



Centre  
Hospitalier

de la Côte Fleurie

"AU COEUR DE LA VIE"



# livret d'accueil

Bienvenue au Centre Hospitalier de la Côte Fleurie

BP 30009 • 14601 HONFLEUR Cedex • Tél : 02 31 89 89 89

# 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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.

# Édito



**Michel LAMARRE**

Président du conseil de surveillance  
du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie  
& Maire de Honfleur



## Madame, Monsieur,

Je suis très heureux de vous accueillir, au nom de la direction, des médecins, de toutes les équipes médicales et de tous les agents hospitaliers, à travers ce livret dont nous avons eu l'idée, dans notre Centre Hospitalier de la Côte Fleurie, que nous avons toujours défendu, depuis des années, et qui, aujourd'hui, se compose du site ancien d'Equernauville où se trouve notre EHPAD (maison de retraite) et du nouveau site à Cricqueboeuf, dont nous avons obtenu, avec beaucoup de difficultés et après d'âpres batailles, la construction et le financement. C'est ainsi, qu'aujourd'hui une grande partie de nos habitants se trouve à moins de 30 minutes de nos urgences, indispensables dans une région de plus en plus peuplée, où plusieurs millions de visiteurs passent chaque année. Cet hôpital et ces urgences ont sauvé et continuent à sauver des vies, et je suis fier d'avoir participé à sa défense et de ce fait, au maintien des 676 emplois. Grâce à cet hôpital, nous avons un véritable réseau de santé qui s'appuie sur tous nos médecins généralistes, nos infirmières et infirmiers, et toutes les professions paramédicales qui font un travail de proximité remarquable sur l'ensemble de la Côte Fleurie et de l'arrière-pays.

*Je pense souvent que lorsqu'on est souffrant, malade, et que l'on entre dans une structure - parfois pour la première fois et même si cela fait plusieurs fois - on est plus sensible que d'habitude aux petites choses, et notamment, aux attentions que les autres peuvent avoir pour nous et à l'accueil que l'on nous réserve.*

Le principe même de ce livret est de vous présenter l'hôpital, ses services, ses médecins et également son personnel, tous tournés vers l'intérêt général et l'intérêt du patient.

Les structures hospitalières sont parmi les premiers créateurs d'emplois de notre territoire. Les employés d'un hôpital sont au service des patients, des retraités, des personnes qui vont y séjourner. Ils sont là pour soigner, pour guérir, pour aider, et à ce titre, nos structures hospitalières ou maisons de retraite doivent être animées par un sentiment d'humanisme sincère et réel. Nous essayons, avec les équipes, de toujours améliorer les choses et de tout faire pour que les patients soient accueillis le mieux possible et pris en charge dans les meilleures conditions.

Bien évidemment, rien n'est parfait. Nous avons un devoir d'écoute, et c'est ainsi que dans le cas où vous auriez des suggestions et même des critiques à nous faire, nous essaierons de nous en servir pour améliorer les choses.

Avec le directeur, Yannig Jezequel, l'ensemble des équipes, les médecins, les infirmiers(ères), les agents hospitaliers, tous les services, je vous souhaite la bienvenue et j'espère que votre séjour se passera le mieux possible.

*Philippe Hamon*

Bienvenue

Dans le cadre de la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016, le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie est engagé dans une démarche de coopération entre établissements.

L'objectif est de rendre l'offre de soins publique mieux adaptée à vos besoins, tout en gardant les spécificités et l'autonomie des hôpitaux concernés. Ce rapprochement à l'échelle du territoire se nomme Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).

Depuis le 1er juillet 2016, le CHU de Caen Normandie est l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Normandie Centre. Il se compose au total de neuf établissements publics du Calvados et de l'Orne.



## 700 000 habitants concernés et 12 000 professionnels de santé

Le GHT Normandie Centre s'étend sur un bassin de population de près de 700 000 habitants situés pour partie dans deux départements : le Calvados et l'Orne. Avec une capacité d'accueil de plus de 5 670 lits et places, il implique plus de 12 000 professionnels de santé.

Cette dynamique des établissements publics au service de la population s'exerce dans le respect des structures existantes. Elle tend à favoriser un égal accès à des soins sécurisés et de qualité, mais aussi à mettre en œuvre des actions de coordination et de mutualisation.





# Sommaire

1. Présentation de l'établissement p.08

2. Mon arrivée p.14

3. Mon séjour p.22

4. Ma sortie p.30

5. Confort, qualité et sécurité des soins p.34

6. Lois et obligations p.40

7. Votre avis nous intéresse p.48



- 1 - Site de Cricqueboeuf
- 2 - Site d'Equemauville
- 3 - Site de Trouville-sur-mer

# Présentation de l'établissement

**Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie est un établissement public de santé situé à quelques kilomètres des villes d'Honfleur, Deauville et de Trouville-sur-Mer.**

Il propose différentes activités réparties sur 3 sites.

Cette offre de soins est complétée par les services proposés par la Polyclinique installée sur le site de Cricqueboeuf, les deux établissements réunis constituant le **Pôle de Santé de la Côte Fleurie**.

Les patients hospitalisés dans l'établissement bénéficient, en cas de nécessité, de **l'accès à la radiologie** (scanner, IRM, échographie). De plus, un **laboratoire d'analyses médicales** permet d'obtenir tous les examens biologiques nécessaires lors d'une hospitalisation.

## Les différents sites du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie

### • Site de Cricqueboeuf

La Brèche du bois  
Route départementale 62  
14113 Cricqueboeuf

Bus verts ligne 20

#### Coordonnées GPS :

latitude : 49.3828425  
longitude : 0.1298242999



#### Les services proposés sur le site de Cricqueboeuf :

- Médecine d'urgence, UHCD, SMUR,
- Médecine Cardiologique avec unité de soins continus,
- Médecine Polyvalente,
- Médecine Gériatrique,
- Soins de Suite et Réadaptation Cardiologique en hospitalisation,
- Soins de Suite et Réadaptation Cardiologique en externe.

Horaires d'ouverture du bureau d'accueil / standard  
sur le site de Cricqueboeuf :  
de 08h30 à 20h00 tous les jours (sauf les jours fériés)

## • Site d'Equemauville

Chemin de la Plane  
14601 Equemauville

Bus HO Bus – Bus verts ligne 20 et 50

### Coordonnées GPS :

latitude : 49.383013

longitude : 0.20317230000000563



### Les services proposés sur le site d'Equemauville :

- Soins de Suite et Réadaptation Gériatrique
- Soins de Suite et Réadaptation Nutrition
- Unité de Soins Longue Durée
- Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) avec un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) et une Unité d'Hébergement Renforcé (UHR)

**Horaires d'ouverture du bureau d'accueil sur le site d'Equemauville :**  
de 09h00 à 16h30 du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

## • Site de Trouville sur Mer

Rue du commandant Charcot  
14360 Trouville sur Mer

Bus Verts ligne 20

### Coordonnées GPS :

latitude : 49.35980077552905

longitude : 0.09543185344239191



### Les services proposés sur le site de Trouville :

- Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
- Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)

**Horaires d'ouverture du bureau d'accueil sur le site de Trouville sur Mer :**  
de 09h00 à 16h30 du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

# Les associations intervenant dans l'établissement

Des associations ont signé une convention avec le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie pour apporter bénévolement soutien et aide aux patients ou aux résidents. Il s'agit essentiellement de :

- Aide et Sourire
- Association Soins Palliatifs En Calvados (ASPEC)
- Associations des Résidents du Mont Joly
- Cœur et santé
- Association Familles Rurales d'Ablon
- Association France Alzheimer Calvados
- Association Normande des Greffés Cardiaques (A.N.G.C)
- Diabétiques de l'Estuaire
- Etre et Boulot
- Les Blouses Roses
- St Vincent de Paul du Calvados
- Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (V.M.E.H)

**Cette liste n'est pas exhaustive.** Il est possible d'obtenir la liste et les coordonnées de toutes ces associations sur le site internet de l'établissement : [www.ch-cotefleurie.com](http://www.ch-cotefleurie.com)

**Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie vous assure des conditions d'accueil optimales et une prise en charge médicale adaptée.**

**Nos équipes de praticiens, de personnels soignants, administratifs et techniques font leur possible pour rendre votre séjour des plus confortables et rassurants.**





2

***Bienvenue  
au Centre Hospitalier  
de la Côte Fleurie***

**Mon arrivée**

# Les formalités d'admission

## • En cas d'urgence

Les premières formalités administratives ont été effectuées par le service des urgences, les éventuelles informations manquantes devront être fournies par vous-même ou votre entourage auprès du service des admissions où vous êtes hospitalisé.

## • Dans les autres cas

Vous vous présentez au bureau des admissions du service dans lequel vous êtes accueilli avec les pièces suivantes :

- Votre Carte vitale et une pièce d'identité
- Votre carte de régime complémentaire (mutuelles, cartes de santé) ou votre attestation CMU complémentaire.
- Votre carte de régime particulier (pensionné de guerre ...).



## INS et Mon Espace Santé

### Bien identifié(e), Bien soigné(e) !

Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **identité nationale de santé (INS)** qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vous trouverez votre identité nationale de santé sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé, ainsi que dans votre futur espace numérique de santé.



**Mon espace santé** vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

Vous trouverez pour l'instant :

- Un onglet « Profil médical », dans lequel vous êtes invités à renseigner vos antécédents, allergies, les noms des professionnels de santé qui vous suivent, vos directives anticipées, etc.
- Un onglet « Documents », il est possible d'y télécharger vos ordonnances, radios, résultats d'analyses, comptes rendus, etc.
- Un onglet « Messagerie sécurisée » pour interagir avec vos professionnels de santé en toute confidentialité.

## • La non-divulgateion de votre présence à l'hôpital

Vous pouvez demander, lors de votre admission, que votre présence au Centre Hospitalier de la Côte Fleurie ne soit pas divulguée. Cette demande doit être confirmée à votre arrivée dans le service, au standard et auprès du prestataire de télévision si vous avez souscrit à ces offres.

## • L'identitovigilance

Dans le cadre d'un travail continu sur la **qualité de votre prise en charge et la sécurité des soins**, le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie a intégré l'**identitovigilance à votre parcours de soins**.

Il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour) à chacune de vos venues au sein du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie. Vous serez amené à **décliner votre identité plusieurs fois** au cours de votre parcours de soins.

- Le risque d'erreur sur la personne n'étant pas acceptable, les usagers doivent donc prendre conscience de l'importance de cette vigilance qui se traduit par :

- La prise de renseignements d'identification lors de chaque admission.
- La vérification systématique et répétée, à chaque étape de vos soins : quand vous passez d'un service à un autre, quand vous passez de la responsabilité d'une personne à une autre...

Comprendre cela, c'est accepter la répétitivité des vérifications.

- Vous aussi, vous pouvez, à tout moment de votre séjour, être attentif et veiller à ne pas être pris pour quelqu'un d'autre. C'est votre droit et le personnel répondra à tout moment à vos interrogations légitimes. **Votre participation active à empêcher tout risque d'erreur sur l'identité du patient ne peut que faciliter la qualité et la sécurité des soins.**

Un **bracelet d'identification** vous sera posé avec votre accord par le personnel soignant lors de votre entrée dans le service. Il a pour but **d'aider le personnel soignant à réaliser une identification fiable et unique de votre identité tout au long du parcours de soin**. Il vous est demandé de vérifier les informations qui y sont notées.

Nous vous demandons donc de bien vouloir **signaler toute erreur d'identité** (orale ou écrite auprès des soignants, administratifs ou de la Cellule Identito Vigilance : [civ@ch-cotefleurie.fr](mailto:civ@ch-cotefleurie.fr)) **afin d'être acteur de votre sécurité.**

## • La personne à prévenir

Tout patient peut désigner une ou des personnes à prévenir au cours de son hospitalisation. Cette désignation se fait par oral ou par écrit lors de votre admission ou pendant votre hospitalisation.

Vous pouvez, au cours de votre hospitalisation ou à la fin de celle-ci, demander à changer de personne à prévenir. Nous vous conseillons de faire part de votre choix par écrit à l'équipe soignante.

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour, d'ordre organisationnel ou administratif [transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement...].

La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales. Elle n'a pas accès à votre dossier médical et ne pourra y avoir accès que sur procuration de votre part.

## • La personne de confiance

Vous êtes majeur, vous pouvez si vous le souhaitez désigner une "personne de confiance" que vous choisirez librement dans votre entourage. *(Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique).*

### En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile au cours de votre hospitalisation :

- Si vous en faites la demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux, ainsi elle recevra les mêmes informations que vous et pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions ;
- Dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.



## Qui puis-je désigner ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou votre compagne, un de vos proches, votre médecin traitant... La personne que vous désignez comme personne de confiance peut aussi être celle que vous avez désignée comme "personne à prévenir" en cas de nécessité.

**Attention la personne de confiance n'est pas forcément la personne à prévenir, elles peuvent ou non être la même personne.**

## Comment désigner ma personne de confiance ?

La désignation doit se faire par écrit, le document doit être daté et signé. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.

## Quand désigner ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Mais vous pouvez également le faire avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe c'est d'avoir bien réfléchi et de vous être assuré de l'accord de la personne que vous souhaitez désigner avant de vous décider.

La désignation n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit que vous le précisiez sur le formulaire.

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées au sein de votre dossier médical.

**Le formulaire de désignation de la personne de confiance est disponible en fin de livret.**

## Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation ?

### • Les effets personnels

A prévoir lors de mon hospitalisation ou le plus rapidement possible :

- Linge personnel (en nombre suffisant)
- Serviettes et gants de toilette
- Pyjamas et chemises de nuit amples, faciles à mettre
- Robe de chambre
- Chaussons
- Sous-vêtements
- Vêtements et chaussures pour la sortie.

L'entretien du linge personnel est à votre charge.  
Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital.

## • Produits d'hygiène et autres matériels

- Dentifrice
- Brosse à dents
- Savon / gel douche / shampoing
- Peigne / Brosse à cheveux
- Mousse à raser / rasoir
- Tout dispositif en cours d'utilisation : bas de contention, etc.

### Boutique et Cafétéria

Une boutique est à votre disposition au rez-de-chaussée du site de Cricqueboeuf, à l'entrée principale de l'établissement.

## J'évite les objets de valeur à l'hôpital

Durant votre hospitalisation ou si vous êtes admis en urgence, nous vous conseillons de ne pas conserver sur vous d'argent, de bijoux ou d'objets de valeur, il est préférable que vous les remettiez à vos proches ou à la personne qui vous accompagne.

A défaut, vous avez la possibilité d'effectuer un dépôt auprès du régisseur de l'hôpital par l'intermédiaire du cadre de santé ou d'un soignant. Ces objets pourront être récupérés à tout moment ou à la sortie auprès du régisseur sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu délivré lors du dépôt.

**Toutefois, si vous les conservez pendant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.**

## Les prothèses auditives ou dentaires, les lunettes

Vous êtes responsable de vos prothèses auditives et dentaires ainsi que de vos lunettes.

A l'hôpital, le risque de perdre ces équipements est majoré. Pour éviter cela, déposez-les en lieu sûr ou dans les boîtes qui vous seront données (prothèses dentaires) pour les stocker.

**Rangez- les soigneusement !**

## L'inventaire

Lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation ou au service des urgences, un inventaire de vos effets personnels (vêtements, nécessaire de toilette, etc...) est effectué par deux membres du personnel soignant, et sera signé par vos soins.

## J'apporte mes médicaments à l'hôpital, comment sont-ils gérés ?

### • A votre arrivée

- + Remettez l'ordonnance et les traitements personnels à l'infirmier ou au médecin : l'ordonnance sera rangée dans le dossier médical. Les ordonnances et les traitements vous seront rendus dès que possible ou remis à une personne de confiance.



### Vos traitements personnels serviront à :

- + Faire un point avec le médecin sur vos traitements en cours.
- + Démarrer rapidement si besoin un traitement non disponible à l'hôpital.

### • Pendant votre hospitalisation

- + Ne prenez que les traitements donnés par l'infirmier. Le personnel infirmier s'assurera de leur prise.
- + L'hôpital peut donner des traitements différents de ceux pris habituellement à la maison.
- + Pour la sortie ou le transfert d'une structure à l'autre ou d'un service à un autre, n'oubliez pas de récupérer les ordonnances initiales et les traitements.

### • Après votre hospitalisation

N'hésitez pas à vous rendre auprès de votre pharmacie habituelle pour :

- + Montrer votre ordonnance hospitalière et faire un point sur vos traitements.
- + Trier vos médicaments avec le pharmacien : les médicaments non utilisés, les médicaments périmés ne doivent pas être jetés à la poubelle.

Pour toutes questions spécifiques, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel infirmier du service. Les équipes sont à votre écoute.

# Les Frais d'hospitalisation

## • Les frais de séjour

Différents tarifs d'hospitalisation sont définis chaque année par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. Ils couvrent l'ensemble des prestations assurées par l'hôpital : honoraires médicaux, médicaments...

Un affichage dans les chambres vous informe des tarifs en vigueur.

## • Le forfait journalier

Le forfait journalier hospitalier correspond à la participation financière du patient aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par son hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, du jour de l'entrée à celui de la sortie inclus.

## • Le ticket modérateur

Les caisses d'assurance maladie prennent en charge les frais de séjour à l'hôpital à la hauteur de 80% pour le régime général. Le solde non couvert par l'assurance maladie représente le ticket modérateur. Il reste à la charge de votre organisme d'assurance complémentaire (mutuelle, CMU ...) ou à votre charge.

Toutefois, les conditions de prise en charge à 100 % s'appliquent dans les cas suivants :

- Si votre mutuelle, une compagnie d'assurance ou votre CMU-C prend en charge le ticket modérateur
- A partir du 31<sup>ème</sup> jour d'hospitalisation
- Si vous bénéficiez d'une exonération de la part de votre régime de sécurité sociale
- Pendant les 4 derniers mois de votre grossesse et un séjour de 12 jours en maternité
- Si vous êtes accidenté(e) du travail
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L115 du Code des pensions militaires

## • Le régime particulier

Vous pouvez bénéficier de prestations particulières, proposées en plus de l'hôtellerie classique, il s'agit du "régime particulier".

L'agent des admissions de votre service vous informera sur son contenu, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions utiles quant à sa prise en charge par votre organisme de mutuelle. Sans participation de votre mutuelle, ce montant sera à régler en totalité par vos soins.



3

*Durant votre séjour, une équipe va s'occuper de vous. Les professionnels rencontrés sont identifiés par un badge sur leur blouse, comportant leur nom et leur fonction au sein de l'hôpital. De cette manière, il vous sera plus facile de les identifier.*

## Mon séjour

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités.

## L'équipe

Vous êtes accueilli dans un service de soins placé sous la responsabilité d'un médecin praticien hospitalier, responsable du service. A ses côtés travaillent d'autres professionnels :

- **Les médecins**

Chef de service, praticiens hospitaliers, internes sont responsables de votre prise en charge médicale, de votre traitement et de votre suivi, ils prescrivent les examens si nécessaire et vous en informent.

- **Les cadres de santé**

Ils sont responsables de l'organisation et de la qualité des soins. Ils sont à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations.

- **Les infirmiers**

Ils dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante et vous conseillent pour votre santé.

- **Les aides-soignants, assistants en soins gériatriques et auxiliaires de vie sociale**

Ils assurent, sous la responsabilité des infirmiers, les soins d'hygiène et de confort ainsi que l'hôtellerie (repas et entretien de la chambre).

- **Les agents de nettoyage**

Ils sont chargés de l'entretien quotidien des locaux.

- **Les assistantes médico-administratives**

Elles vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous. Elles sont responsables du suivi du courrier médical et de l'archivage des dossiers.

## • Les psychologues et neuropsychologues

Ils proposent une écoute, un accompagnement et des conseils auprès des patients et des familles. Pour les rencontrer, adressez-vous à l'infirmière du service.

## • Les rééducateurs

Diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes et éducateurs sportifs interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

## • Les brancardiers

Ils assurent votre transport sur les différents lieux des plateaux techniques et examens.

## • Le service social

Le service social a pour mission d'orienter et de soutenir dans leurs démarches les patients hospitalisés afin de prévenir et de remédier aux difficultés sociales et médico-sociales qu'ils rencontrent.

### Ses domaines d'intervention

- Gestion de l'accès aux soins (dossier CMU, informations mutuelles...)
- Gestion de l'accès aux droits sociaux (constitution de dossiers, démarches administratives...)
- Protection de l'enfance en danger et des personnes vulnérables.
- Orientation du patient à la sortie de l'hôpital
- Liens avec les réseaux (autres services sociaux, associations d'aide à domicile...)

## • Le Mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Lorsque l'état de santé d'un patient le justifie et sur demande de la famille ou du médecin, le Juge des Tutelles peut prononcer une mesure de protection pour ce patient (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle). Cette mesure de protection peut être exercée par un membre de la famille ou par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Les assistants de services sociaux ou la mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'établissement se tiennent à votre disposition ou celle de votre famille pour tout renseignement à ce sujet.

N'hésitez pas à demander au cadre de santé du service qu'il vous mette en contact avec l'une de ces personnes.

# Les conditions de votre séjour

La vie et le fonctionnement de l'hôpital vont inévitablement bouleverser vos habitudes.

Quelques repères vous aideront à vous adapter aussi rapidement que possible.

## • Votre chambre

Dans la plupart des situations, vous êtes accueilli dans une chambre à un lit. Pour votre confort, votre chambre est équipée d'un lit médicalisé, d'un fauteuil, d'une télévision et d'une armoire pour y ranger vos effets personnels. Pour votre intimité, vous disposez d'un cabinet de toilette individuel avec WC et douche.

## • Les repas

Le repas est un moment privilégié qui fait partie de la démarche de soins, la prescription diététique constitue un acte soignant au même titre que la prescription médicamenteuse.

L'équipe de restauration s'efforce de vous proposer des menus variés, élaborés par notre équipe de diététiciennes et de cuisiniers et respectant les recommandations nutritionnelles.

Les allergies et les "non goûts" seront pris en considération par le système de gestion des repas. Leur commande sera assurée par l'équipe soignante.

Si un régime alimentaire vous est prescrit, ou si vous suivez habituellement un régime, vous recevrez la visite de la diététicienne.

A titre payant, un repas accompagnant peut être servi à un de vos proches. Pensez à le commander à l'avance auprès du personnel du service.

## • Les visites

Afin de préserver le bien-être et le confort de toutes les personnes accueillies, veuillez recommander à vos visiteurs :

- D'éviter les présences prolongées et les venues en groupe qui risquent de troubler votre repos, celui de vos voisins et peuvent perturber le travail quotidien du personnel hospitalier
- De reporter à plus tard leur visite s'ils sont atteints d'une infection quelconque.

### Horaires des visites :

Les visites sont autorisées tous les après-midis, les horaires sont variables d'un service à l'autre, merci de vous conformer aux indications de votre unité d'hospitalisation.



## Les fleurs à l'hôpital :

Les plantes en pot sont interdites. Selon l'accord du service, les fleurs coupées sont autorisées sous réserve que l'eau puisse être changée tous les jours.



- De ne pas amener de jeunes enfants susceptibles d'être impressionnés par le contexte hospitalier ou de se trouver exposés à des risques de contagion.
- De ne pas introduire d'animaux.
- De suivre les conseils du personnel du service et d'observer une certaine discrétion.
- De ne pas introduire d'alcool ou de substances toxiques.

## • Les accompagnants

Selon les disponibilités du service et après avis favorable du médecin chef du service, un proche peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous et à y prendre ses repas à titre payant.

Vous pouvez retrouver ces tarifs affichés dans chaque chambre.

Si votre proche recherche un hébergement à proximité de l'établissement, il peut trouver sur le site internet [www.ch-cotefleurie.com](http://www.ch-cotefleurie.com) les liens vers les offices de tourisme de Trouville, Deauville et Honfleur.



## • Réduire les risques infectieux

### SE LAVER LES MAINS

A la maison comme à l'hôpital, l'hygiène individuelle est une mesure essentielle pour réduire les risques infectieux.

Le lavage des mains ou par friction à l'aide de solutions hydro-alcooliques constitue la mesure la plus efficace.

L'hygiène des mains doit être appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous-même et par les personnes qui vous rendent visite.

En cas d'infection respiratoire, respecter les précautions particulières qui sont notées à l'entrée de la chambre et voir les infirmiers.

## • Je désire m'absenter

Après accord médical, une autorisation d'absence n'excédant pas 48 heures est possible sur demande. Durant cette absence du service de soins, le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie n'est pas responsable des accidents susceptibles de vous arriver et de ceux que vous pourriez occasionner. Le mode de transport que vous utilisez à cette occasion reste entièrement à votre charge.

Il vous est demandé de respecter les indications données par le médecin et de prévenir l'équipe au moment de votre départ et dès votre retour.

## • Le téléphone

Vous êtes autorisé à utiliser votre téléphone GSM au sein de l'établissement. Toutefois, la couverture réseau dans les locaux n'est pas optimale.

Vous pouvez également demander qu'une ligne téléphonique avec numéro d'appel vous soit attribuée à titre payant. Les frais de téléphone sont payables par avance\*.

**\*Attention : les avances qui ne sont pas consommées ne sont pas remboursées.**

### Site d'Equemauville :

adressez-vous à l'agent d'accueil au bureau des admissions.

### Site de Cricqueboeuf :

adressez-vous à l'agent d'accueil situé dans le hall d'entrée.

## • L'accès internet

Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie vous met à disposition gracieusement un accès internet (réseau Wifi) mais ne garantit pas la qualité de ce réseau.

Pour bénéficier d'un accès au HOTSPOT PUBLIC de l'hôpital, adressez-vous à l'agent d'accueil qui vous donnera la procédure de connexion.

## • Le courrier

Le courrier est distribué quotidiennement du lundi au vendredi matin. Veuillez demander à vos correspondants de bien préciser : vos noms, prénoms, le service où vous êtes hospitalisé(e) et le numéro de votre chambre.

Pour toute expédition de courrier, adressez-vous au personnel du service.

Une seule  
adresse postale pour  
l'ensemble des sites :

**Centre Hospitalier  
de la Côte Fleurie**

**BP 30009**

**14601 HONFLEUR Cedex**

## • La radio et l'écoute de musique

L'usage de poste radio ou d'appareils audio est conditionné au respect de la tranquillité et du repos des autres patients. Si possible, préférez l'usage des écouteurs à volume modéré.

## • La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

**Il est interdit aux patients d'apporter un téléviseur personnel.**

### Site d'Equemauville :

le service est délivré sur demande auprès du bureau des entrées contre une caution. Les tarifs de location varient selon la durée du service que vous aurez choisie.

### Site de Cricqueboeuf :

le service est délivré sur demande auprès de la boutique/caféteria.

## • Boutique/caféteria

La boutique/caféteria propose à tous les usagers, patients ou visiteurs de nombreuses prestations, dans un cadre agréable au rez-de-chaussée du Site de Cricqueboeuf et d'Equemauville.

### Vous sont proposés :

- Location de télévision
- Vente de journaux, magazines, presse enfant...
- Librairie-papeterie (livres, BD, crayons, bloc -notes ...)
- Vente sur place ou à emporter de boissons chaudes ou fraîches, de viennoiseries, de sandwiches, de plats chauds ou de confiseries.
- Vente de kit d'hygiène.



## Boutique et Caféteria

Une boutique est à votre disposition au rez-de-chaussée du site de Cricqueboeuf, à l'entrée principale de l'établissement.

## Le culte/vie spirituelle

Vous pouvez faire appel à un ministre du culte de votre choix. Vous pouvez demander au personnel d'en contacter un pour vous.

Un lieu de culte est à votre disposition quelle que soit votre confession.

## Sécurité des personnes et prévention

### • Incendie

Le risque incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention en veillant à la conformité de nos locaux et installations techniques à la réglementation en vigueur. Afin de limiter le risque d'incendie, veuillez fumer uniquement dans les zones prévues à cet effet. Eteignez vos mégots avant de les jeter dans les cendriers.



#### En cas d'incendie

- > Donner l'alerte en composant le 9 sur le téléphone de votre chambre,
  - > Alerter le personnel du service, avec l'appel malade,
  - > En cas de transfert vers un point de rassemblement, suivre attentivement les consignes données par le personnel.
  - > Consulter les panneaux "consignes en cas d'incendie".

### • Stationnement

Il est indispensable que les ambulances, les véhicules de secours et les transports publics puissent circuler sans entrave : garez votre voiture dans les parkings mis à votre disposition.

Soyez prudent : comme sur tout parking public, ne laissez aucun objet apparent dans votre véhicule.

Deux places destinées aux véhicules électriques sont à votre disposition sur les parkings visiteurs des sites de Cricqueboeuf et d'Equemauville.





4

Ma sortie

## Les formalités administratives

Votre sortie est prononcée sur avis médical, elle est fixée par le médecin du service qui vous informe de sa date.

Quel que soit votre mode de sortie, des ordonnances vous seront remises dans le service de soins, un courrier sera ultérieurement adressé à votre médecin traitant. En cas de besoin, il sera fait appel à l'assistante sociale pour organiser votre départ dans les meilleures conditions. Si nécessaire, le service vous remettra un arrêt de travail.

Vous devez vous présenter au service des admissions de votre service afin de :

- Régulariser votre dossier,
- Demander des bulletins de situation à adresser à votre caisse d'assurance maladie et éventuellement à votre employeur.

### • Le Transport

Si votre état de santé le permet, vous regagnerez votre domicile avec votre véhicule personnel ou par vos propres moyens. **Les frais de transport seront pris en charge par la caisse de sécurité sociale, sur prescription médicale uniquement.**

**Si le médecin le juge nécessaire**, et selon votre état de santé, vous regagnerez votre domicile en ambulance privée, en véhicule sanitaire léger ou en taxi. Vous pouvez faire appel au transporteur de votre choix.

## Les sorties particulières

### • Sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une décharge après avoir été clairement informé par un médecin des risques encourus.

### • Sortie disciplinaire

Si l'attitude d'un patient perturbe le bon fonctionnement du service ou ne se conforme pas au règlement de l'hôpital, le Directeur de l'établissement peut prononcer sa sortie disciplinaire.

### • Décès

Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie dispose d'une chambre mortuaire sur chacun des sites de Cricqueboeuf et d'Equemauville. Le séjour en chambre mortuaire est **gratuit les 3 premiers jours**, au-delà, il est facturé 70 € par jour.

En cas de demande particulière (transfert de corps, choix d'une autre chambre funéraire, don du corps à la science), l'équipe soignante doit être informée par la famille dès les premières heures qui suivent le décès afin de respecter les délais légaux de mise en œuvre de ces dispositions. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante qui vous fournira un document d'information.

## Évaluation de la satisfaction des usagers

### • Le questionnaire de satisfaction

Il est destiné à recueillir vos remarques et suggestions et à donner votre avis sur la qualité de votre séjour. N'hésitez pas à l'utiliser\*, il sera remis au Directeur de l'établissement. Il contribue à améliorer l'accueil et la prise en charge des patients à l'hôpital.

Les informations qui en résultent sont exploitées et affichées à l'attention des usagers dans le hall du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie.

*\* si vous n'avez pas eu ce questionnaire, n'hésitez pas à le demander au secrétariat du service qui vous en remettra un ou bien imprimez-le sur le site internet de l'établissement où il est directement accessible avec le lien suivant : [http://ch-cotefleurie.com/images/pdf/Questionnaire\\_de\\_satisfaction\\_20.02.pdf](http://ch-cotefleurie.com/images/pdf/Questionnaire_de_satisfaction_20.02.pdf)*

### • Enquête nationale de satisfaction

Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie participe également à une enquête nationale de satisfaction appelée "e-Satis". Ce dispositif évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé de médecine, chirurgie et obstétrique. Le questionnaire suit les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

Si vous avez donné votre adresse mail à votre admission, 2 semaines après votre sortie, vous recevrez un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé vous permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Vous pourrez y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.

Ces enquêtes nous permettent de mieux répondre à vos attentes, à celles des futurs patients et de conduire des démarches d'amélioration de la qualité de la prise en charge.



5

Confort, qualité  
et sécurité des soins

# Les engagements du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie

## • Démarche qualité

Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie a inscrit la démarche qualité parmi ses objectifs prioritaires.

Dans cette optique, il s'est inscrit dans le processus de certification et reçoit régulièrement la visite des experts de la Haute Autorité de Santé. **Le dernier rapport de certification est disponible sur le site internet : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).**

L'établissement, conformément à la loi, renseigne les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (hygiène, prise en charge de la douleur, des troubles nutritionnels, tenue de dossier patient, etc.). Ces résultats sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé **[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)** et sur le site internet de l'établissement **[www.ch-cotefleurie.com](http://www.ch-cotefleurie.com)**.

Le Centre Hospitalier exploite également les informations communiquées par les patients au travers des **questionnaires de satisfaction**.

Les résultats de ces différentes enquêtes sont affichés dans le hall d'entrée de l'hôpital.

Par ailleurs, les suggestions émises par les usagers sont prises en compte dans l'élaboration du **programme global d'amélioration de la qualité**. L'ensemble de ces informations alimente la réflexion et le questionnement sur les pratiques individuelles et collectives de la communauté hospitalière en vue de garantir une prise en charge optimale et de qualité des patients qui font confiance à l'établissement.

## • La lutte contre le risque infectieux

Tous les patients n'encourent pas le même risque de contracter une infection. De nombreux facteurs peuvent intervenir tels que la durée de l'hospitalisation, l'âge, les pathologies traitées, les soins invasifs pratiqués, etc. Les infections associées aux soins (IAS) peuvent être contractées à l'occasion d'un soin, dans un établissement de santé (hôpital, clinique, maison de retraite...) ou à l'extérieur d'un établissement (par exemple soins infirmiers à domicile, prise en charge dentaire, soins de pédicurie...). Les infections associées aux soins englobent les Infections Nosocomiales (IN) qui sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation.

Un comité de **Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** a été mis en place, il définit dans le cadre d'un programme réactualisé chaque année, les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention : protocoles, surveillance, évaluation... Le CLIN associe dans ses travaux l'ensemble des professionnels de l'hôpital ainsi que les représentants des usagers.

**Ensemble,  
engageons-nous  
pour des soins  
plus sûrs !**

**1 seul coup  
de pompe  
suffit !**

Le CLIN présente chaque année un programme d'action de lutte contre les infections nosocomiales et un rapport d'activité aux instances du CHCF et aux représentants des usagers.

Une Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH) est chargée d'appliquer sur le terrain la politique définie par le CLIN. Cette unité comporte un praticien et une infirmière hygiéniste. Les actions de l'EOH sont relayées dans les unités de soins grâce à des référents en hygiène spécifiquement formés.

Les actions menées concernent la formation des agents, la prévention, l'élaboration de protocoles, l'hygiène de l'environnement, la surveillance et la prévention de la diffusion des bactéries multirésistantes aux antibiotiques.

Le lavage des mains et l'utilisation des solutés hydroalcooliques (SHA) font l'objet d'une promotion permanente.

L'EOH de l'Etablissement participe aux travaux du CPIAS Normandie (Centre d'appui pour la Prévention des Infections Associées aux Soins).

Les règles d'hygiène sont l'affaire de tous. Des précautions particulières vous concernant ou concernant vos visites peuvent être mises en œuvre en fonction de votre état de santé ; il est important que vous les respectiez.

### • **Prévenir et traiter la dénutrition**

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) a pour mission de participer, par ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

## • La lutte contre la douleur

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. La douleur doit être en toutes circonstances, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie s'engage dans la prise en charge de la douleur : il adhère au Réseau Douleur Basse Normandie. Il existe des moyens pour soulager la douleur, n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante.

### Le contrat d'engagement contre la douleur

Il constitue un acte fort d'engagement de notre établissement à améliorer la prise en charge de la douleur tant au niveau de l'évaluation que du traitement.

En effet ce contrat souligne la mobilisation de l'ensemble des personnels dans la prise en charge de la douleur et fait de celle-ci une priorité pour tous.

### Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Les objectifs du Comité de Lutte contre la Douleur sont définis en lien avec le programme national de lutte contre la douleur et les recommandations de la Haute Autorité de Santé. Ils visent à améliorer la prise en charge de la douleur et la formation des professionnels de santé.

Il se compose de représentants de tous les personnels de l'établissement (médecin, pharmacien, sage-femme, cadre de santé, infirmier, kinésithérapeute, aide-soignant ...).



## • Les vigilances réglementaires

### Pharmacovigilance :

La pharmacovigilance est la surveillance des médicaments et la prévention du risque d'effet indésirable résultant de leur utilisation, que ce risque soit potentiel ou avéré.

### Matérovigilance :

La matérovigilance a pour objectif d'éviter que ne se (re)produisent des incidents et risques d'incidents graves (*définis à l'article L.5212-2*) mettant en cause des dispositifs médicaux, en prenant les mesures préventives et/ou correctives appropriées.

### Hémovigilance :

Elle a pour objet l'ensemble des procédures de surveillance, d'évaluation et de prévention des incidents et effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de Produits Sanguins Labiles (PSL).

## • L'Éthique au Centre Hospitalier de la Côte Fleurie

Le Comité de Réflexion Éthique est une instance pluridisciplinaire et pluraliste composée de professionnels de la santé et de personnes choisies en raison de leur connaissance et de leur intérêt pour les problèmes éthiques. Le comité comprend des membres permanents (le bureau du comité), des référents "éthique" issus des différents pôles d'activité de l'établissement et peut solliciter des experts extérieurs.

### Missions et compétences

Le Comité de Réflexion Éthique du CHCF est une instance mandatée par l'institution, consultative et indépendante. Il est lieu de débats et tenu à leur confidentialité.

### Il a pour missions :

- L'identification des problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement
- La réponse aux politiques de soins locales
- Une fonction d'accompagnement et de conseil concernant les aspects éthiques de la pratique des soins afin de favoriser la réflexion sur le sens des soins.
- La promotion de la formation éthique, et l'actualisation des connaissances
  - Une fonction d'assistance à la décision concernant les cas individuels afin de produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas
  - La diffusion en interne des réflexions et des recommandations.

**Le comité ne peut se substituer aux autres instances institutionnelles du CHCF ou prévues par des réglementations spécifiques. Il est tenu au respect du secret professionnel.**



6

*Des lois me protègent  
et me donnent aussi  
des obligations.*

# Lois et obligations

Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie veille à garantir l'application de vos droits issus notamment de la loi du 04 mars 2002 et rappelés dans la charte du patient hospitalisé (*lire en page 3*).

## Ce qui me protège

### • Le respect de la confidentialité

Dans un souci de protection et de respect de la personne, la confidentialité des données détenues par le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie vise essentiellement à protéger les informations à caractère personnel : votre identité, votre pathologie, votre traitement. Elle concourt à protéger vos intérêts mais aussi à respecter vos souhaits.

#### **Aucune information ne sera divulguée sans votre consentement.**

La confidentialité comporte plusieurs volets : le secret médical, le secret professionnel, la discrétion professionnelle et le devoir de réserve. Elle s'applique à l'ensemble des agents qui ont accès aux dossiers médicaux, aux courriers, à la connaissance de la présence de quiconque dans l'établissement. Aucune information vous concernant ne peut donc être divulguée sans votre consentement, au-delà des besoins liés à votre prise en charge.

Si vous souhaitez qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, signalez-le au cadre de santé du service qui fera le nécessaire pour que votre souhait soit respecté.

### • La loi informatique et liberté

Le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie dispose d'outils informatiques destinés à faciliter la gestion des patients et à permettre l'analyse statistique de son activité, ceci dans le respect du secret médical.

Vous pouvez vous opposer au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (sauf obligation légale pesant sur l'établissement).

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

Enfin, la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, précise que les données du patient sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure

médicale dans laquelle il a reçu des soins, ou du praticien ayant constitué son dossier. Ces données sont protégées par le secret médical.

## • Le principe du droit à l'information du patient

D'après le Code de la Santé Publique, "toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé" afin qu'elle puisse "prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé". Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

## • L'accès au dossier médical

Les professionnels de santé qui vous ont pris en charge, que ce soit en consultation externe, au service des urgences ou dans le cadre d'une hospitalisation, ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans "votre dossier médical". Il vous est possible d'en demander communication, à l'exclusion toutefois des informations recueillies auprès de tiers intervenant dans votre prise en charge.

### Quelles formalités dois-je remplir pour obtenir communication d'un dossier médical ?

Vous devez faire votre demande auprès du Directeur de l'établissement qui se chargera, avec le médecin responsable de votre prise en charge, de vous faire parvenir la copie de votre dossier médical. La demande doit être faite par écrit. Un formulaire est à votre disposition. Il vous aidera à faire une demande précise et complète qui nous permettra de mieux vous satisfaire.



### Puis-je obtenir communication d'un dossier médical dont les informations ne me concernent pas directement ?

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne dont vous êtes le représentant légal (titulaire de l'autorité parentale d'un enfant mineur ou tuteur d'un majeur sous tutelle).

Vous pouvez obtenir des éléments du dossier d'une personne décédée dont vous êtes l'ayant droit. Vous êtes ayant droit d'une personne défunte si vous êtes son successeur légal. Dans ce cas, si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant, vous pouvez accéder à des informations médicales le concernant. Pour cela, vous devez motiver votre demande et indiquer si vous la faites pour connaître les causes du décès, pour défendre la mémoire du défunt ou pour faire

valoir vos droits. Nous ne pourrions alors vous communiquer que les éléments répondant au motif invoqué.

Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne qui vous a mandaté pour le faire. La personne ou ses représentants légaux peuvent donner procuration à une autre pour demander le dossier à sa place. La procuration doit être écrite et la personne qui demande le dossier ne doit pas avoir de conflit d'intérêt avec la personne qui lui a donné la procuration.

Dans tous les cas, vous devez justifier de votre qualité. Il vous faut préciser à quel titre vous formulez la demande. Pour cela, vous devez produire des pièces justificatives.

## **Dans quels délais mon dossier médical peut-il m'être communiqué ?**

Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis moins de 5 ans, nous vous les communiquerons dans les 8 jours suivant votre demande (dès lors où les justificatifs nécessaires nous auront été fournis). Si les informations que vous demandez ont été constituées depuis plus de 5 ans, nous vous les communiquerons dans les 2 mois suivant votre demande.

Dans tous les cas, il vous faudra attendre 48 heures après votre demande. C'est un délai de réflexion imposé par la loi qui nous interdit de vous transmettre les informations immédiatement après votre demande. Sachez donc que si vous vous déplacez pour demander et obtenir communication de votre dossier, vous ne pourrez pas l'obtenir immédiatement.

Pour nous permettre de respecter ces délais de communication, soyez attentif à formuler une demande complète, précise et accompagnée des documents justificatifs nécessaires.

## **Combien de temps est conservé mon dossier ?**

Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans. Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

### **• Les directives anticipées\***

*\*Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.*

*Loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.*

La rédaction de directives anticipées est une possibilité qui vous est offerte.

Elle n'est en aucun cas obligatoire.

## Qui peut rédiger des directives anticipées ?

- Toutes les personnes majeures
- Une personne sous tutelle doit obtenir auparavant l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille.



## A quoi servent les directives anticipées ?

· Elles expriment vos volontés par écrit si vous étiez, un jour, dans l'impossibilité de communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

· Son contenu est donc prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.

## Quand le faire ?

A tout moment en prévision ou au cours d'une hospitalisation.

## Comment dois-je exprimer mes directives anticipées ?

- Par un document écrit, daté et signé.
- Indiquez clairement votre identité (nom, prénom, date et lieu de naissance).

## Si je suis dans l'impossibilité d'écrire et de signer ce document :

- Deux témoins dont la personne de confiance si vous l'avez désignée, attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ils devront indiquer leur nom et qualité (famille, médecin traitant, proche...). Leurs attestations seront jointes à vos directives.

## Combien de temps les directives anticipées sont-elles valables ?

Elles sont valables indéfiniment, mais sont modifiables et révocables à tout moment.

## Quelques conseils de rédaction

Réfléchissez à tout ce qui vous semble important pour votre existence et votre fin de vie : quels sont vos souhaits en termes de qualité de vie et de respect de votre dignité ?

Dans la rédaction, précisez que vous êtes "en pleine possession de vos facultés intellectuelles". N'hésitez pas à en parler avec votre entourage, les soignants, votre médecin traitant, ou toute personne qui pourra vous aider.

## Où conserver mes directives anticipées ?

Dans un endroit facilement accessible.

- Sur vous.
- Confiées à votre personne de confiance si vous l'avez désignée, ou à un membre de votre famille ou à un proche.
- Dans votre dossier médical constitué soit par votre médecin traitant soit à l'hôpital.

*La législation relative aux droits des malades vous permet de rédiger des directives anticipées, selon l'article R.1111-17 du code de la santé publique.*

Pour plus d'informations, vous pouvez également consulter le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

**Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, vous pouvez demander aux infirmiers de vous fournir un document type qui vous aidera à les formuler.**

## Le don d'organe et de tissus

Il est important de parler du don d'organes avec ses proches. Chaque donneur peut sauver la vie de plusieurs malades. Chaque année en France, environ 6 000 greffes sont réalisées, mais plus de 20 000 patients sont en attente d'une greffe.

### Tous concernés :

Ne rien signifier vaut acceptation.

Selon la loi française, un prélèvement peut être pratiqué sur une personne en état de mort encéphalique (destruction totale et irréversible du cerveau) "dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement".

**Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organes,** vous pouvez mentionner ce refus sur le fichier national en écrivant à l'Agence de Biomédecine.

**Agence de la biomédecine**  
1 avenue du Stade de France  
93212 Saint-Denis la  
Plaine Cedex

## Le don de corps

### • Comment faire don de son corps ?

Pour pouvoir être accepté, le don du corps doit avoir été formulé personnellement de votre vivant.

Cette condition est absolue : aucune demande de l'entourage ne peut être prise en compte, quelles qu'en soient les circonstances. L'entourage ne peut davantage s'opposer à la décision du donateur.

### • Pour donner votre corps, vous devez :

- Rédiger votre déclaration de don sur papier libre, écrite en entier à la main, en indiquant vos nom, prénom, adresse. Elle doit être datée et signée de votre main.
- Vous rendre en mairie pour faire attester votre demande.
- Envoyer votre déclaration de don, avec la photocopie de votre pièce d'identité, à :



Pôle des Formations  
et de Recherche en  
Santé (PFRS)

Centre de Caen  
2, Rue des Rochambelles  
14 032 Caen cedex 5

### Ne sont pas acceptés :

- Les dons de corps des personnes mineures.
- Les corps atteints de maladies contagieuses.

## Mes obligations

En tant qu'établissement public de santé, l'hôpital impose un certain nombre de règles à respecter pour votre confort et votre sécurité.

### Il vous est ainsi demandé :

- De **ne pas fumer** à l'intérieur de l'hôpital,
- De ne pas introduire ni consommer de **boissons alcoolisées**, de **substances toxiques et/ou illicites**,
- De ne pas introduire des bouteilles contenant des liquides inflammables, des cartouches de gaz, des appareils de chauffage,
- De ne pas troubler le repos des autres malades de jour comme de nuit (attention au volume sonore de la télévision).
- De respecter les **règles d'hygiène**,
- De respecter les autres patients et le personnel hospitalier,
- De prendre soin du matériel mis à votre disposition,
- De ne pas faire venir des animaux.



## Article R.1112-47 du Code de la santé publique

*"Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement des services. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visite peuvent être décidées par le Directeur. Les journalistes, les photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès aux malades, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par le Directeur. Les malades peuvent demander aux cadres infirmiers du service de ne pas permettre aux personnes qu'ils désignent d'avoir accès à eux."*

Le règlement intérieur est disponible auprès du secrétariat de la Direction de l'établissement.

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir des pourboires de la part des usagers.





7

Votre avis  
nous intéresse

## Articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Que vous soyez satisfait ou non, il est très important que nous le sachions. Votre expression nous permet de cerner vos besoins et vos attentes. Elle permet de décider des mesures que nous pouvons mettre en place pour y répondre.

### Je souhaite remercier le Centre Hospitalier de la Côte Fleurie

Vos remerciements peuvent être adressés par écrit, à :

### Je souhaite faire des remarques ou porter réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de votre séjour au Centre Hospitalier de la Côte Fleurie, n'hésitez pas à vous adresser directement au cadre de santé ou au médecin du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer au Service Qualité la personne chargée des relations avec les usagers. Elle veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique [articles R 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique]. Elle fera le lien avec la commission des usagers.

Si cela est nécessaire, elle vous proposera, selon le cas, de saisir le médiateur :

- non médical qui peut intervenir dans les réclamations concernant vos relations avec l'établissement et vous orienter vers la procédure nécessaire à la prise en charge de votre demande.
- médical dont le rôle est avant tout de faciliter le dialogue et la compréhension réciproque entre le patient et le corps médical.

Enfin, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement, à l'adresse ci-dessus pour exprimer vos plaintes et formuler d'éventuelles réclamations.



Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier  
de la Côte Fleurie  
BP 30009  
14601 HONFLEUR Cedex  
[direction@ch-cotefleurie.fr](mailto:direction@ch-cotefleurie.fr)



## • La Commission des Usagers (CDU)

La CDU\* veille au respect de vos droits et facilite vos démarches.

Cette commission doit, par ailleurs, recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Deux représentants des usagers et leurs suppléants, en sont membres de droit. Ils sont à votre écoute et celle de votre famille. Ils peuvent assurer le relais avec les acteurs internes par l'intermédiaire du secrétariat de la direction générale.

*\* La loi du 4 mars 2002 institue, au sein de chaque établissement de santé, une commission des usagers.*

Les représentants des usagers sont des bénévoles proposés par les associations agréées pour la santé et nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Ils assistent les patients et leur famille dans leurs rapports avec l'établissement.

Toutes les plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Elles seront toutes examinées devant la CDU.

Adressez-vous au secrétariat de Direction au 02 31 89 80 20.

La composition de la Commission des Usagers est disponible en annexe dans ce livret

**Pour joindre les représentants des usagers du Centre Hospitalier de la Côte Fleurie, veuillez-vous adresser au cadre de santé du service où vous êtes hospitalisé qui vous mettra en relation avec eux.**



## Rappel des articles de lois

### Articles R.1112-91 à R.1112-94 du code de la santé publique

**Article R. 1112-91.** - *Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.*

**Article R. 1112-92.** - *L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.*

*Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.*

**Article R. 1112-93.** - *Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.*

**Article R. 1112-94.** - *Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.*

*Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.*

*Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission*