre de recettes et courriers adressés à domicile. Le règlement pourra s'effectuer par chèque, espèces, carte bancaire et virement, dans la limite de la réglementation.

L'établissement s'engage à vous remettre ou vous adresser une facture acquittée relative aux soins dans des délais raisonnables.

# MODALITÉS DE SORTIE

## ■ Transport

Le retour à domicile est à votre charge. Vous aurez la possibilité d'utiliser votre véhicule personnel après l'accord de votre médecin et selon la durée de l'hospitalisation. Nous vous recommandons toutefois de vous faire accompagner par un proche pour cette sortie.

Si le praticien estime que votre état de santé le justifie, il pourra établir une prescription médicale de transport en taxi, véhicule sanitaire léger ou ambulance.

## ■ Médicaments et dispositifs médicaux prescrits

Ils seront délivrés par votre pharmacien à l'aide des ordonnances fournies.

## ■ Sortie temporaire

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.

## ■ Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre l'avis du médecin, vous devez en informer l'équipe soignante qui suivra avec vous la procédure établie dans l'établissement. Vous devrez rédiger et signer une attestation de sortie contre avis médical qui dégagera l'établissement et le médecin de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

## ■ EVASAN programmée

Il se peut qu'au décours d'une consultation, le praticien vous conseille une hospitalisation dans un établissement spécialisé pour prendre en charge votre pathologie, situé soit en métropole, soit au Canada. Le praticien vous communiquera toutes les informations nécessaires pour initier ce séjour que vous pourrez ensuite organiser avec la caisse de sécurité sociale / CPS.

## ■ EVASAN en urgence

Au cours de votre hospitalisation, si votre état de santé le nécessite, le praticien peut prendre la décision de vous transférer en urgence vers un centre hospitalier disposant des moyens techniques et médicaux adaptés à votre état.

Ce transfert est organisé, selon les besoins et les possibilités, entièrement par l'établissement.

Vous devrez toutefois justifier des documents suivants :

- Passeport à jour.
- AVE pour un transfert vers la métropole via le Canada.
- Ou tout autre document imposé par les autorités Françaises ou Canadiennes.



## Pour votre enfant

Dans le cas d'une intervention en ambulatoire, il est recommandé que deux personnes accompagnent l'enfant à sa sortie afin de pouvoir assurer une surveillance optimale.

Toute sortie d'un patient mineur doit se faire en présence d'un parent ou de son représentant légal.

Si vous ne pouvez accompagner votre enfant, vous devrez nous préciser les accompagnants autorisés préalablement désignés par écrit. Ce ou ces accompagnants devront présenter une pièce d'identité.

# DROITS ET INFORMATION DU PATIENT

**Le droit du patient d'être informé sur son état de santé constitue une obligation pour le professionnel de santé.**



---

## DROIT A L'INFORMATION ET CONSENTEMENT

---

### ■ Consentement éclairé du patient

Avant de donner son consentement aux soins, le patient doit bénéficier **d'informations loyales, claires et adaptées** à son degré de compréhension de la part des équipes soignantes et médicales tout en étant **libre de toute pression ou contrainte**.

**Donner son consentement éclairé implique de connaître les alternatives thérapeutiques envisageables, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles et les conséquences éventuelles.**

L'information délivrée par le médecin doit vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux interventions et actes médicaux. Cela signifie que vous prenez avec lui les décisions concernant votre santé, sans contrainte et en toute connaissance de cause. Le professionnel de santé doit respecter votre volonté, après vous avoir informé des conséquences de vos choix.

Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, **la personne de confiance est consultée** préalablement.

### ■ Volonté de ne rien savoir

Si vous préférez ne rien savoir, c'est là votre droit ! Vous devez alors le manifester explicitement : c'est la seule situation dans laquelle le médecin peut ne pas remplir son obligation d'information.

Toutefois, même si vous ne voulez pas savoir ce que vous avez, les professionnels ont le devoir de vous informer des bénéfices et des risques liés aux examens, traitements ou interventions qui seront pratiqués. Refuser de savoir ce que l'on a ne veut pas dire que vous refusez de savoir ce que l'on va vous faire !

### ■ Consultation de votre dossier médical

En application de la loi du 4 mars 2002, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier en effectuant la demande par écrit auprès de la Direction de l'établissement. Cette demande sera traitée par le service des archives. Elle doit être formulée par **courrier**, soit pour **une consultation du dossier sur place**, soit pour solliciter **l'envoi de copies par voie postale** (frais de reproduction et d'envoi à votre charge). Vous avez le droit d'accéder à votre dossier directement ou **par l'intermédiaire du médecin de votre choix**.

#### Comment formuler ma demande ?

- 1** Précisez si vous souhaitez accéder à l'intégralité du dossier ou seulement une partie (compte-rendu opératoire, d'hospitalisation, courriers...)
- 2** Précisez si vous souhaitez que le dossier vous soit envoyé directement ou adressé à un médecin.
- 3** Accompagnez votre demande de documents justifiant votre identité (photocopie de votre pièce d'identité) et votre qualité :
  - si vous êtes représentant légal : le livret de famille
  - si vous êtes chargé d'une mesure de représentation à la personne d'un majeur protégé : le jugement de tutelle
  - si vous êtes ayant droit : un certificat d'hérédité
  - si vous êtes mandaté : l'original du mandat.

Le dossier médical est conservé pour une **durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe**.

## ■ Dossier médical partagé

Le **Dossier Médical Partagé** (DMP) tend à se généraliser. C'est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé (traitements, résultats d'examens, courriers...) favorisant ainsi la coordination et la continuité des soins. Il permet à chaque professionnel de santé qui



vous soigne, exerçant en ville ou en établissement de santé, de reporter les éléments diagnostiques et thérapeutiques à l'occasion de chaque acte ou consultation.

## ■ La fin de vie

La loi dite loi Leonetti de 2005, première loi spécifique à la fin de vie, interdit l'acharnement thérapeutique et affirme votre droit au soulagement de la souffrance même au risque d'abrégé la vie. Elle autorise l'arrêt ou la limitation des traitements inutiles et disproportionnés :

- Soit à votre demande si vous êtes en état de manifester votre volonté.
- Soit, si vous êtes inconscient, sur décision de votre médecin.

Cette décision intervient dans le cadre d'une procédure collégiale qui permettra de prendre l'avis de tous y compris le vôtre, si vous avez laissé des directives anticipées ou exprimé vos vœux auprès de votre personne de confiance.

# LIBERTE DE CHOIX ET ACCES AUX SOINS

## ■ Refus des soins

La loi du 4 mars 2002 renforcée par la loi du 22 avril 2005 a consacré le droit pour tout patient de refuser des traitements, même au risque de sa vie. Corollaire du principe du consentement, **vous pouvez refuser tout acte de prévention, de diagnostic ou toute intervention thérapeutique, ou en demander l'interruption à tout moment.**

Le médecin a l'obligation de respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si cette décision met votre vie en danger, vous devez la réitérer dans un délai raisonnable. Votre décision sera ainsi inscrite dans votre dossier médical.

## ■ Prise en charge des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale.

Si la décision d'un soin, d'un traitement ou de toute intervention chirurgicale appartient d'abord aux titulaires de l'autorité parentale, **le patient mineur a également son mot à dire.**

Après avoir reçu des informations adaptées à son degré de maturité sur son état de santé, **le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté.**

L'enfant mineur peut s'opposer à la consultation des titulaires de l'autorité parentale (père, mère, tuteur...) pour une décision médicale et peut refuser qu'ils soient informés sur son état de santé.

## ■ Protection des majeurs sous tutelle

Les personnes dont les facultés mentales ou corporelles sont gravement altérées peuvent bénéficier de mesures de protection afin de prévenir les conséquences de leur dépendance sur les actes de la vie quotidienne susceptibles d'engager leur santé, leur responsabilité, leurs droits ou encore leurs finances.

La demande de mesure peut être à l'initiative de la personne elle-même, de sa famille, de ses proches ou des services du centre hospitalier.

Mais cette décision appartient au juge des tutelles sur l'appui d'un certificat médical établi par un médecin inscrit sur la liste du procureur de la république.

**Si une mesure de protection est en place, vous devez en informer l'équipe soignante.**

Le majeur protégé doit consentir à tout acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il a la capacité de décision et discernement, son consentement doit être sollicité au-delà de celui de son tuteur ou curateur.

## ■ Les soins de psychiatrie

Les soins de psychiatrie requièrent, par principe, comme toute autre intervention sur la personne malade, le libre consentement de celle-ci. Lorsqu'il est nécessaire de recourir aux procédures de soins psychiatriques sans consentement (à la demande d'un tiers ou du préfet), la personne malade bénéficie de mesures de protection garantissant ses droits et libertés.

Le patient hospitalisé sans son consentement dispose d'un **droit de recours auprès du juge des libertés et de la détention**, du procureur de la république et/ou de la Commission Départementale de Soins Psychiatriques (CDSP).

## ■ Les directives anticipées

Lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, des directives anticipées préalablement rédigées permettent au médecin et à l'équipe

soignante de connaître vos souhaits relatifs à votre fin de vie et, en particulier, ceux concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter des traitements. Confronté à des situations de fin de vie, le médecin a pour obligation de s'enquérir de l'existence de ces directives, d'en prendre connaissance et d'inclure les souhaits qui y sont formulés parmi les éléments sur lesquels va s'appuyer sa décision médicale. Leur contenu prime alors sur les différents avis et témoignages de la personne de confiance ou des proches.

Si vous êtes majeur, vous pouvez faire une déclaration afin de préciser vos désirs quant à votre fin de vie.

Un modèle de formulaire "Directives anticipées", est à votre disposition auprès des équipes soignantes. Si vous avez déjà écrit de telles directives, vous devez le signaler et les remettre à l'équipe soignante, ce qui permettra d'en tenir compte pour toute décision vous concernant.

# RESPECT DE LA PERSONNE ET VIE PRIVÉE

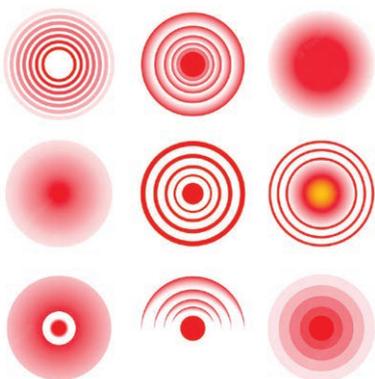
## ■ La prise en charge de la douleur

En toutes circonstances, le médecin doit s'efforcer de soulager la douleur du patient par des moyens appropriés à son état.

### Comment la reconnaître ?

Il existe plusieurs types de douleur.

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...) : Leurs causes doivent être recherchées et traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de voie veineuse). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie etc...). Ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

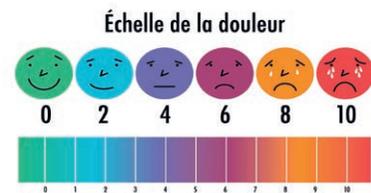


## Comment la prévenir et la soulager ?

Pour la douleur aiguë prévisible, le médecin prescrit des antalgiques qui doivent être pris par le patient systématiquement avant que la douleur ne s'installe.

Mais certaines douleurs, mêmes sévères nécessitent un autre traitement. D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme la relaxation, les massages, le soutien psychologique.

### Comment l'évaluer ?



**N'hésitez pas à parler de votre douleur. Votre participation est essentielle. Les professionnels de santé sont là pour vous soigner, vous écouter, vous soutenir et vous aider.**

Avant tout acte, le personnel de santé doit vous expliquer la technique employée et son déroulement. Si cet acte est réputé douloureux, le soignant se réfère à un protocole de prise en charge de la douleur prévu par le médecin ou le chirurgien qui vous soigne.

Le personnel de santé note l'intensité de votre douleur dans votre dossier et utilise les moyens les mieux adaptés pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.). Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à sa disposition.

## ■ Secret professionnel

Vous seul décidez de l'usage des informations médicales vous concernant. Vous pouvez, par conséquent, décider de la communication d'informations confidentielles à vos proches et/ou à des professionnels de santé. Ceux-ci sont alors tenus de respecter **le secret professionnel**.

Tout ce qui est vu, entendu, compris et confié au professionnel de santé ne peut être révélé à personne. Cette règle vaut pour tous les professionnels de santé, que les soins aient lieu en ville ou à l'hôpital.

## ■ Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse...) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état des malades. Chaque personne est présumée donneur d'organes ou de tissus après son décès.

Si vous voulez être donneur après votre décès, aucune démarche n'est nécessaire mais afin de clarifier la situation tant pour vos proches que pour l'équipe médicale, il est opportun d'en parler clairement autour de vous, pour que votre choix soit bien compris par votre famille ou vos amis. En revanche, si vous ne voulez pas donner vos organes, c'est votre choix et il doit être respecté. Pour cela, deux choses à faire : le dire à vos proches et **vous inscrire sur le registre national des refus**.

Plus d'informations sur le don d'organes et la greffe : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

Compte tenu de la nature de son activité, **l'établissement n'est pas habilité pour ce type d'activité**.

## ■ La bientraitance

L'établissement se mobilise pour promouvoir une démarche de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance : démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'usager dans le respect de ses choix et besoins.

La maltraitance est un mauvais traitement infligé à une personne que l'on traite avec violence, mépris, ou indignité.

**Toute personne peut signaler une situation de risque ou une situation de maltraitance avérée en s'adressant aux acteurs de terrains présents ou, dans certains cas, le faire remonter auprès des autorités compétentes.**

## ■ Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de votre prise en charge au sein du centre hospitalier, des informations administratives et médicales vous concernant sont recueillies.



Elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à assurer et faciliter la continuité de votre prise en charge.

Ces données sont réservées aux professionnels de l'établissement, soumis au secret professionnel. Après vous en avoir informé et, sauf opposition de votre part, vos données peuvent être transmises à des partenaires (exemple : télémédecine). Sur demande, et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, vos données peuvent être consultées ou communiquées aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Direction Générale des Finances Publiques, Administration Territoriale de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaires, commissaire aux comptes...).

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2019, **vous disposez d'un droit d'accès et d'information** sur l'utilisation de vos données personnelles, **d'un droit d'opposition** sous conditions, **d'un droit de portabilité, d'effacement, de rectification et de limitation de traitement** de vos données.

Pour exercer ces droits ainsi que pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter le **délégué à la protection des données** en joignant une pièce d'identité à votre demande.

- Par voie électronique : [dpoexterne@ageris-group.com](mailto:dpoexterne@ageris-group.com)
- Par courrier postal : AGERIS GROUP, à l'attention du Délégué à la Protection des Données, 16 rue de Pont-à-Mousson – 57000 METZ.

Si vous estimez que vos droits informatiques et libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à l'autorité de contrôle en charge de la protection des données personnelles à l'adresse suivante :

CNIL, 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 07.

# DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES USAGERS

Tout usager du centre hospitalier, y compris les visiteurs, les bénévoles, les fournisseurs sont tenus au strict respect des conditions fixées par le règlement intérieur disponible à la Direction.



## ■ Le savoir vivre

Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Modérer le son de vos équipements (smartphone, tablette, ordinateur) et, si possible, utiliser des écouteurs.
- Ne pas déranger les autres usagers : respecter les horaires et le nombre de visiteurs.
- Éviter les conversations trop bruyantes et être discret lors de discussions téléphoniques.
- Être courtois avec les autres patients, les visiteurs, les intervenants et le personnel.
- Ne pas entraver le bon fonctionnement des services pour l'organisation des soins, traitements et examens, en respectant les consignes des médecins et personnels.
- Prévenir le personnel et adopter une tenue vestimentaire correcte en cas de déplacement en dehors de la chambre.

## ■ Les règles d'hygiène

Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction avec une solution hydroalcoolique, port du masque) sont nécessaires pour diminuer le risque de complications infectieuses. Votre coopération est donc indispensable pour respecter les consignes d'hygiène.

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus, pour lesquels nous vous demandons de :

- Respecter la propreté de votre chambre.



- Maintenir en bon état les locaux, les matériels, les objets mis à votre disposition et les espaces publics à disposition.
- Respecter la propreté des locaux, et jeter les déchets dans les poubelles.

## ■ Pour votre sécurité et votre bien-être

Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public, dans lequel le respect des recommandations suivantes est attendu de tous :

- Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement. De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite ou boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement, y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement, sauf autorisation exceptionnelle de la Direction.
- Il est également interdit d'utiliser des bougies ou autres appareils à flammes ainsi que tout appareil électrique personnel sans autorisation.
- **En cas d'incendie** au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incident. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs.

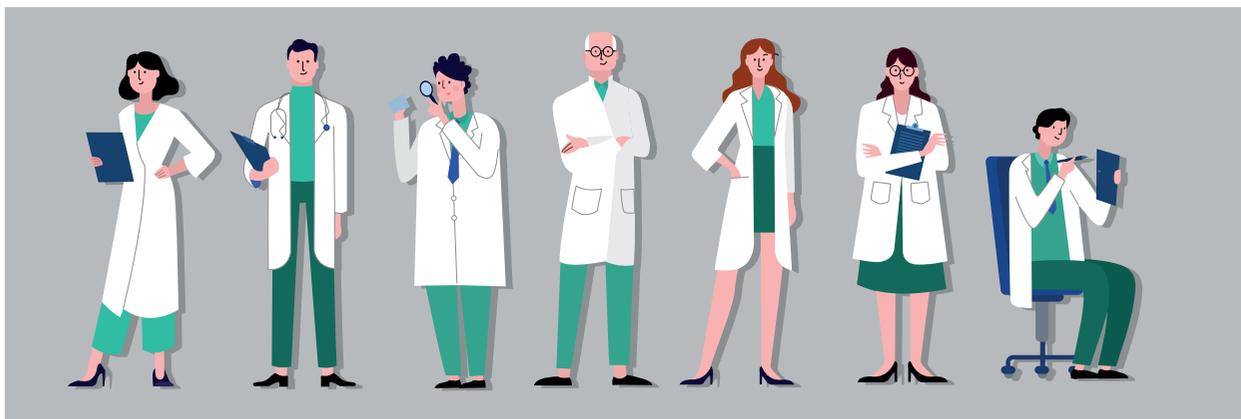
### AVERTISSEMENT

En cas de manquement grave à ces règles ou en cas de menace, de violence, de voies de faits, d'injure, de diffamation ou d'outrage à l'encontre de son personnel ou du centre hospitalier, celui-ci se réserve le droit de prononcer des mesures d'exclusion, de déposer plainte ou d'intenter une action en justice.

# QUALITÉ PLACE DES USAGERS

Notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins qui place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. La recherche de cette satisfaction est la base de notre démarche qui cherche constamment à identifier d'éventuelles problématiques afin de proposer des actions d'améliorations les plus adaptées, pour garantir la qualité et la sécurité des soins, et ce, en lien avec la Commission Des Usagers.

## LES RELATIONS AVEC LES USAGERS



### ■ La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers, mise en place au centre hospitalier, a pour principale mission de **veiller au respect des droits des usagers** et de **faciliter leurs démarches** afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Elle est informée **des résultats des enquêtes** de satisfaction, des réclamations déposées par les usagers ainsi que les suites qui leur sont apportées et **des événements indésirables** graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

La Commission Des Usagers est composée comme suit :

- Le directeur de l'établissement.
- Le responsable qualité.
- Le coordonnateur des soins.
- Deux médecins dont un médiateur.
- **Deux représentants des usagers.**

Les représentants des usagers sont à votre

disposition pour répondre à vos questions. Leurs coordonnées sont affichées sur les panneaux d'affichage qui leur sont dédiés au sein de l'établissement.

### ■ L'examen des mécontentements, des plaintes et réclamations

Vous pouvez demander un entretien avec le cadre du service ou le médecin qui vous a suivi afin de faire part de vos remarques.

Dans le cadre d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'une plainte vous pouvez adresser votre demande à la Direction de l'établissement par courrier ou par mail : [direction@ch-fdunan.fr](mailto:direction@ch-fdunan.fr)

Vous pouvez être contacté par téléphone par la Direction pour expliciter votre situation, ou être reçu en entretien par la personne chargée des relations avec les usagers et/ou le médiateur médical ou non médical.

Votre situation sera traitée dans les meilleurs délais et vous en serez informé.

# NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

## ■ La certification

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Il est soumis à la certification délivrée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification est un dispositif d'évaluation externe, obligatoire. Effectuée tous les quatre ans par des professionnels de santé mandatés par la HAS, son objectif est de porter une appréciation indépendante de la qualité des soins de l'établissement.

Réalisée sur la base d'un référentiel, elle apprécie le système de management de la qualité mais également l'application des bonnes pratiques par l'ensemble des professionnels et les aspects spécifiques de l'organisation des soins.

Vous pouvez trouver les résultats de l'établissement sur le site de la HAS : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

## ■ Les indicateurs qualité

Les indicateurs, développés et validés par la Haute Autorité de Santé, avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé.

L'établissement participe aux campagnes de recueil des indicateurs nationaux qui le concernent. Les résultats sont disponibles sur les tableaux d'affichage dédiés aux usagers.

Vous pouvez trouver l'ensemble des résultats de l'établissement sur le site : [https://www.has-sante.fr/jcms/c\\_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques](https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques)



# LES RISQUES LIÉS AUX SOINS

## ■ Les événements porteurs d'amélioration

Les professionnels s'engagent à remonter tout événement porteur d'amélioration appelé "indésirable" à l'aide d'un formulaire dédié, papier ou informatique. Les événements signalés sont analysés en profondeur et permettent de mettre en place des actions d'amélioration. Ils sont présentés à la Commission Des Usagers.

Nous nous engageons également à signaler tout

événement grave aux instances compétentes territoriales et nationales (ATS, Collectivité Territoriale, HAS...).

## ■ Prévention des infections associées aux soins

La lutte contre les infections associées aux soins est assurée par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) sous l'autorité de la Commission Médicale de l'Etablissement (CME).

# EXPRESSION DES PATIENTS

## ■ Évaluation de votre satisfaction

Étant acteur de votre santé, votre opinion est précieuse pour améliorer la qualité des prestations que nous pouvons offrir. Afin de nous aider à progresser, nous vous remercions de bien vouloir renseigner et nous retourner le questionnaire de satisfaction à votre sortie.

Vous pouvez déposer votre questionnaire renseigné auprès de l'équipe soignante. Une boîte aux lettres est mise à disposition dans le hall d'accueil à cet effet.

Les résultats de ce questionnaire sont analysés par la Commission Des Usagers (CDU).

# CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

## USAGERS, VOS DROITS



- 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 la 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 pour la qualité des soins.
- 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 droits 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 usagers 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 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.



## CENTRE HOSPITALIER FRANCOIS DUNAN



### Centre hospitalier François Dunan

Boulevard Port en Bessin  
BP 4216  
97500 Saint-Pierre et Miquelon  
☎ : 05 08 41 14 00  
Fax : 05 08 41 14 17

### Pharmacie Ville CHFD :

☎ : 05 08 41 47 47

### Pharmacie Ville SPM :

☎ : 05 08 55 28 02

Service	Téléphone
Bureau des admissions	05 08 41 14 00
Secrétariat médical	05 08 41 14 16
Chirurgie	05 08 41 14 52
Maternité	05 08 41 14 54
Médecine	05 08 41 14 50
Unité de Soins Longue Durée	05 08 41 14 26
Hémodialyse	05 08 41 14 53
Soins Externes	05 08 41 14 55
EHPAD Niveau -1	05 08 41 14 70
EHPAD Niveau 0	05 08 41 14 71
EHPAD Niveau +1	05 08 41 14 73
Laboratoire	05 08 41 14 05
Radiologie	05 08 41 14 07
Pharmacie de l'hôpital	05 08 41 14 60
Pharmacie de ville	05 08 41 47 47
Centre médico-psychologique	05 08 41 58 00
Centre médical Miquelon	05 08 41 04 00
SSIAD	05 08 41 14 25
Secrétariat de Direction	05 08 41 14 16