



Livret d'accueil du patient

SMR

Service de soins médicaux et de réadaptation

02 33 60 73 83

7 chaussée de villecherel - 50170 PONTORSON

sec.ssr@ch-estran.fr | www.ch-estran.fr





Bienvenue

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous conduit à être hospitalisé(e) au sein de notre établissement. L'ensemble du personnel est à votre service pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret est destiné à vous apporter informations et conseils afin de faciliter votre séjour.

Notre ambition, celle du service public hospitalier, est de mettre à votre disposition en tant qu'usager, une structure de soins accueillante et à votre écoute.

A cet effet, l'ensemble du personnel oeuvre pour la qualité et la sécurité des soins qui vous seront dispensés.

Nous vous remercions de votre confiance et vous adressons nos vœux de prompt rétablissement.

Le Directeur

SOMMAIRE



02 Présentation

03 Votre prise en charge

05 Votre séjour

07 Informations et droits des usagers

09 Politique des données personnelles

11 Charte de la personne hospitalisée

Annexes



Outre son caractère polyvalent, **le service de soins médicaux et de réadaptation (SMR)** de 24 lits accueille des personnes adressées par des services de médecine ou de chirurgie d'un hôpital dans les suites d'une affection aiguë ou d'une intervention chirurgicale mais également des patients adressés directement par leur médecin traitant.

Ces personnes sont, pour la plupart, âgées de plus de 60 ans et présentent une poly-pathologie entraînant une dépendance ou un régime de dépendances.

Ce service a pour objectif de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Il accueille des patients après une hospitalisation dans un service de médecine ou de chirurgie, avec un rôle majeur de proximité géographique pour :

- Une rééducation
- Une ré-autonomisation dans les actes de la vie quotidienne
- Une préparation à la sortie en tenant compte du contexte familial et social
- Une élaboration d'un projet d'orientation en structure d'hébergement avec le patient et son entourage
- Un accompagnement du patient dans les situations de fin de vie en assurant son confort

Soins médicaux et de réadaptation
Grésillon 1^{er} étage
7 chaussée de villecherel
50170 PONTORSON

Secrétariat

 02 33 60 73 83

Courriel : sec.ssr@ch-estran.fr

La prise en charge



Le SMR assure les missions suivantes :

- ▀ des soins médicaux, curatifs et palliatifs
- ▀ de la rééducation et réadaptation
- ▀ des actions de prévention et d'éducation thérapeutique
- ▀ la préparation et l'accompagnement à la réinsertion.

À travers la rééducation, le SMR aide le patient à recouvrer le meilleur potentiel de ses moyens physiques, cognitifs et psychologiques. L'objectif est, autant que possible, la restitution intégrale de l'organe lésé ou le retour optimal à sa fonction. Si les limitations des capacités du patient s'avèrent irréversibles, le SMR assure la réadaptation du patient. Le but est de lui permettre de s'adapter au mieux à ses limitations et à pouvoir les contourner autant que possible.

Au-delà des soins médicaux et après stabilisation

de l'état de santé du patient, le SMR a pour objectif final d'assurer sa réinsertion. La réinsertion représente l'aboutissement d'une prise en charge totalement personnalisée du patient.

Les missions de ce secteur, de nature sanitaire, sont axées sur le retour du patient vers son lieu de vie. C'est pourquoi il représente un secteur stratégique de l'offre de soins en raison de sa position, entre soins de courte durée et retour à domicile, ou orientation vers une structure médico-sociale.

Les pathologies traitées

- ▀ Rééducation post chirurgie
- ▀ Réhabilitation
- ▀ Maladies chroniques et complications
- ▀ Troubles de la marche et de l'équilibre, chutes
- ▀ Complications liées à l'âge, réversibles ou non (nutrition...)
- ▀ Soins palliatifs
- ▀ Pansements complexes
- ▀ Personnes âgées atteintes de poly pathologie

Une équipe pluridisciplinaire

L'équipe pluridisciplinaire travaille en étroite collaboration avec les services de chirurgie et de médecine pour une prise en charge globale et coordonnée.

Une synthèse hebdomadaire permet la coordination des différents professionnels et d'assurer le suivi des prises en charge en lien avec le projet de soins (suivi médical, soignant, social, psychologique, diététique...)

Equipe médicale

Médecins
Avis spécialisés :
pneumologie,
cardiologie...
Imagerie, biologie
par convention
Pharmaciens
Psychiatre

Equipe soignante

Cadres de santé
Infirmiers
Aides soignants
Kinésithérapeute
Ergothérapeute
Psychomotricien
Diététicienne
Psychologue

Equipe hôtelière et administrative

Agents de service
Secrétaire médicale
Assistante sociale

Repas
confectionnés
sur place par le service
restauration

La prise en charge



► Les modalités d'accueil et d'hospitalisation

Les admissions se font sur le site VIA TRAJECTOIRE ou par fax (02.33.60.73.84).

L'équipe peut être amenée à décider d'un changement de chambre au cours du séjour.

Le séjour débute par une évaluation gériatrique au cours de laquelle est élaboré un projet thérapeutique avec le patient, l'équipe soignante et la famille.

La durée du séjour est évaluée en fonction de l'évolution de l'état de santé et d'autonomie du patient par les médecins du service.

la durée moyenne de séjour est de 6 semaines.

► Les formalités administratives

Votre admission sera réalisée au secrétariat de l'unité qui vous accueille.

Il vous sera demandé :

- Une pièce d'identité : carte d'identité, livret de famille, passeport
- Votre carte vitale ou l'attestation d'ouverture de vos droits
- Votre carte de mutuelle
- La notification de l'ouverture des droits à la complémentaire santé solidaire (CSS) si vous en êtes bénéficiaire.

Si ces documents n'ont pas pu être fournis dès votre admission, nous vous remercions de bien vouloir régulariser votre situation le plus rapidement possible.

► Le tarif des prestations

Les frais d'hospitalisation vous incombent et sont pris en charge par les organismes auprès desquels vous êtes assuré(e) (sécurité sociale, mutuelle).

Ils comprennent :

- Les frais de séjour c'est-à-dire un prix de journée fixé au regard des prestations assurées par le centre hospitalier (honoraires médicaux, médicaments, ...)
- Le forfait journalier qui représente votre participation aux frais d'hébergement et d'entretien d'un montant de 20 euros.

L'assurance maladie couvre 80 % des frais de séjour pendant les 30 premiers jours et 100 % au-delà.

Le forfait journalier reste à payer même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % ou de la CSS.

Les mutuelles et la complémentaire santé solidaire (CSS) le prennent en charge.

Pour rencontrer le service social, vous pouvez solliciter un rendez-vous par l'intermédiaire des professionnels qui vous prennent en charge ou en contactant le secrétariat.

Pour tout renseignement en lien avec la facturation, vous pouvez contacter le bureau de la gestion des patients au 02 33 60 73 20.

► Les sorties et permissions

L'accord pour les permissions et les sorties dépend du Médecin de l'unité

Les sorties de l'unité ne doivent en rien perturber les soins prodigués, qu'il s'agisse des consultations médicales et des soins.

Merci toutefois de bien vouloir prévenir l'équipe soignante de toute sortie du service.

► Mode de transport

Vous pouvez regagner votre domicile en taxi ou en véhicule sanitaire léger. Pour être remboursé par la Sécurité Sociale, tout transport de cet ordre nécessite une prescription médicale. Demandez si nécessaire une prescription de transport au médecin qui vous aura suivi.

En cours d'hospitalisation, le transport pour un retour ponctuel à domicile n'est pas pris en charge par la Sécurité Sociale.

► Le SSIAD

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) du Centre hospitalier de l'estran pourra intervenir comme le relais au domicile.

La prise en charge



Votre séjour

► L'hospitalisation

L'unité SMR est un lieu de soins au sein duquel chacun doit respecter certaines règles de vie afin justement que les soins qui y sont proposés se déroulent dans un cadre où règnent le calme, la confiance et la sérénité.

► Votre chambre

Elle est individuelle, équipée de placards de rangement, d'un lit médicalisé et d'une salle de bain adaptée.

Il est interdit d'utiliser des appareils électriques (grille-pain, cafetières) dans les chambres.

En dehors des chambres, 4 douches sont disponibles dans le service.

► Le nécessaire de toilette

A votre arrivée, nous vous demandons de prévoir tous les objets nécessaires à votre toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage).

► Les repas

Les menus sont composés par le service de restauration de l'établissement en tenant compte de vos goûts et des régimes alimentaires prescrits par le médecin. Pour ce faire, une diététicienne travaille en collaboration avec le service.

Les repas sont servis dans la salle à manger sauf indication médicale contraire ou demande personnelle.

► Les familles ont la possibilité de demander des **"repas accompagnants"** dans la limite de deux personnes par patient. Dans ce cas, la demande doit être faite auprès du personnel soignant, 72h à l'avance.

► **Un salon des familles** est mis à la disposition des visiteurs, sa capacité d'accueil est limitée.

► Il est demandé aux personnes hospitalisées d'être ponctuelles aux heures de repas et d'éteindre leur téléphone portable durant le temps des repas.

► L'accès à l'office est exclusivement réservé au personnel soignant.

► Votre linge et vos vêtements

Prévoyez pour votre séjour d'apporter votre linge personnel en prenant soin de le marquer à votre nom.

Le linge de lit, de toilette et de table est fourni par l'établissement.

L'entretien du linge est effectué par votre famille ou votre entourage.

Afin de faciliter le retour à l'autonomie :

- Il est nécessaire de prévoir plusieurs tenues civiles pour favoriser la rééducation et réadaptation à la vie quotidienne.

- Se munir de chaussures ou chaussons fermés (afin de faciliter la marche).

Les horaires sont les suivants :

Petit déjeuner à partir de 7h00 à 8h15, servi en chambre

Déjeuner à partir de 12h00 en salle à manger

Goûter à partir de 15h30

Dîner à partir de 18h00 en salle à manger en respectant les demandes individuelles

Le Centre Hospitalier de l'estran fournit des prestations techniques complémentaires et nécessaires au bon fonctionnement du SMR (Blanchisserie, cuisine, services techniques, pharmacie).

La prise en charge



Votre séjour

► Les visites

Elles sont autorisées de 14h00 à 20h00, dans la mesure où elles ne troublent pas les soins et le repos des patients. Les visiteurs sont priés de respecter les lieux.

Dans certaines situations, la famille peut être autorisée à venir rendre visite à son proche à toutes les heures du jour et de la nuit.

► La gestion de vos biens

Pour la sécurité de chacun et celle de tous, à l'arrivée dans le service, un inventaire des effets personnels est établi par le personnel soignant en présence du patient. Les objets considérés comme dangereux sont interdits dans le service. A cette fin, une feuille d'inventaire signée par le patient (s'il est en situation de le faire) est renseignée et conservée dans le dossier personnel de chaque patient.

Afin de prévenir tout risque de vol ou de perte, l'argent, chéquier, carte bancaire et les objets de valeurs ne sont pas conservés dans l'unité de soins, les patients ont la possibilité soit de :

✕ Les garder auprès d'eux après avoir signé une décharge excluant la responsabilité du Centre Hospitalier.

✕ Les confier à leur famille.

► Le courrier

Vous pouvez confier votre courrier au secrétariat du service. L'équipe soignante pourra vous aider à rédiger votre courrier.

La distribution du courrier est effectuée tous les matins.

► Les cultes

Vous avez la possibilité de demander au cadre

du service de vous mettre en relation avec un ministre du culte de votre religion.

► Le téléphone

Les téléphones portables sont autorisés dans l'unité sauf lors des activités de soins.

Par respect des patients et de leur intégrité, il est interdit de prendre des photos ou d'enregistrer des vidéos dans le service. Toute violation de cette mesure sera signalée à la Direction de l'établissement qui prendra les mesures adéquates.

Pour faciliter les échanges entre patients, il est souhaité que les appels téléphoniques extérieurs aient lieu en dehors des repas.

► Le tabac, l'alcool et toute autre substance psychoactive

Conformément aux dispositions du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans l'unité ainsi que dans tous les locaux fermés de l'établissement ; la transgression de cette règle est passible de sanctions réglementaires.

Le Centre Hospitalier de l'estran est adhérent du réseau RESPADD "Réseau des Etablissements de Santé pour la Prévention des Addictions", une aide peut être proposée aux patients qui le souhaitent pour l'arrêt ou la diminution de leur consommation de tabac en lien avec le service d'addictologie de l'établissement.

Il est formellement interdit d'introduire ou de consommer de l'alcool dans l'unité. Il en est de même pour le cannabis ainsi que toutes les autres substances illicites ou médicaments non prescrits.

Une consultation avec un infirmier de l'équipe mobile psychiatrie pour personnes âgées peut être programmée si besoin.

Informations et droits des usagers



► Le questionnaire de sortie

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour et de répondre toujours plus à vos attentes, un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre décision de sortie.

La satisfaction que vous exprimerez sera un encouragement pour l'équipe qui vous a soigné. Vos critiques seront un précieux enseignement et permettront l'amélioration constante de nos prestations.

Un questionnaire vous sera envoyé, par courriel, par l'Agence Régionale de Santé dans les 10 jours qui suivent votre hospitalisation.

► La personne de confiance

Dès votre admission, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long de votre séjour et pour les décisions à prendre. Cette personne, que le SMR considérera comme votre "personne de confiance" pourra être consultée par l'équipe pluridisciplinaire afin de vous aider à exprimer vos attentes.

► La prise en charge de la douleur

L'Art L-1110-5 du code de la santé publique stipule que "toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur ; celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée". Un comité de lutte contre la douleur (CLUD) a été constitué dans l'établissement. En cas de nécessité, adressez-vous à un membre de l'équipe soignante.

► La promotion de la bientraitance

Le Conseil de l'Europe définit la maltraitance en ces termes :

"Tout acte ou omission qui porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique, ou à la liberté d'une personne, ou qui compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière".

Au sein du SMR, les professionnels qui ont connaissance d'un acte de maltraitance sont tenus

de le signaler à la direction générale en appliquant la procédure établie par le centre hospitalier de l'estran.

Ces professionnels sont également sensibilisés aux notions de la bientraitance et de la maltraitance en participant à des formations institutionnelles. Un réseau national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées est à votre disposition au numéro de téléphone suivant : 3977.

► Le respect de la dignité et de l'intimité

Les professionnels du SMR assurent le respect de votre dignité, du droit à la vie privée et au secret des informations vous concernant.

► La commission des usagers

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. En cas de problème ou de réclamations, vous pouvez envoyer un courrier au directeur de l'établissement ou contacter les représentants par mail representantdesusagers@ch-estran.fr.

L'association ADVOCACY assure une permanence mensuelle dans les locaux de la cafétéria.

► Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Informations et droits des usagers



► **L'accès aux informations médicales** vous est désormais garanti.

La loi du 4 mars 2002 n°2002-303 indique que le patient reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur ses soins et son état de santé. Vous pouvez désigner la personne de confiance que vous souhaitez voir informée.

Si vous désirez obtenir des informations sur votre état de santé ou sur les soins qui vous ont été prodigués, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec l'équipe médicale qui vous a pris en charge.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Communication du dossier patient :

Vous pouvez consulter votre dossier patient ou certaines pièces qui y sont conservées. Si vous le souhaitez, la présence d'un médecin peut vous être proposée pour prendre connaissance des documents.

Vous devez adresser votre demande d'accès à votre dossier par écrit directement à la Direction de l'établissement. Pour vous aider dans vos démarches, un formulaire de demande vous est remis dans ce livret. Il est disponible auprès du cadre de l'unité et sur le site Internet de l'établissement.

En cas de décès, vos ayants-droits ont la possibilité de demander à consulter votre dossier patient sauf en cas de refus exprimé de votre part et selon les limites précisées par la loi du 4 mars 2002.

► **L'archivage du dossier**

Conservation du dossier patient :

Les informations relatives à la santé des patients sont conservées conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières.

► **Hygiène et infections associées aux soins**

Le SSR prend en compte l'hygiène hospitalière et la lutte contre les infections associées aux soins dans la démarche de qualité des soins qui vous sont prodigués. Cette mission est assurée par l'équipe opérationnelle d'hygiène.

Le comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) a un rôle d'information et de mobilisation en permanence des équipes médicales et des soignants sur ces enjeux.

► **La protection juridique**

Lorsque les facultés mentales ou corporelles d'un résident sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement, au point de compromettre ses intérêts, il peut être nécessaire de prendre à son égard une mesure de protection. Le service Protection des majeurs de l'établissement est à votre disposition sur rendez-vous, pour vous renseigner ainsi que votre famille.

► **La banque des patients**

Au service protection des majeurs est jumelée une Banque des Patients où vous pourrez retirer l'argent de poche qui vous est nécessaire.

Pour les formalités, vous pouvez contacter le service au 02.33.60.73.17

► **La confidentialité**

Les règles, en matière de secret professionnel, nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

Politique de données personnelles



Information des patients/résidents sur les conditions d'utilisation des données personnelles

Le Centre Hospitalier est soucieux de la protection de vos données personnelles et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement 2016/679 du Parlement Européen (Règlement général sur la protection des données).

Les informations recueillies lors de votre consultation ou hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci.

Le responsable du traitement informatique est le Directeur Général du Centre Hospitalier. Le Centre Hospitalier a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui pourra répondre à toutes vos questions concernant la protection de vos données personnelles.

Données collectées

Nous collectons et traitons des données d'ordre administratives, sociales et médicales.

En fonction de votre prise en charge au sein du Centre Hospitalier, nous pouvons être amenés à collecter différentes catégories de données personnelles auprès de vous comme :

- Votre identité et coordonnées (telles que le nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique et numéro de téléphone);
- Votre identifiant national de santé (INS) pour la prise en charge sanitaire ou médico-sociale et à des fins de facturation et de prise en charge financière des dépenses de santé;
- Votre situation familiale (telle que la situation matrimoniale, le nombre d'enfants, habitudes de vie);
- Votre situation professionnelle (telle que la profession, les conditions de travail);
- Des informations d'ordre financier (telle que mutuelle, prise en charge) ;
- Des données de santé (telles que le poids, la taille, les antécédents médicaux, les diagnostics

médicaux, la thérapie suivie, les traitements prescrits, la nature des actes effectués, les résultats d'examens, des renseignements d'ordre biologique, physiologique et pathologique et tout élément de nature à caractériser la santé du patient et considéré comme pertinent par le professionnel de santé)

Finalité et légitimité des traitements

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire :

- au respect d'une obligation légale et réglementaire de traiter et transmettre le cas échéant aux agences régionales de santé, ainsi qu'à l'Etat et aux organismes d'assurance maladie, les informations relatives à leurs moyens de fonctionnement et à leur activité. Ces traitements concernent la tenue du dossier médical et de prise en charge sanitaire, la gestion administrative, la facturation ainsi que les données du PMSI.
- à l'exécution d'une mission de service public dont est investi le Centre Hospitalier. Ces traitements concernent notamment la gestion des lits, la gestion des rendez-vous, des laboratoires de biologie et de radiologie, l'évaluation de la qualité des soins (enquêtes, audits).

Sources des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont collectées directement auprès de vous. Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges d'information entre professionnels de santé ou d'échanges d'information au sein de réseaux sécurisés de soins.

Destinataires de vos données

Vos données sont réservées aux professionnels de santé du Centre Hospitalier, le cas échéant les établissements parties du GHT, soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui leur sont nécessaires.

Dans le cadre de projets de recherche, étude ou évaluation, le Centre Hospitalier peut également être amené, après vous avoir informé

Politique de données personnelles



individuellement et sauf opposition de votre part, à transmettre vos données, préalablement rendues anonymes donc sans possibilité de re-identification à d'autres professionnels de santé. Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, aux registres ou réseaux publics (Cancers, Périnatalité, Hémopathies Malignes,...), autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation. Dans le cadre de situations sanitaires ou d'événements exceptionnels, vos données peuvent alimenter des traitements mis en place par les autorités sanitaires afin d'effectuer un suivi global et individuel des personnes impliquées par cette situation ou cet événement.

Transferts de données personnelles en dehors de l'Espace Economique Européen

Le Centre Hospitalier ne transfère aucune donnée personnelle en dehors de l'Espace Economique Européen.

Durée de conservation de vos données à caractère personnel

Le dossier médical est conservé, conformément au Code de la Santé Publique, pendant une période de vingt ans à compter de la date du dernier passage, ou au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date du décès. Certaines données peuvent être conservées plus longtemps si la loi le prévoit (transfusion, greffes, assistance médicale à la procréation, etc.).

Vos droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de différents droits à savoir :

•Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos*

données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.

•Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.

•Droit à l'effacement : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé ou pour des traitements d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.

•Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas.

•Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le responsable de traitement ne démontre qu'il existe des motifs légaux, légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

La demande d'exercice de ces droits doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature.

Pour l'exercice de l'ensemble vos droits, vous devez en faire la demande écrite au directeur du Centre Hospitalier.

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Liberté ne sont pas respectés ou que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

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.

Ne pas déranger

le soin qu'elle réalise
nécessite toute son attention



Les professionnels du centre hospitalier de l'estran sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche est évaluée chaque année à l'aide d'indicateurs internes et externes. L'établissement participe aux campagnes de recueil national organisées par la Haute Autorité de Santé. Les résultats vous sont présentés ici.

Qualité de la prise en charge

Résultats 2022

Respect des droits des patients	91%	↗
Tenue du dossier patient	91%	↘
Taux d'alimentation du Dossier Médical Partagé (08.22)	35%	-
Qualité de la lettre de liaison*	24%	↘
Evaluation et prise en charge de la douleur somatique*	95%	↗
Projets de soins, projet de vie*	54%	↘

* Résultats IQSS campagne HAS 2022

Maitrise du risque infectieux

Résultats 2022

Indice de consommation des solutions hydroalcooliques ICSHA*	121 classe A
--	-----------------

Evaluation de la satisfaction par les usagers

Note moyenne de satisfaction obtenue en 2022 :

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés E-satis (du 30 septembre 2021 au 28 septembre 2022)

6 questionnaires complétés

- 50 % de patients recommandent « certainement » votre établissement à ses amis ou proches
- S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 50 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Résultat de la Certification HAS mars 2018

Certification

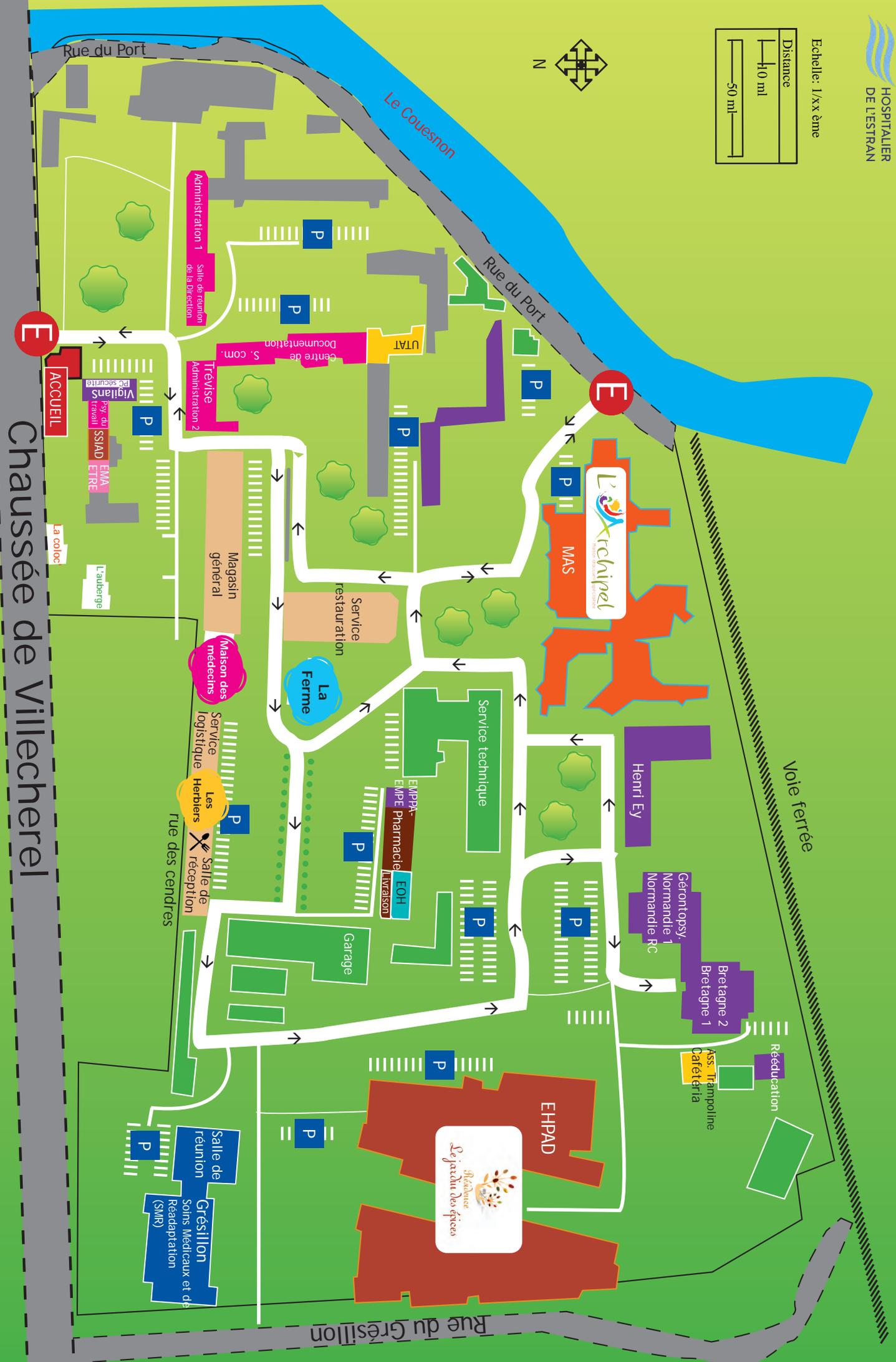
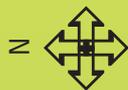
B

Référentiel 2014

SCOPE SANTE



Echelle: 1/xx ème





Centre Hospitalier de l'estran

02 33 60 72 00

7 chaussée de villecherel - 50170 PONTORSON

direction@ch-estran.fr | www.ch-estran.fr



 @Centre hospitalier de l'estran

 @Centre hospitalier de l'estran