



# Livret d'accueil du patient

## Pôle addictologie

**Centre d'addictologie  
de la Baie**

**02 33 60 65 00**

3 rue des tilleuls - 50170 PONTORSON

sec.addictologie@ch-estran.fr | [www.ch-estran.fr](http://www.ch-estran.fr)



@Centre hospitalier de l'estran



@Centre hospitalier de l'estran



# Bienvenue au Centre hospitalier de l'estran

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, rédigé à votre intention, est destiné à vous apporter informations et conseils, à vous permettre une meilleure connaissance du fonctionnement de notre établissement 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 non seulement efficace mais 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 de l'établissement
- 03 L'offre de soins
- 05 Votre admission
- 06 Les équipes à votre écoute
- 07 Votre séjour
- 9 Vos droits et devoirs
- 11 La charte de la personne hospitalisée
- 12 Votre sortie
- 13 Qualité et gestion des risques
- 15 L'organisation administrative
- 17 Politique de données personnelles
- 19 La prise en charge en addictologie
- 20 Plan du Centre Hospitalier de l'estran



# ➔Présentation générale

Le centre hospitalier de l'estran évolue sur quatre grands axes d'activité sanitaire et médico-social :

un secteur de prise en charge psychiatrique pour adultes, enfants et adolescents,

- un centre d'addictologie,
- un service de soins médicaux et de réadaptation (SMR) polyvalent et à orientation gériatrique
- un secteur médico-social consacré aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la petite enfance.

## LES CHIFFRES CLÉS

- 4** pôles cliniques  
Santé mentale adultes  
Santé mentale enfants et adolescents  
Addictologie  
Gérontologie - handicap - médecine somatique
- 2** pôles transversaux  
Management et logistique  
Médico-technique

**1** territoire d'intervention de 150 000 habitants et d'une superficie de plus 3000 km<sup>2</sup> sur le sud du département de la Manche

**6** unités intra-hospitalières de santé mentale

**24** structures extra-hospitalières répartis sur le territoire

**2** équipes mobiles

**2** Maisons d'Accueil Spécialisées

**1** service de soins médicaux et de réadaptation

**3** services médico-techniques

**1** centre d'addictologie

**1** CAMSP / **1** EHPAD / **1** SSIAD

**402** lits et **199** places

**849** agents

et **29** médecins

# L'offre de soins en addictologie



## ↳ L'offre de prise en charge en addictologie

Le pôle d'addictologie assure des missions de soin, d'éducation thérapeutique et à la santé, de prévention et de formation. Premiers maillons de la prévention, le repérage précoce, l'intervention brève sont coordonnées dans une stratégie de territoire par l'équipe de liaison et de soin en addictologie ELSA et la consultation d'addictologie. Les patients ayant une conduite addictive sévère, présentant des complications de leur addiction sont pris en charge au sein des unités d'hospitalisation (soins complexes d'addictologie, soins de suite et de réadaptation d'addictologie, hôpital de jour d'addictologie). **Comprendre l'addiction, développer, renforcer la motivation au changement, acquérir des compétences permettant de se reconstruire, de réinvestir sa vie** sont les axes essentiels du soin.



## Unité de soins résidentiels complexes en hospitalisation à temps complet

L'unité d'hospitalisation court séjour d'addictologie dispose de 8 lits pour soins résidentiels complexes (dépendance sévère, polyaddiction, comorbidité somatique et/ou psychiatrique, échec du sevrage ambulatoire ou hospitalier simple, absence d'entourage ou entourage épuisé, désocialisation, nécessité de rompre avec l'environnement).

L'unité prend en charge tout type de problématique addictive. Accueil de patients présentant une ou plusieurs addictions pouvant être accompagnés de complications somatiques et/ou de comorbidités psychiatriques, d'échec au sevrage ambulatoire ou hospitalier simple, et nécessitant une rupture avec leur environnement et un temps protégé.

Les activités sont individuelles (médicales, infirmières, entretiens psychologiques, sociaux, séances de rééducation, diététiques) ou réalisées dans le cadre de groupe.

## Service de soins médicaux et de réadaptation en addictologie

Le service de soins médicaux et de réadaptation en addictologie (SMRA) dispose de 2 lits et a pour objectif de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles somatiques, cognitives, psychologiques, sociales et familiales des personnes ayant une conduite addictive aux substances psychoactives, de promouvoir leur réadaptation, de les aider à trouver un mieux-être et un mieux vivre.

## L'hospitalisation de jour

L'hôpital de jour en addictologie assure une prise en charge ambulatoire des patients ayant un trouble de l'usage sévère et/ou des complications importantes nécessitant un cadre de soin adapté à leurs besoins tout en maintenant un lien environnemental.

L'hospitalisation de jour propose aux patients addictifs présentant ou non des complications somatiques et/ou des comorbidités psychiatriques, une prise en soins psycho-médico-sociale personnalisée.

# L'offre de soins en addictologie



L'hospitalisation de jour réalise des sevrages ambulatoires, met en œuvre des soins addictologiques spécifiques, gère des situations de crises et accompagne sur un temps plus long des patients à problématique multiple.

L'hôpital de jour est ainsi relais ou alternative à une hospitalisation à temps complet.

## Equipe hospitalière de liaison et de soin en addictologie

L'équipe hospitalière de liaison et de soin en addictologie (ELSA) intervient auprès des patients ayant une problématique addictive pendant leur hospitalisation dans l'ensemble des unités de soin des établissements hospitaliers du Sud Manche.

L'équipe hospitalière de liaison et de soin en addictologie intégrée au pôle d'addictologie du centre hospitalier de l'estran intervient :

- Au centre hospitalier d'Avranches/Granville
- Au centre hospitalier de Saint-Hilaire du Harcouet
- Au centre hospitalier de Villedieu-les-Poêles
- Au centre hospitalier de l'estran à Pontorson dans les unités de psychiatrie et de gériatrie
- A l'hôpital privé de la Baie

Elle a des missions d'aide au repérage précoce des problèmes addictifs et à la prise en charge en cours d'hospitalisation de patients à problématique addictive, d'articulation avec les autres actions de formation, de sensibilisation des professionnels et d'éducation à la santé du patient.

## La consultation hospitalière

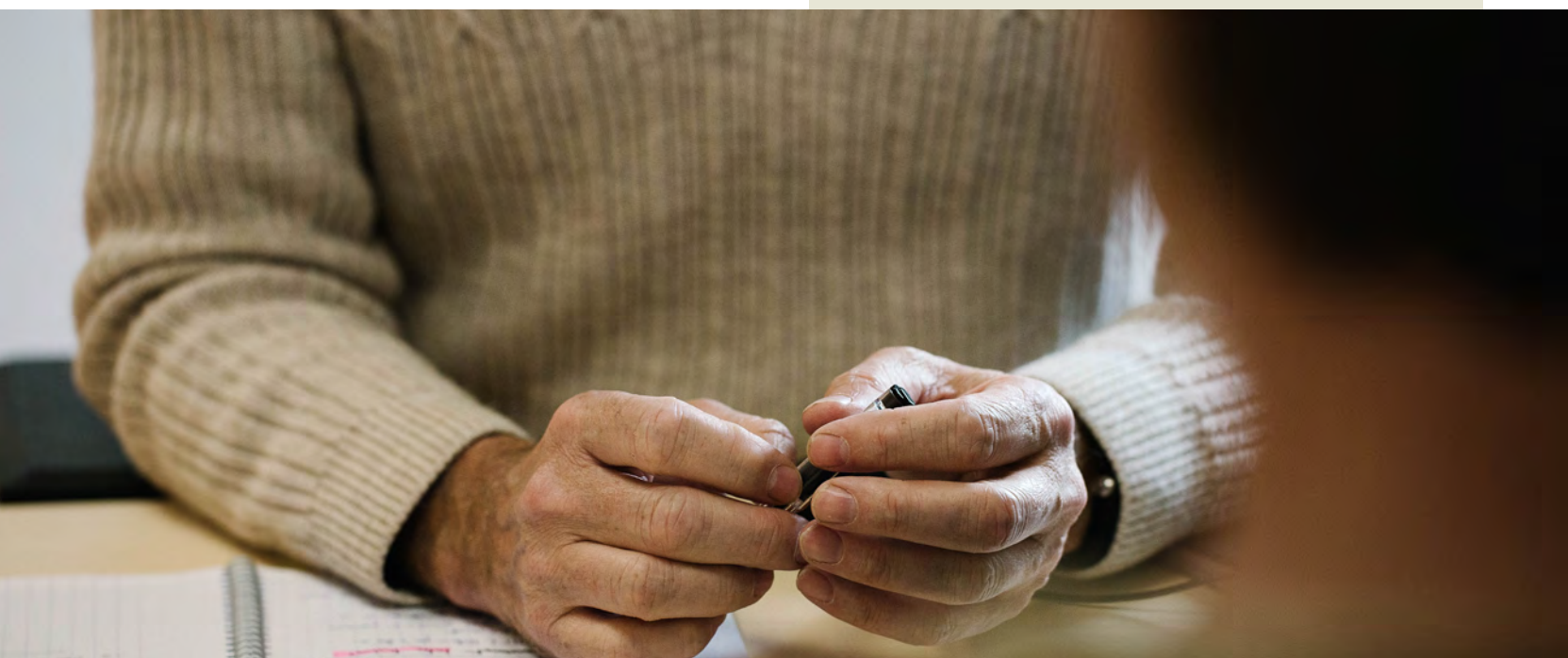
La consultation hospitalière d'addictologie constitue une porte d'entrée importante d'accès aux soins pour les personnes ayant une conduite addictive.

Elle est l'interface entre le pôle addictologique, les consultations spécialisées hospitalières ou ambulatoires, la médecine de ville, le secteur médico-social et social, le secteur judiciaire.

Le champ de compétence de la consultation hospitalière d'addictologie s'étend à l'ensemble des conduites addictives : addictions aux substances psychoactives (alcool, tabac, substances illicites, médicaments), addiction sans produit, ainsi qu'aux troubles des conduites alimentaires.

La consultation hospitalière d'addictologie a pour mission de :

- > accueillir, évaluer, traiter, orienter dans le dispositif addictologique toute personne sollicitant une aide spécialisée en milieu hospitalier
- > prendre en charge les patients s'inscrivant dans un programme de soins addictologiques en établissement de santé.
- > proposer une prise en charge aux usagers du territoire.



# Votre admission



## 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.



## L'identito-vigilance

L'identito-vigilance a pour rôle de garantir une identification fiable et unique du patient afin de prévenir un risque d'erreur d'identité vous concernant. C'est pourquoi, dès votre admission, il vous est demandé de présenter une pièce d'identité officielle.

Ainsi, tout au long de votre parcours de soins, les professionnels seront amenés à vérifier de manière répétée votre identité.

Votre photo, avec votre accord, figurera dans votre dossier informatisé.

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.

**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 au 02.33.60.65.00 ou 02.33.60.74.68**

Si vous souhaitez que votre présence au Centre hospitalier de l'estran ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler dès votre arrivée à l'équipe qui vous prendra en charge.

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

## Les frais d'hospitalisation

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 représente votre participation aux frais d'hébergement et d'entretien (restauration, entretien des locaux ...)

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. Certaines mutuelles le prennent en charge.

## Les modalités de facturation

Vous recevrez, vous-même et/ou votre représentant légal, un avis des sommes à payer à régler auprès de la Trésorerie de Granville.

# Les équipes à votre écoute



**L'ensemble des professionnels veille à la qualité de votre prise en charge, aux conditions hôtelières et au confort de votre séjour.**

**Lors de votre arrivée, vous prendrez contact avec les assistantes médico-administratives chargées de recueillir les pièces et éléments relatifs à votre admission.**

## **L'équipe médicale**

Médecins psychiatres, gériatres, addictologues, somaticiens, pharmaciens, internes, ...

Au sein de cette équipe, un médecin vous suivra plus particulièrement, il sera votre médecin-référent.

D'autres professionnels pourront intervenir auprès de vous au cours de votre séjour : personnels administratifs, techniques et logistiques, préparateurs en pharmacie, cadre hygiéniste...

## **L'équipe pluridisciplinaire**

Le cadre de santé est garant de l'organisation et de la qualité des soins. Il anime une équipe composée :

- d'infirmier(e)s qui dispensent les soins nécessaires à votre état de santé.
- d'aides-soignant(e)s qui assurent, en collaboration avec le personnel infirmier, les soins d'hygiène et de confort.
- d'agents du service hospitalier chargés de l'entretien des locaux.
- de deux secrétaires.

Vous pouvez également bénéficier selon vos besoins de l'intervention :

- de psychologues
- de rééducateurs (Enseignant APA, kinésithérapeutes, psychomotriciens, ergothérapeutes, orthophonistes)
- d'une diététicienne

Un(e) assistant(e) du service social intervient dans chaque unité de soins. Ses missions auprès du patient sont de :

- faciliter et de garantir l'accès aux soins et aux droits,
- soutenir une éventuelle démarche d'accès au logement,
- proposer une aide et/ou un suivi budgétaire,
- favoriser la (ré)insertion sociale,
- orienter et accompagner le patient vers des structures adaptées ou préparer un retour au domicile.



# Votre séjour



La vie au centre hospitalier de l'éstran va modifier vos habitudes. Voici quelques repères pour mieux vous adapter.

Si vous avez un problème, une information à demander, sachez que l'ensemble du personnel se tient à votre disposition.

## Les repas

Les menus sont composés par le service restauration de l'établissement en tenant compte des régimes alimentaires prescrits par le médecin. Pour ce faire, une diététicienne travaille en collaboration avec les professionnels des unités de soins et avec le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition.

Les repas sont servis dans la salle de restaurant ou dans les chambres.

Horaires indicatifs (se reporter aux règles de vie du pôle pour plus de précisions) :

- Petit-déjeuner entre 7 h 15 et 8 h
- Collation de 10 h à 10 h 30
- Déjeuner à 12 h 15
- Goûter à 17 h 00
- Dîner à 19 h

## Le linge et vêtements personnels

Prévoyez pour votre séjour d'apporter votre linge personnel ainsi qu'un nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage). Le linge de lit, de toilette et de table est fourni par l'établissement.

## Les visites

Vous pouvez recevoir votre entourage dans votre chambre ou dans les pièces aménagées à cet effet en toute tranquillité, de préférence de 17 h 30 à 19 h du lundi au vendredi et de 14 h 30 à 19 h le week-end.

## Le téléphone

Sauf contre-indication médicale, vous pouvez téléphoner et recevoir des appels dans votre unité de soins.

Les portables ne peuvent pas être utilisés pendant le temps des activités thérapeutiques et ne doivent pas gêner l'entourage.

## Le courrier

Vous pouvez confier votre courrier au secrétariat de l'unité.

L'équipe soignante pourra vous aider à rédiger votre correspondance. N'oubliez pas d'indiquer à vos correspondants l'adresse du centre hospitalier en précisant le nom de l'unité dans laquelle vous résidez.

La distribution du courrier est effectuée tous les matins du lundi au vendredi. Si vous le souhaitez, le personnel pourra vous aider à le lire.

## 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 et seront confiés au PC sécurité pendant votre hospitalisation. 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 de :

✕ Les garder auprès d'eux après avoir signé une décharge excluant la responsabilité du Centre Hospitalier et de les entreposer dans le coffre individuel de leur chambre.

✕ Les confier à leur famille.

# Votre séjour



## Activités

Une salle commune avec un téléviseur est à votre disposition ainsi qu'une bibliothèque qui propose un choix important d'ouvrages pour votre agrément. Vous pouvez y consulter et emprunter des livres.

Des jeux de société et des jeux de loisirs sont disponibles sur demande.

## Tabac

Le tabac nuit gravement à la santé ainsi qu'à celle de votre entourage.

Votre hospitalisation peut être pour vous une occasion d'arrêter de fumer. Pensez-y ! L'équipe soignante est également là pour vous conseiller.

Pour des raisons d'hygiène et surtout de sécurité, il est formellement interdit de fumer à l'intérieur des locaux.

Cette interdiction est fondée sur un décret.

Des zones extérieures sont prévues à cet effet.

En cas de difficultés, vous pouvez solliciter l'aide de l'équipe soignante.

## Photographies - Vidéos - Enregistrements sonores

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

## 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.

## Consignes de sécurité

Toutes les dispositions sont prévues, afin que vous soyez préservé de tout incident.

Pour assurer la sécurité de l'ensemble des patients et du personnel, nous vous demandons de respecter les consignes de prévention (respect des interdictions de fumer, ne pas encombrer l'accès aux extincteurs et matériels de lutte contre l'incendie...).

Si vous décelez des crépitements, des fumées, des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel du service qui donnera l'alerte.



# Votre séjour

## Droits et devoirs



### Le règlement intérieur

Le règlement intérieur définit les dispositions applicables au Centre hospitalier de l'estrán et organise la vie quotidienne de l'établissement. Il est tenu à la disposition de toute personne qui souhaite en prendre connaissance. Tous les patients et personnels de l'hôpital sont en obligation de le respecter.

### Vos droits

#### 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.

Lorsqu'un patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts. Les majeurs protégés font l'objet d'une attention particulière, nous nous engageons à respecter leurs droits à l'occasion de leur accueil et de leur hospitalisation.

#### 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

#### L'information et le consentement aux soins

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.

### La personne de confiance (loi du 4 mars 2002)

A votre admission et tout au long de votre séjour, vous avez la possibilité de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'hôpital considérera comme votre "personne de confiance" pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Si votre état ne vous permettait pas, pendant une période de votre hospitalisation, de faire connaître votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses. Une information complémentaire est disponible auprès du personnel de l'unité.

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.

#### La 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-droit 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.

# Votre séjour

## Droits et devoirs



### Vos droits

#### 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.

#### 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.

#### La gestion des plaintes et des réclamations

Le code de la Santé Publique précise que tout usager doit avoir la possibilité d'exprimer oralement ses griefs auprès des services de l'établissement. En cas de réclamations, vous pouvez,, vous ou vos proches, vous rapprocher du cadre de l'unité, du Directeur de l'établissement ou de la Commission des Usagers.

#### 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](mailto:representantdesusagers@ch-estran.fr).

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

### Les élections

Si des élections ont lieu pendant votre séjour et que vous ne pouvez quitter votre unité, vous avez la possibilité de voter par procuration en vous renseignant auprès du cadre de santé de l'unité.

### Vos devoirs

#### Vie commune

Comme dans toute communauté, votre séjour à l'hôpital nécessite le respect d'autrui. Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils sonores, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières. Pour des raisons d'hygiène, aucun animal domestique ne peut être admis dans les services d'hospitalisation.

Le matériel de l'hôpital est coûteux, son entretien nécessite des efforts et de l'argent. Il est à votre disposition mais aussi sous votre garde : évitez toute détérioration et tout gaspillage. En cas de dégradation volontaire votre responsabilité pourrait être engagée.

#### Boissons alcoolisées et substances illicites

Leur introduction et leur consommation sont formellement interdites dans l'enceinte de l'hôpital. De plus, leur association au traitement qui vous est prodigué peut être particulièrement dangereuse pour votre santé. Le personnel a pour consigne de procéder à leur saisie.

En cas de difficultés, vous pouvez solliciter l'aide de l'équipe soignante du centre d'addictologie du centre hospitalier.

#### Tenue et comportement

Votre tenue ainsi que votre comportement ne doivent pas heurter et doivent respecter les personnes et les principes d'hygiène élémentaires.

Si le personnel vous doit courtoisie et prévenance, il attend aussi que vous le respectiez. La violence physique, verbale ou morale ne saurait être tolérée.

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

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

# Votre sortie



## Vacances, week-ends, permissions

Selon les modalités d'admission et avec le consentement du médecin, vous pouvez sortir à la journée, passer un week-end en famille dès que votre état de santé le permet.

Des autorisations de sortie peuvent être accordées par le médecin du service.

## Le suivi personnalisé

Le médecin qui vous aura suivi peut prescrire, après votre hospitalisation, la poursuite du traitement. Une ordonnance ainsi qu'une lettre de liaison vous seront remises à cet effet.

N'oubliez pas que le suivi scrupuleux de votre traitement est une garantie pour le succès de vos soins.

## Les formalités administratives

Avant votre départ,

- vous pourrez, auprès du secrétariat du Centre d'addictologie :

- obtenir les bulletins de situation nécessaires pour percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur.

- régulariser votre dossier de séjour et vous éviter ainsi une avance de frais importante. Si votre dossier est complet à votre sortie, les frais seront directement réglés à l'hôpital par l'assurance maladie et votre mutuelle (sous réserve de l'accord de cette dernière).

- vous devez informer le personnel soignant de votre départ.

## La décision de sortie

La préparation à la sortie est réalisée dès que possible au cours du séjour.

Elle est finalisée avec le patient en fonction de ses objectifs de soin et de son évolution.

La coordination est assurée avec le médecin traitant et/ou les médecins référents du patient (lettre de liaison, compte rendu d'hospitalisation) et les acteurs du champ médicosocial ou social après accord du patient.

## 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.



# Qualité et gestion des risques



## La démarche qualité

Le Centre hospitalier de l'estran est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dans le cadre, notamment, de la procédure de certification des établissements de santé conduite par la Haute Autorité de Santé. Ses performances en matière de Qualité sont également mesurées par le biais d'indicateurs affichées dans les unités de soins et joints à ce livret.



**Information des usagers sur les indicateurs qualité sécurité des soins**

Affichage 2025

Addictologie

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.

**Evaluation de la satisfaction par les usagers**

Note moyenne de satisfaction obtenue en 2024 :

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés E-satis SMR (campagne 2024)  
Aucun questionnaire complétée

**Résultat de la Certification HAS**

juillet 2024  
Référentiel 2021



**Qualité de la prise en charge**

| Résultats 2024 – Pôle addictologie                                                 |        |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Respect des droits des patients                                                    | 96% ↗  |
| Tenue du dossier patient                                                           | 81%    |
| Identitovigilance                                                                  | 98% ↘  |
| Résultats 2024 – Hospitalisation complète                                          |        |
| Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes*             | 82% ↗  |
| Evaluation gastro-intestinale chez les patients adultes*                           | 0% →   |
| Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes* | 100% ↗ |
| Résultats 2024 – SMR                                                               |        |
| Projet de vie, projet de soins*                                                    | 49%    |

\* Résultats IQSS campagne HAS 2024

**Maîtrise du risque infectieux**

Résultats 2024

Indice de consommation des solutions hydroalcooliques ICSHA\* 73% classe C

\* Résultats IQSS campagne HAS 2024

## La prise en charge de votre douleur

La douleur n'est pas une fatalité : la douleur se prévient et la douleur se traite. Il existe un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) dont la mission est de faciliter, par la formation et la mise en place d'outils, la prise en compte, l'évaluation et le traitement de la douleur sur l'ensemble de l'établissement. Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

## La promotion de la bientraitance

Depuis 2007, l'établissement développe une politique de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance basée sur des actions de sensibilisation des professionnels et des formations. Une charte définit nos engagements et les vôtres. Elle est affichée dans chaque unité de soins.

## La prévention du risque infectieux

Dans le cadre de la lutte contre les infections associées aux soins, un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux soins (CLIAS) veille à :

- la prévention des infections associées aux soins par l'élaboration et la mise en application de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et de protocoles.
- la surveillance de ces infections.
- la réalisation d'actions de formation et de sensibilisation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections associées aux soins.
- l'évaluation périodique des actions réalisées dont les résultats sont utilisés pour l'élaboration de programmes d'actions.



# Qualité et gestion des risques



## Les vigilances sanitaires et la gestion des risques

Le centre hospitalier de l'estran veille à la qualité et à la sécurité des soins en mettant en œuvre une organisation reposant sur un système de vigilances notamment dans les domaines suivants :

- Identitovigilance pour garantir une identification du patient tout au long de sa prise en charge
- Infectiovigilance pour les infections microbiennes
- Matériovigilance pour les dispositifs médicaux
- Pharmacovigilance pour les médicaments

Vous pouvez vous aussi devenir acteur de ce processus et signaler tout dysfonctionnement identifié aux professionnels qui vous entourent.

La prévention des risques liés aux soins est également une priorité de l'établissement afin d'assurer des conditions optimales de qualité, de sécurité et d'efficacité.

**La Pharmacie à Usage Intérieur** du Centre Hospitalier de l'estran a mis en place depuis de nombreuses années une Politique de Sécurisation du Circuit du Médicament dont l'objectif est de s'assurer de l'Administration du :

- ☞ Bon médicament
- ☞ au Bon Patient
- ☞ au Bon Moment
- ☞ à la Bonne Dose
- ☞ par la Bonne Voie d'Administration.

Cette démarche est complétée par une analyse en temps réel des prescriptions et des choix thérapeutiques conformes aux référentiels nationaux et validés en COMEDIMS (Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles).

## Le comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN)

Son objectif est de réunir et de sensibiliser les professionnels impliqués dans l'alimentation des patients et résidents en vue d'optimiser la prise en charge nutritionnelle et la restauration.

**Le comité éthique** est un appui aux professionnels lorsqu'ils se sentent confrontés à une situation qui interroge leurs décisions et leurs pratiques.

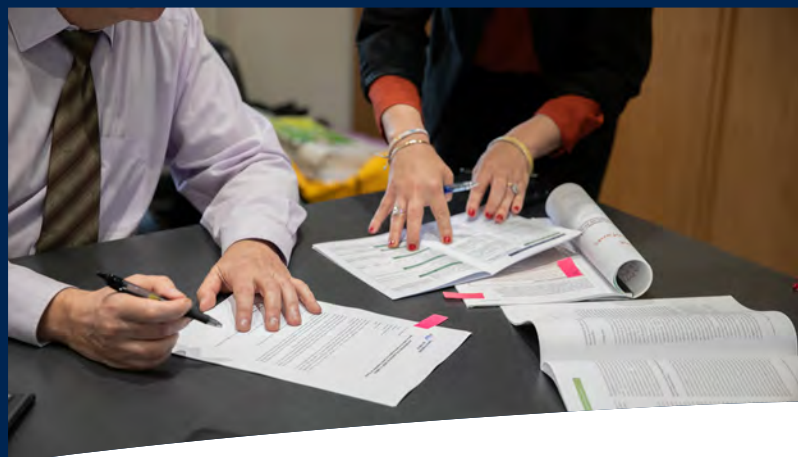
L'objectif du comité est d'élargir la réflexion, d'apporter des éclairages pour aider à la recherche de la décision la plus juste dans des situations toujours problématiques.

Qui peut le saisir ?

- Tous les personnels et médecins du Centre Hospitalier
- Tous les usagers ou associations d'usagers.



# L'organisation administrative



Le Centre Hospitalier de l'estran dispose d'une organisation administrative solide qui accompagne la réalisation des projets médico-soignants de l'institution.

Dans le respect des textes de droit\* et des évolutions prévues par les textes, l'organisation s'articule autour d'une Direction Générale et de Directions Fonctionnelles associées aux sujets régaliens :

- Les Finances, la Performance et le contrôle de Gestion
- Les Ressources Humaines, formation et dialogue social
- La Stratégie Projets Innovation
- Les Opérations de travaux, affaires médicales, coordination filières parcours de soins et Coopérations

L'ensemble de cette structuration est à retrouver dans l'organigramme institutionnel sur le site internet de l'établissement.

*\*La CIRCULAIRE N° DGOS/CABINET/2021/182 du 6 août 2021 relative à la mise en œuvre du pilier 3 du Ségur de la santé, des recommandations et bonnes pratiques sur la gouvernance et la simplification hospitalière à la suite de la mission menée par le Pr Olivier CLARIS ; la Loi n° 2021-502 du 26 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification dite loi "Rist" L'Ordonnance n° 2021-291 du 17 mars 2021 relative aux groupements hospitaliers de territoire et à la médicalisation des décisions à l'hôpital ; Du Décret n° 2021-675 du 27 mai 2021 relatif aux groupements hospitaliers de territoire et à la médicalisation des décisions à l'hôpital ; De Loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé dite loi « OTSS » ; Du Décret n° 2021-676 du 27 mai 2021 relatif aux attributions des présidents de commission médicale de groupement et de commission médicale d'établissement.*

La gouvernance du Centre Hospitalier s'articule autour d'une gouvernance partagée entre le Directeur Général de l'Institution et le Président de la Commission Médicale d'Etablissement. Cette gouvernance est régie par une Charte de Gouvernance.

La gouvernance portée par le Directeur Général et le Président de la Commission Médicale d'établissement respecte plusieurs valeurs fondamentales, inhérentes au service public hospitalier et à la qualité d'une relation professionnelle pérenne :

■ **le respect** : de l'organisation, des hommes, des instances ; cela se traduit par une prise de décision stratégique en ligne avec les processus de concertation mis en œuvre et les acteurs sollicités pour participer aux différents sujets

■ **la confiance** : les avis émis par des groupes de travail ou des sous-commissions sont autant que possible, suivis de décisions conformes

■ **la valorisation des initiatives** : de l'ensemble des acteurs de l'institution quelle que soit leur grade et leur fonction

■ **la bienveillance** : vis-à-vis des éléments contextuels, professionnels, collectifs et individuels

■ **l'efficacité** : le principe de réunion courte, préparée, cadrée est promu ; l'instruction des dossiers par les instances favorisent les échanges et les débats, les travaux menés sont marqués par une volonté de précision et d'objectivation ;

■ **la tempérance** : les modes de communication font l'objet d'une attention particulière. Un usage raisonné des mails est promu notamment en limitant les envois ceci aux fins de privilégier une communication directe et personnalisée.

Une Charte Managériale impulse également la dynamique de l'ensemble des professionnels autour de valeurs fondamentales.

# L'organisation administrative



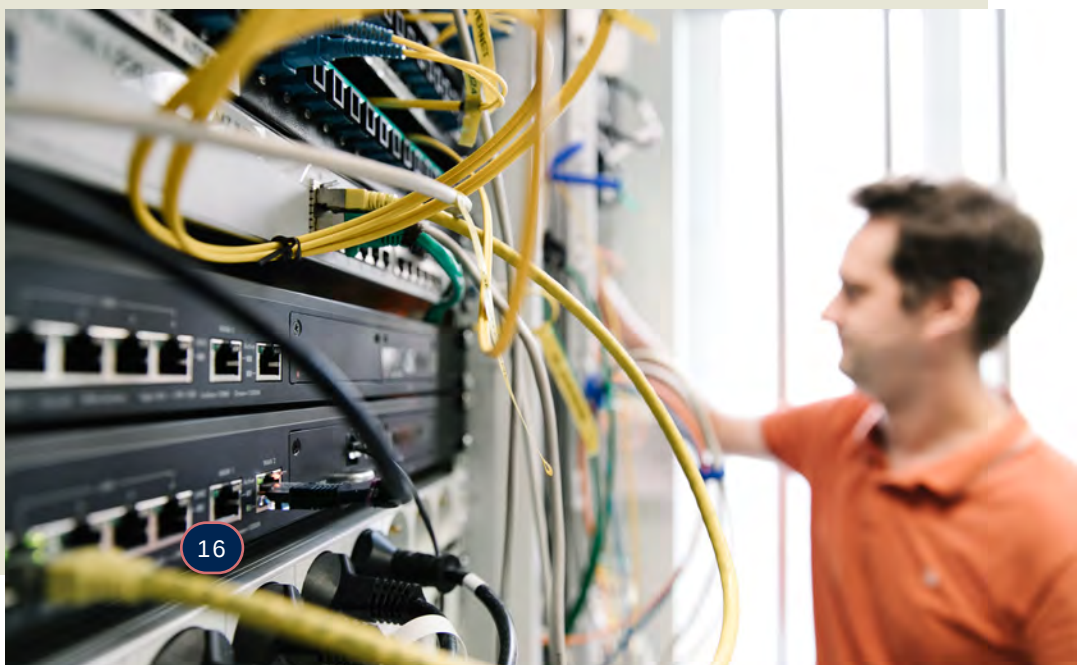
Des réunions de travail internes, avec les directions fonctionnelles et le management de l'institution sont régulièrement organisées. Le Directeur Général et le Président de la Commission Médicale d'Établissement rencontrent régulièrement les acteurs en responsabilité sur les coopérations territoriales, l'organisation des soins, l'évolution numérique, la qualité et la gestion des risques, le suivi de l'information médicale, le dynamisme sociale, la prospective financière etc. Ce lien étroit avec le terrain permet de prendre des décisions éclairées adaptées aux USAGERS et au rayonnement territorial du Centre Hospitalier de l'estran.

Des réunions de travail territoriales sont programmées avec les autorités de Tutelles, au sein du Groupe Hospitalier Mont Saint-Michel, et avec l'ensemble des partenaires territoriaux (De façon non exhaustifs : acteurs publics et privés, acteurs du monde associatifs, monde libéral, membres des collectivités publiques, instances nationales, régionales, départementales, locales etc). Ces temps de travail permettent de développer les synergies, de créer, faciliter, rendre lisible les parcours de soins, de vie des USAGERS. Ils sont régulièrement co-animés par le Directeur Général et le Président de la Commission Médicale lorsque le Centre hospitalier de l'estran est porteur des sujets. Lorsque l'institution est partie prenante d'une démarche territoriale la représentation de la gouvernance du Centre Hospitalier de l'Estran est toujours assurée. Le partage d'information sur ces sujets est systématique.

De nombreuses instances entourent la gouvernance institutionnelle qui définit la trajectoire de l'organisation administrative

■ le Conseil de Surveillance  
■ le Directoire,  
■ le Comité de Direction  
■ et les organes représentatifs et consultatifs, de façon non exhaustive :

- la commission médicale d'établissement (représentation du corps médical)
- Le comité social d'établissement (représentation du personnel non médical)
- La formation spécialisée en matière de santé, sécurité et conditions de travail (F3SCT) a pour mission de contribuer à l'amélioration des conditions de travail, la sécurité des agents au travail, la protection de la santé physique et la protection de la santé mentale
- La Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (C.S.I.R.M.T.),
- la Commission des Usagers, les CVS, la Commission de l'Organisation de la Permanence et de la Continuité des Soins (COPS), les cellules (développement durable, projet, usagers etc).



# 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 les 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.





## Villedieu les Poêles

**Centre hospitalier**  
Équipe de liaison  
Consultations hospitalières

## St Hilaire du Harcouët

**Centre hospitalier**  
Équipe de liaison  
Consultations hospitalières

## Granville

**Centre hospitalier**  
Équipe de liaison  
Consultations hospitalières  
**Centre de rééducation  
fonctionnelle Le Normandy**  
Consultations avancées

## Avranches

**Centre hospitalier**  
Équipe de liaison  
Consultations hospitalières  
**Centre hospitalier de l'estran  
site d'Avranches**  
Consultations avancées  
**Hôpital privé de la Baie**  
Équipe de liaison  
Consultations avancées



## Saint James

**P.S.L.A.**  
Consultations avancées

## Pontorson

### Centre d'Addictologie de la Baie (CAB)

- + Hospitalisation à temps complet
- + Hospitalisation de jour
- + Hospitalisation en Soins Médicaux et de Réadaptation
- + Consultation hospitalière
- + Équipe de liaison et de soins au sein des unités de  
psychiatrie et de gériatrie du Centre hospitalier  
de l'estran

## Équipe de liaison et de soins en addictologie

Dans toutes les unités de soins des centres  
hospitaliers généraux :

Centre Hospitalier d'Avranches  
06 71 94 65 50

Centre Hospitalier de Granville  
07 84 11 62 40

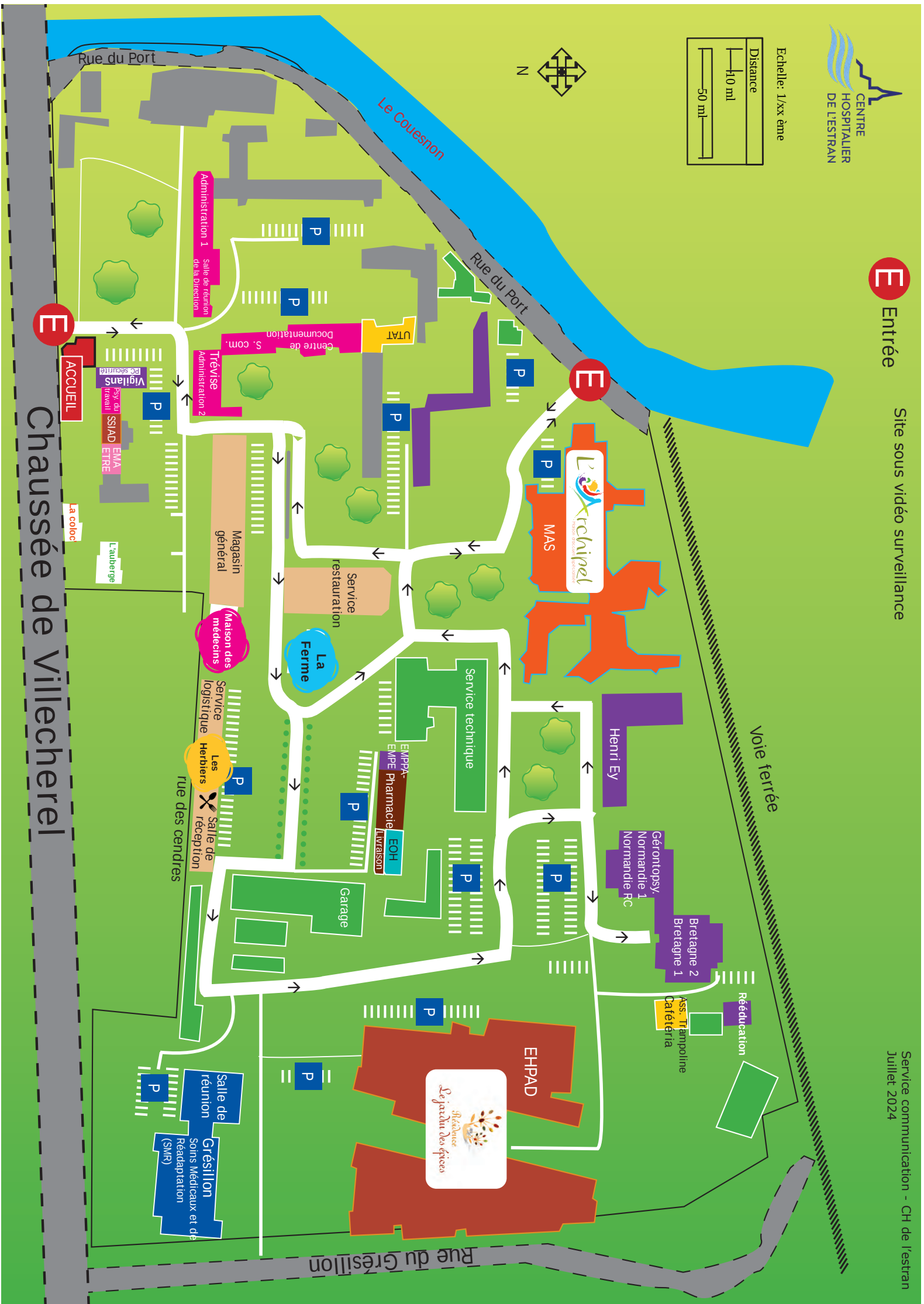
Centre Hospitalier de Saint Hilaire  
02 33 60 65 00

Centre Hospitalier de Villedieu  
02 33 60 65 00

Centre hospitalier de Saint James  
07 84 11 62 40

Hôpital privé de la Baie  
02 14 24 01 38

dans les unités de psychiatrie et gériatrie du  
Centre hospitalier de l'estran de Pontorson  
02 33 60 65 00 ou 02 33 60 74 68



# Ne pas déranger

le soin qu'elle réalise  
nécessite toute son attention



