

chpc }

centre hospitalier public du cotentin

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Votre séjour au CHPC



Retrouvez ici toutes
nos brochures d'information





BIENVENUE

L'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier Public du Cotentin (CHPC) est heureux de vous accueillir et vous remercie de votre confiance.

Les équipes médicales, soignantes et hôtelières, mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité.

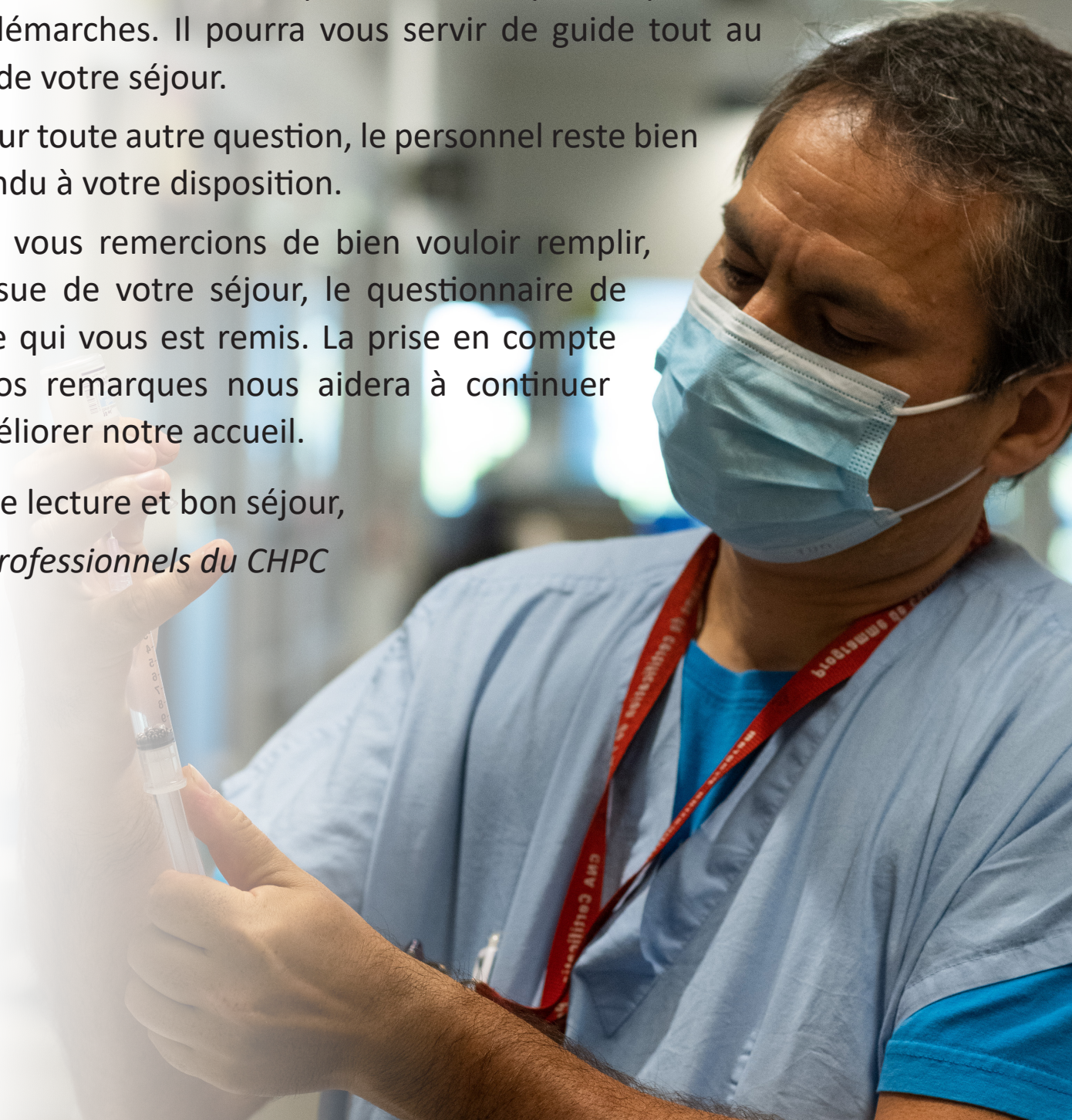
Nous mettons à votre disposition ce livret d'accueil conçu pour répondre au mieux à vos préoccupations. Vous y trouverez toutes les indications pour vous aider à vous repérer dans l'hôpital et pour faciliter vos démarches. Il pourra vous servir de guide tout au long de votre séjour.

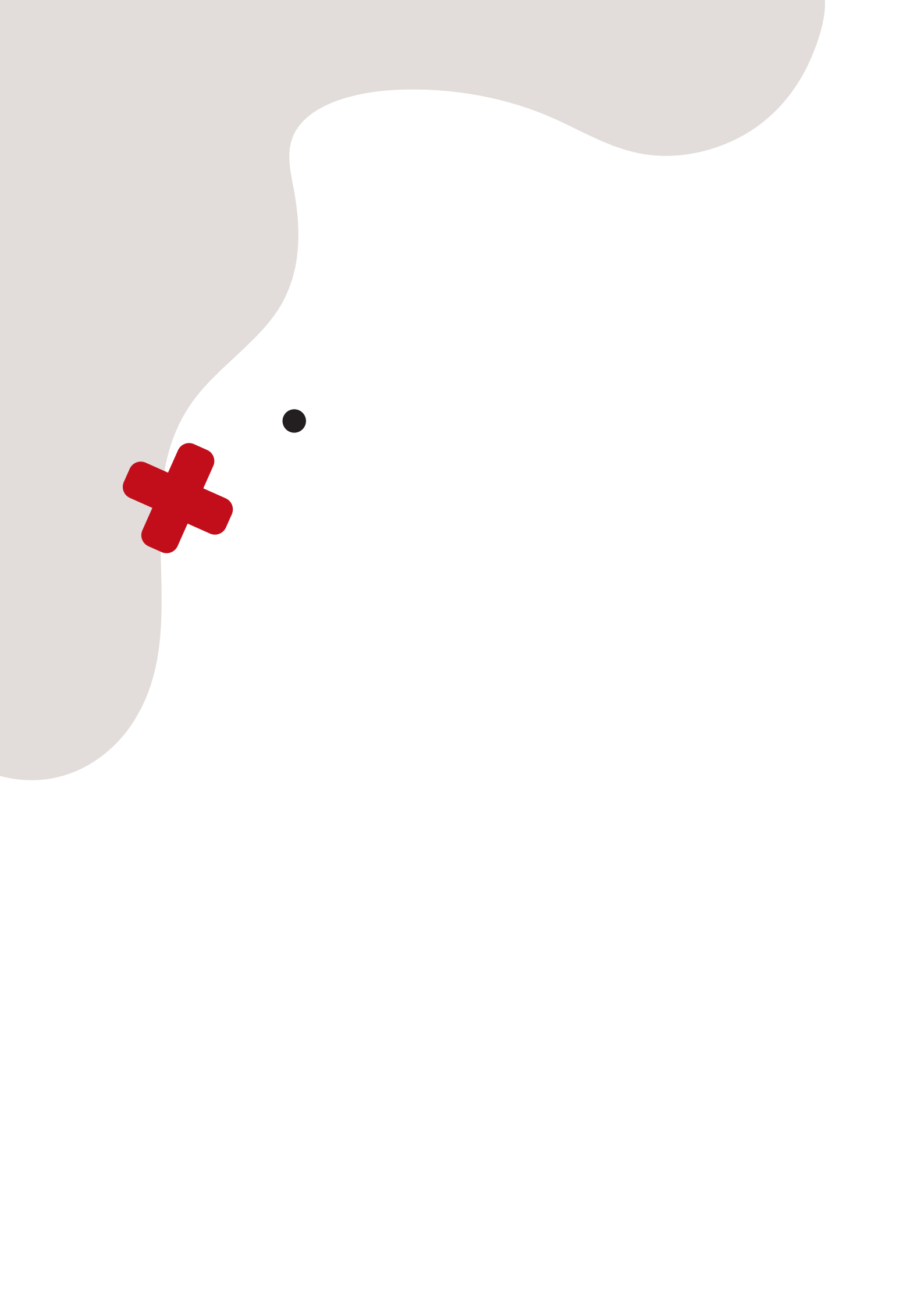
Et pour toute autre question, le personnel reste bien entendu à votre disposition.

Nous vous remercions de bien vouloir remplir, à l'issue de votre séjour, le questionnaire de sortie qui vous est remis. La prise en compte de vos remarques nous aidera à continuer d'améliorer notre accueil.

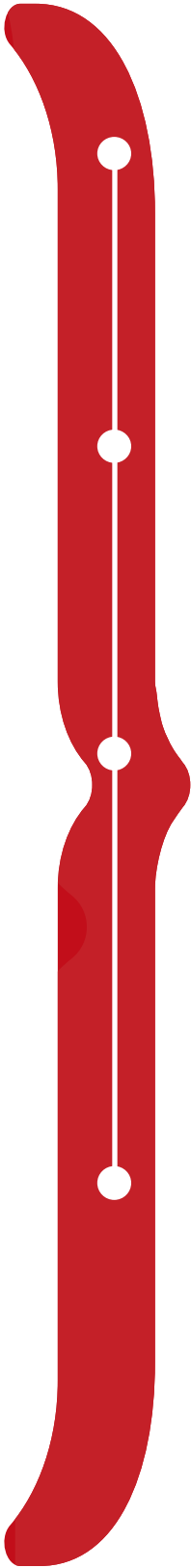
Bonne lecture et bon séjour,

Les professionnels du CHPC





SOMMAIRE



Découvrez notre hôpital 1

- *Notre offre de soins*
- *Plans de nos sites*
- *Nos professionnels, à votre service*

Préparez votre venue 9

- *Votre dossier administratif*
- *Pour une consultation*
- *Pour une hospitalisation*

Votre séjour 15

- *Informations pratiques*
- *Services et prestations pour votre confort*
- *Consignes spécifiques*
- *Votre sortie*
- *Pour vous accompagner*

Vos droits 21

- *Informations sur vos droits*
- *Qualité et sécurité des soins : notre priorité*
- *Contribuons à un Hôpital qui Protège notre Cotentin (CHPC)*
- *Pour vous informer*



DÉCOUVREZ NOTRE HÔPITAL

Au CHPC, les activités cliniques sont organisées en 6 secteurs. Notre offre de soins :

HOSPITALISATION

Cardiologie
Chirurgie
Département de médecine polyvalente
Gynécologie-obstétrique
Hépatogastro-entérologie
Médecine gériatrique
Médecine Interne et Maladies Infectieuses (MIMI)
Néonatalogie et unité kangourou
Néphrologie, hémodialyse et Unité de Dialyse Médicalisée (UDM)
Neurologie
Oncologie
Pédiatrie
Pneumologie
Réanimation, soins de surveillance continue
Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et SMR Alzheimer
Suites de couches
Unité Cognitivo-Comportementale (UCC)
Unité de Soins Palliatifs (USP)

URGENCES

Pédiatriques
Gynécologiques/Obstétriques
Urgences Adultes et SMUR
Unité de Soins Hospitaliers Régulés (USHR)

HOSPITALISATION DE JOUR

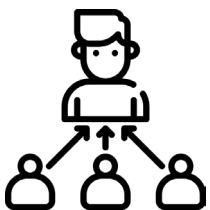
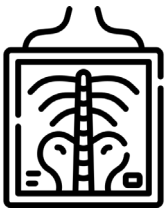
Pédiatrie	Chirurgie	Médecine
Cardiologie	Gériatrie	Oncologie

CONSULTATIONS

Anesthésie	Médecine
Centre d'orthogénie	PASS
Centre de périnatalité	Odontologie
Chirurgie	Pathologies professionnelles
Douleur	Pédiatrie
Gynécologie	Tabacologie

PLATEAUX TECHNIQUES

Bloc opératoire général
Coronarographie, bloc cardiologique et rythmologie
Endoscopie
Imagerie médicale
Laboratoires de biologie médicale et d'anatomopathologie cytologique
Médecine Physique et de Réadaptation (*MPR*) et unité de rééducation fonctionnelle
Radiothérapie
Salles de naissances/bloc maternité



PRESTATAIRES

Diététique
Service social
Équipes mobile d'évaluation gériatrique (*EMED/EMEG, EMUCC*)
Équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs
Unité de prélèvement pour greffes

ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

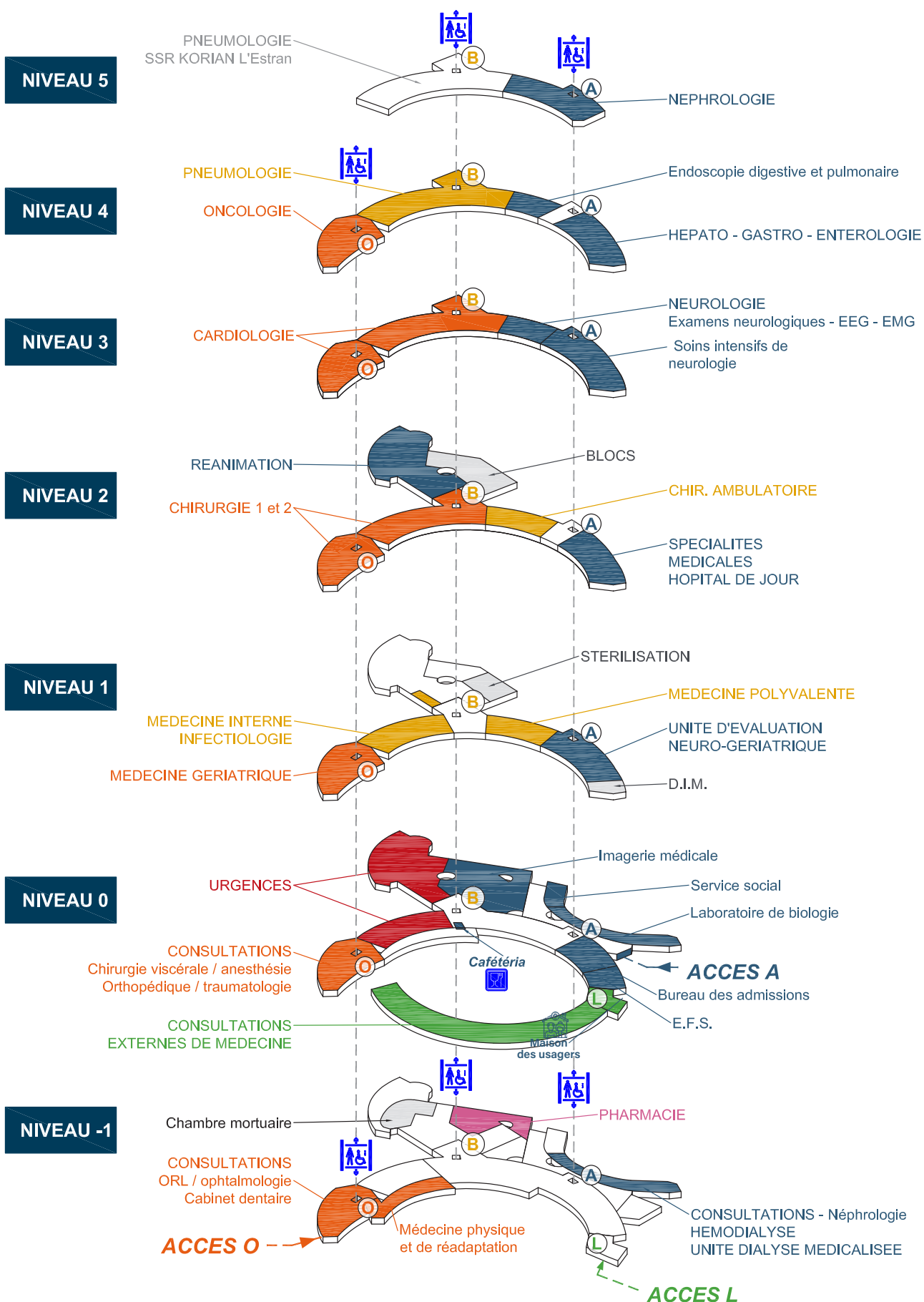
EHPAD Le Gros Hêtre
EHPAD Le Pays Valognais

SERVICES SUPPORTS

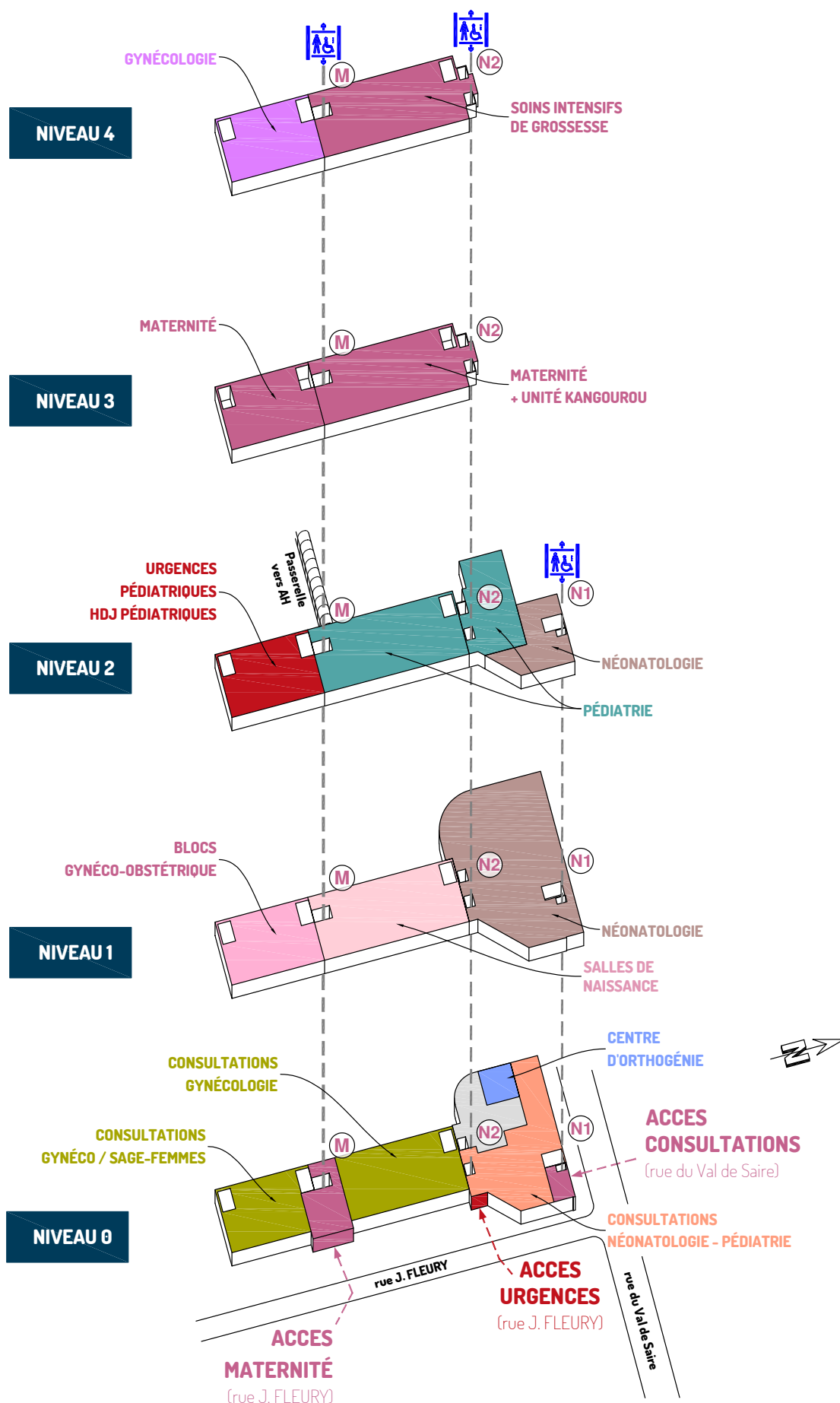
Département d'Information Médicale (*DIM*)
Hygiène hospitalière
Personnes compétentes en radioprotection
Pharmacie à Usage Interne (*PUI*)

Registre du cancer
Service Central des Dossiers Médicaux (*SCDM*)
Service de Prévention et de Santé au Travail (*SPST*)
Stérilisation
Services administratifs, informatique, logistiques et techniques

PLANS DE NOS SITES



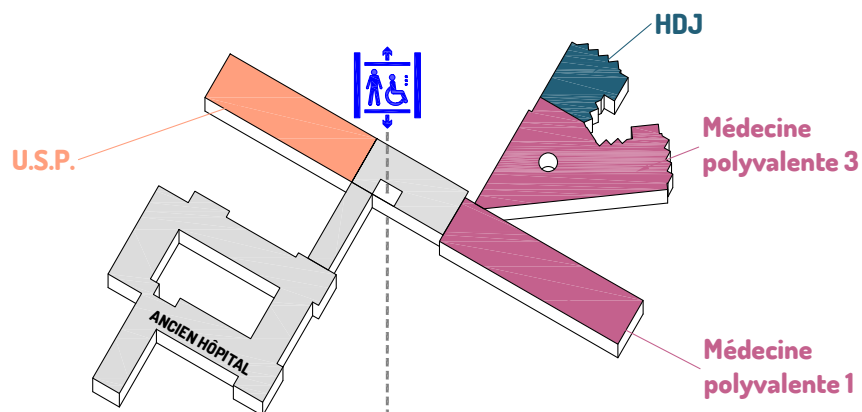
HÔPITAL LOUIS PASTEUR - CHERBOURG



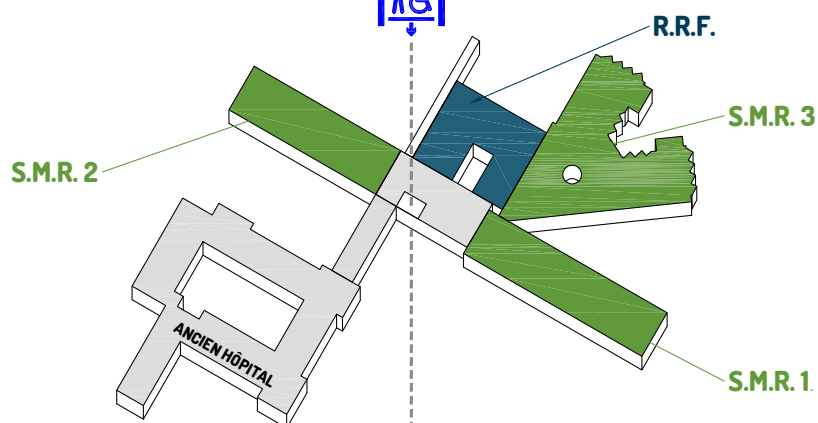
BÂTIMENT FEMME-ENFANT

HÔPITAL SIMONE VEIL - VALOGNES

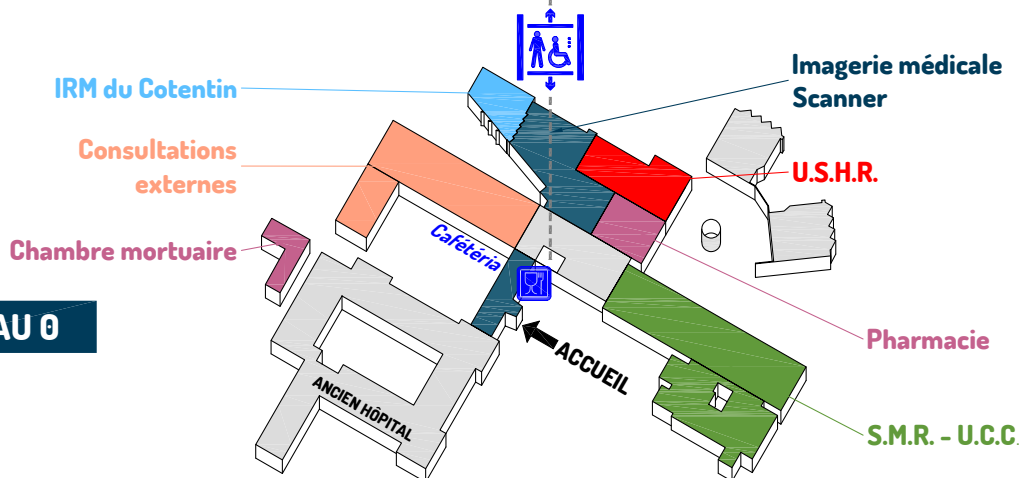
NIVEAU 2



NIVEAU 1



NIVEAU 0



Maison médicale

EHPAD
Le Gros Hêtre
Octeville

EHPAD
Le Pays
Valognais
Valognes

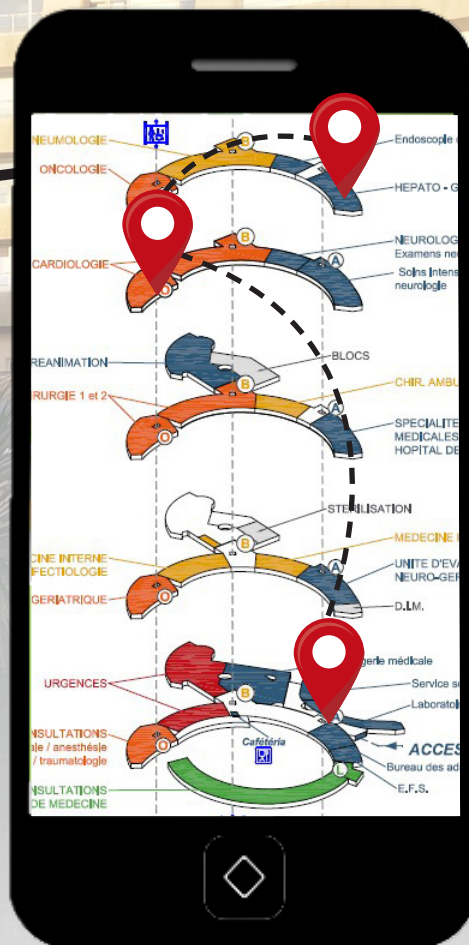
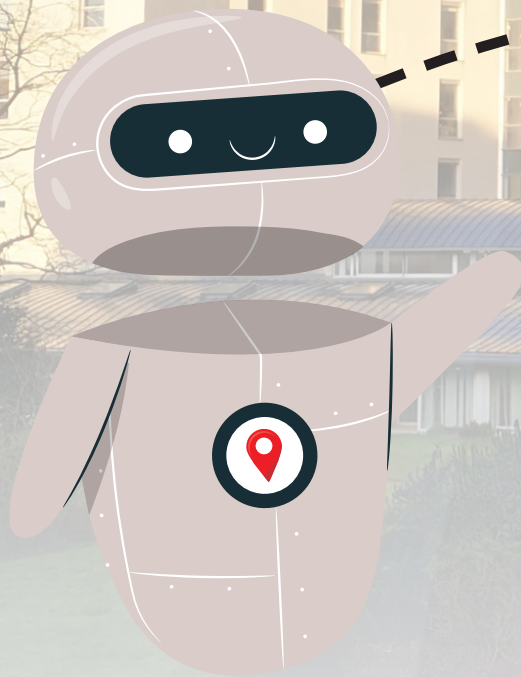


SUIVEZ-MOI !

POUR ALLER D'UN ENDROIT À L'AUTRE AU CHPC,

flashez le QR Code le plus proche de vous

Se repérer
à l'hôpital ?
C'est facile !



NOS PROFESSIONNELS, À VOTRE SERVICE

Au quotidien, sur l'ensemble de nos sites, ce sont **plus de 2 600 professionnels** qui oeuvrent pour vous offrir des soins de qualité.

Afin de faciliter leur identification, les agents du CHPC portent un badge indiquant leur nom et leur fonction. Cette dernière est facilement identifiable par la couleur de leur tour de cou :



MÉDECIN

Son rôle est de rechercher les causes de la pathologie ayant nécessité l'hospitalisation en réalisant les examens appropriés, en posant un diagnostic et en prescrivant le traitement le mieux adapté.



INFIRMIER(ÈRE)

Ou IDE (*Infirmier(ère) Diplômé(e) d'État*) assure vos soins sur prescription médicale ou relevant de son rôle propre tout en participant à votre prise en charge et en assurant un rôle d'éducation thérapeutique.



SECRÉTAIRE

Chargé(e) de l'accueil, l'organisation des rendez-vous et du parcours de soins, le (*la*) secrétaire est responsable du suivi du courrier médical et de la gestion des dossiers.



AIDE-SOIGNANT(E)

Ou AS collabore avec les infirmier(ère)s pour assurer vos soins d'hygiène, de confort et prendre soin de votre environnement.



CADRE DE SANTÉ

Son rôle est de coordonner les prestations de soins dans un secteur ou unité. Le (*la*) cadre de santé organise les soins, supervise le fonctionnement des unités et la gestion des professionnels paramédicaux mais peut également être sollicité(e) pour répondre à vos interrogations concernant l'organisation de votre séjour.



ÉQUIPE MÉDICO-TECHNIQUE

Elle intervient au cours de votre séjour lors de la réalisation d'actes ou d'examens qui vous sont prescrits (*imagerie médicale, laboratoire, radiothérapie, pharmacie...*).



BRANCARDIER(ÈRE)

Sa mission est d'assurer vos déplacements entre votre chambre et les autres services.



ASH

L'Agent des Services Hospitaliers (ASH) est chargé(e) de l'hygiène des locaux.



SAGE-FEMME

Son rôle est de vous accompagner dans le processus de naissance de votre enfant.



ÉTUDIANT(E)

Sous la responsabilité de l'équipe médicale et soignante, des élèves de l'IFSI-IFAS effectuent des stages pratiques dans les services de soins et peuvent donc contribuer à vos soins.



PHARMACIEN(NE)

Ses missions sont d'assurer la sécurisation du circuit des produits de santé, d'analyser les prescriptions, de conseiller et informer les autres professionnels de santé sur les produits de santé, et de participer aux essais cliniques et à la recherche pharmacothérapeutique.



SERVICES INFORMATIQUE, TECHNIQUES & LOGISTIQUES

Ils assurent votre qualité de prise en charge et votre confort hôtelier grâce à différents services : restauration, blanchisserie, entretien, informatique, maintenance et approvisionnements.



PSYCHOLOGUE

Présent(e) pour vous écouter et vous soutenir, *(ainsi que votre entourage)* en cas de confrontation à des difficultés psychiques ou morales, le (la) psychologue participe à votre prise en charge en coordination avec l'équipe du service.



ASSISTANT(E) SOCIAL(E)

Son rôle est de vous aider à résoudre les difficultés *(d'ordre familial, professionnel, social...)* liées à votre hospitalisation et à votre état de santé. Prise de contact par l'intermédiaire de l'équipe soignante.



ÉQUIPE DE RÉÉDUCATION

Elle exerce son activité sur prescription médicale en collaboration avec l'équipe soignante des différents services *(kinésithérapeute, diététicien(ne)...*



SERVICES ADMINISTRATIFS ET GÉNÉRAUX

Les services administratifs généraux *(ressources humaines, qualité, finances)*, concourent au bon fonctionnement de l'hôpital.

PRÉPAREZ VOTRE VENUE

VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF

Avant votre venue au CHPC, pour une consultation ou une hospitalisation, vous devez **constituer votre dossier administratif**. Dans tous les cas, les pièces suivantes sont indispensables :



Cas particuliers :



Accident de travail
Feuille remise par
votre employeur



**Ressortissant Union
Européenne**
Carte EU
d'assurance maladie



**Ressortissant hors Union
Européenne**
Passeport + prise
en charge de votre
organisme d'assurance
dans votre pays d'origine



**Sans couverture
sociale**
Précisez-le à l'agent
d'accueil qui vous
orientera vers le
service social



Mineur/majeur protégé
Parents/tuteur :

- Signer l'autorisation de soins (*dès l'admission*)
- Présenter le livret de famille ainsi qu'une pièce d'identité, sauf si, vous, mineur, détenez votre propre pièce d'identité



Naissance
Livret de famille
ou acte de
naissance

CONFIEZ-NOUS VOTRE MAIL

pour partager votre expérience
et évaluer votre niveau de satisfaction

Votre **adresse mail vous sera demandée** lors de votre admission afin de pouvoir vous adresser un **questionnaire de satisfaction national** dénommé « E-satis » sur votre séjour hospitalier.

Il est essentiel pour l'établissement de connaître le ressenti des usagers afin d'améliorer ses prestations.

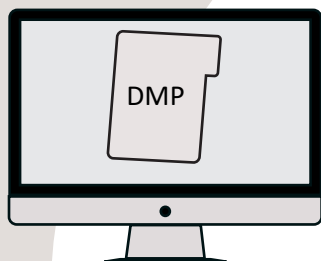


centre hospitalier public du cotentin

chpc

DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Conservez toutes vos données dans votre DMP



GARDEZ
vos informations
de santé en ligne



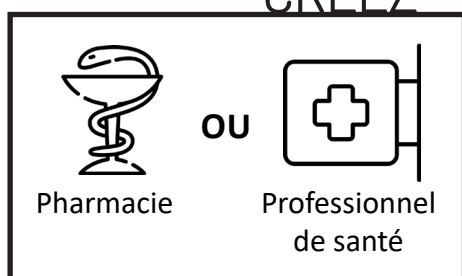
PARTAGEZ-LES
avec les professionnels
de santé de votre choix



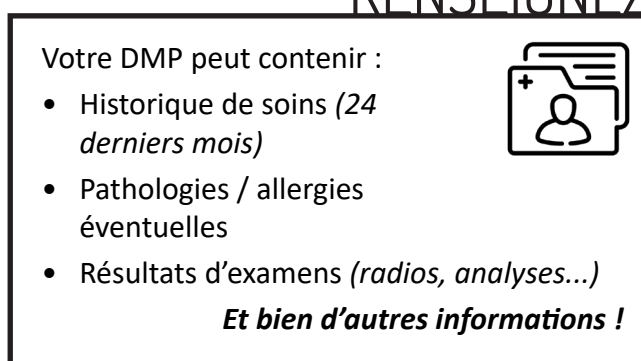
FACILITEZ votre prise
en charge en cas d'urgence

En pratique...

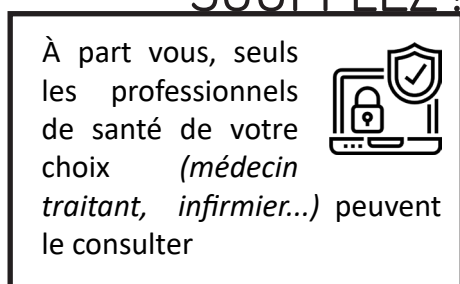
CRÉEZ



RENSEIGNEZ



SOUFFLEZ !



VOTRE «INS»

Nous disposons tous d'une **Identité sanitaire officielle** appelée Identité Nationale de Santé (INS).

Utilisée par tous les professionnels de santé, elle est unique et permet d'éviter de nous confondre avec une autre personne ou de créer inutilement un nouveau dossier.

5 éléments doivent être conformes à votre pièce d'identité : noms, prénoms, date de naissance, sexe et lieu de naissance.

Votre INS qualifiée alimente votre DMP !



www.monespacesante.fr

+ d'infos



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun



POUR UNE CONSULTATION



Présentez-vous **15 mn**
avant votre rendez-vous



Au secrétariat
du service directement



Muni(e) du courrier
de votre médecin traitant
pour bénéficier d'une
prise en charge complète*

Rx

En consultation, les actes effectués sont facturés.

Pour une consultation en secteur privé, le
spécialiste vous demandera de régler le coût
de la consultation et des actes pratiqués.

**(hors gynécologie, ophtalmologie,
pédiatrie de moins de 16 ans et
tabacologie)*



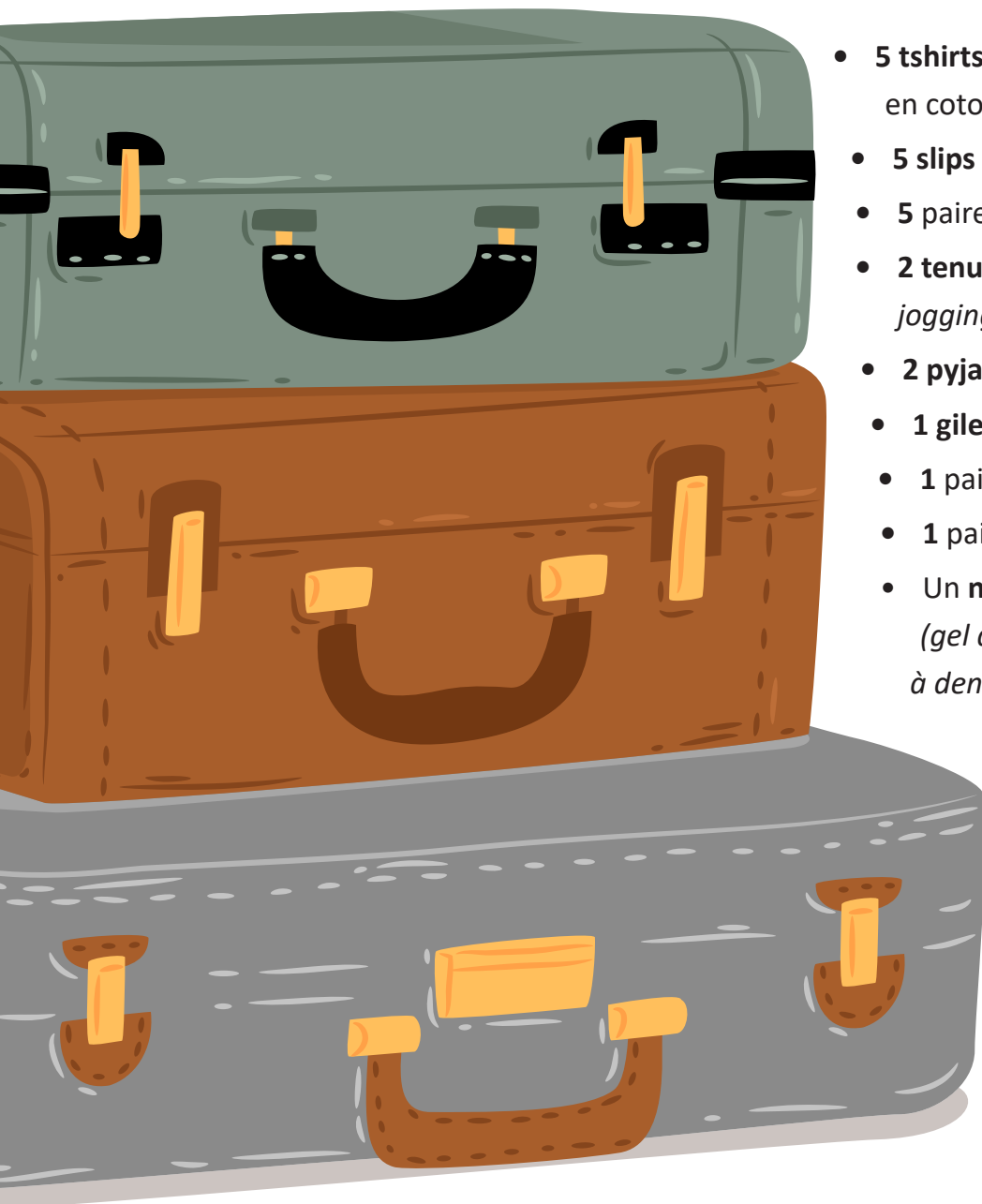
Signature



POUR UNE HOSPITALISATION

Dans le cadre d'une hospitalisation programmée, dès qu'une date est fixée avec le médecin, veuillez vous rendre au secrétariat du service afin de compléter votre dossier administratif. Cela permettra d'anticiper la prise en charge financière de votre séjour.

En cas d'hospitalisation, programmée ou non, merci d'apporter ou de vous faire apporter :



- **5 tshirts ou sous-vêtements couvrants** en coton
- **5 slips** en coton
- **5 paires de chaussettes**
- **2 tenues confortables** (*leggings, joggings, pantalons adaptés*)
- **2 pyjamas**
- **1 gilet ou vêtement chaud**
- **1 paire de chaussons non-glissants**
- **1 paire de chaussures fermées**
- Un **nécessaire de toilette** complet (*gel douche, shampoing, brosse à dent, dentifrice, pastilles pour appareil dentaire, brosse/peigne, mousse à raser, rasoir*)

En cas de prolongation de l'hospitalisation, l'équipe soignante vous sollicitera (*ou vos proches*) pour le réassort de ce trousseau.

L'IDENTIFICATION, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS



Le port du bracelet d'identité est une garantie supplémentaire qui permet d'assurer le bon soin au bon patient et ainsi réduire les risques.

C'est pourquoi, dès votre admission aux urgences ou dans le service, **un bracelet vous sera posé au poignet.**

De même, la **vérification orale de votre identité** avant chaque soin est une étape nécessaire et obligatoire. Les équipes seront donc amenées à vous demander votre identité à de multiples reprises pendant votre séjour.

Les **frais d'hospitalisation** non pris en charge par les caisses d'assurance maladie sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle (*forfait journalier, acte lourd, passage aux urgences sans hospitalisation...*).

À ceci peuvent s'ajouter des frais annexes de téléphone, régime particulier, frais d'accompagnant, télévision... Les tarifs sont consultables dans le service, une facture vous sera adressée ultérieurement.

Le coût de votre hospitalisation varie en fonction de la spécialité (*chirurgie, médecine*). Le prix de journée est également affiché dans chaque service ainsi qu'au bureau des admissions.

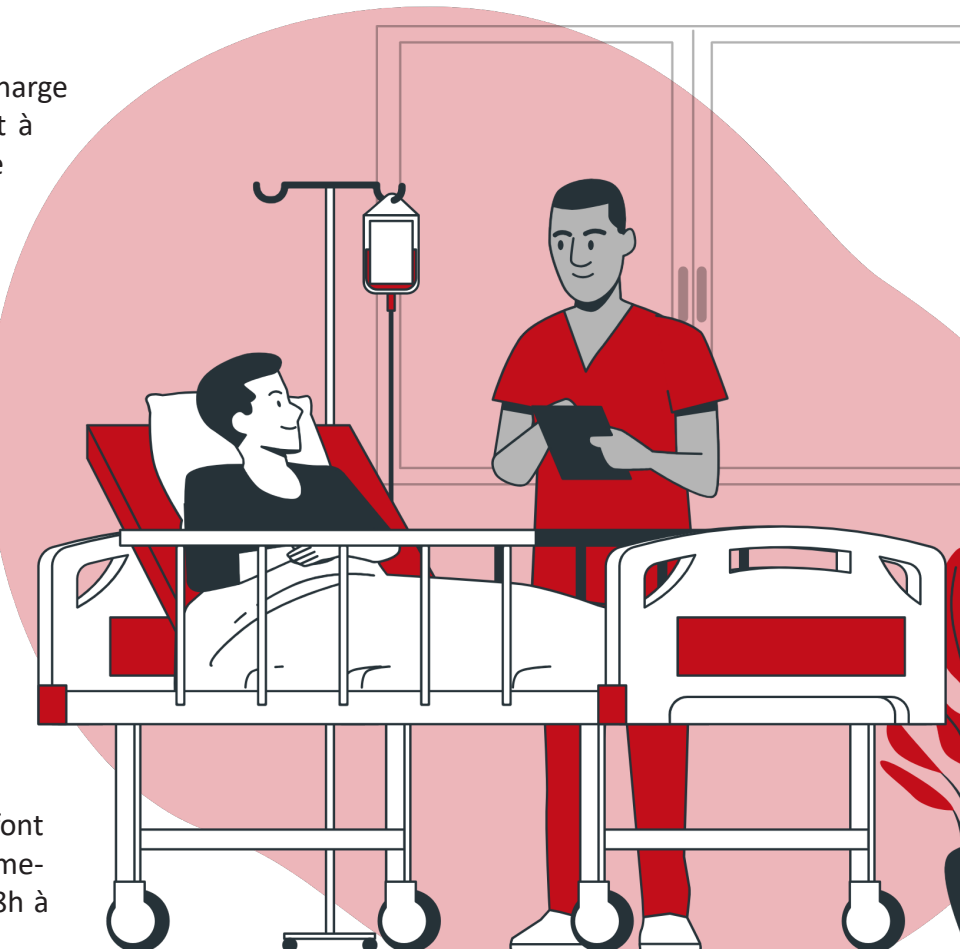


Les **déclarations de naissance** se font au secrétariat du secteur Femme-Enfant, du lundi au vendredi de 8h à 16h.



Les **déclarations de décès** se font au bureau de l'état civil (*rez-de-chaussée*), du lundi au vendredi (*de 9h à 16h45 sur le site de Cherbourg et de 8h30 à 16h30 sur le site de Valognes*).

Vous souhaitez une **chambre particulière** ? Cette possibilité vous sera proposée lors de la constitution de votre dossier administratif. Si tel n'est pas le cas, sollicitez l'équipe (*cf. p16*).



HOSPITALISATION EN URGENCE

ADULTE



Les formalités sont réduites au minimum. Néanmoins, la présentation de votre **Carte Vitale**, votre **pièce d'identité** et votre **carte de mutuelle** est nécessaire.

Votre dossier administratif devra ensuite être complété dans le service, dès que possible, par un membre de votre famille ou un proche.



ENFANT



Pour une hospitalisation depuis les urgences pédiatriques (*site Louis PASTEUR, Cherbourg-en-Cotentin*), vous réaliserez le dossier administratif de votre enfant dans le **service de pédiatrie**.

VOTRE SÉJOUR

INFORMATIONS PRATIQUES



PROTHÈSES & LUNETTES

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de prothèses auditives, dentaires ou lunettes. Dans le cas d'une détérioration, une prise en charge est possible si la responsabilité de l'hôpital est engagée.



DÉPÔT DE BIENS

Il est recommandé de laisser les objets de valeur (*bijoux, argent*) à votre domicile et, si nécessaire, de demander à vos proches de vous fournir de petites sommes d'argent en espèces. Le CHPC décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.



VISITES

Celles-ci sont à privilégier de 13h à 20h.

Cependant, des particularités existent en fonction des organisations de service.

Merci de vous renseigner auprès de l'équipe soignante.



ACCOMPAGNANT

Selon les disponibilités du service, un proche peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous et à prendre ses repas en votre compagnie (*prestation facturée*). En pédiatrie, des modalités particulières ont été définies (*cf. service*), tarifs consultables au bureau des admissions.



INTERNET

Le CHPC propose un accès à Internet via wifi. Un code d'accès (*nominatif*) vous sera remis sur simple demande auprès de l'équipe soignante.



CULTE

Le CHPC vous accueille dans le respect de vos croyances. Un service d'aumônerie vous accompagne ainsi que vos proches, sur demande, pour une rencontre, un partage en toute confidentialité, un accompagnement spirituel, des prières et des sacrements.

Ce service peut faire le lien avec le représentant de votre religion. Sollicitez l'aumônier ou l'équipe soignante :

- **Site Pasteur (Cherbourg-en-Cotentin) :**
02 33 20 77 23 - Poste 37723
Lieu de culte au rez-de-jardin
Accès ascenseur C
- **Site Veil (Valognes) :**
02 33 20 70 00 puis poste 26903
ou 06 08 56 77 71
Oratoire au 1^{er} étage



PROCHE RÉFÉRENT

Il est important de définir un référent qui assurera la transmission des informations à vos proches afin d'éviter la multiplication des appels téléphoniques dans le service.



VISITEURS BÉNÉVOLES

Les membres de l'association «Visites des Malades dans les Établissements Hospitaliers» (*VMEH*) peuvent vous rencontrer : sollicitez l'équipe soignante.



CHAMBRE MORTUAIRE

Le CHPC dispose de deux chambres mortuaires, une à Cherbourg, une à Valognes. Les informations concernant leur organisation et fonctionnement sont disponibles auprès des équipes soignantes au besoin.

SERVICES ET PRESTATIONS POUR VOTRE CONFORT



TÉLÉVISION

Où s'abonner ?



Cafétéria
(hall, rez-de-chaussée)



www.avipay.fr



Borne
(près de la cafétéria)



Téléphone : (horaires cafétéria)

- Pasteur : 02 33 44 81 45 (37500)
- Veil : 02 33 53 24 35 (20044)



Chambre
double ?
Casques
audio en
vente à la
cafétéria



CAFÉTÉRIA

Cafétéria (et espace de convivialité)
au rez-de-chaussée :

- **Site Pasteur (Cherbourg-en-Cotentin) :**
Du lundi au vendredi, 8h - 18h
Week-end et jours fériés, 12h - 18h
- **Site Veil (Valognes) :**
Du lundi au vendredi, 10h - 17h

Des distributeurs automatiques de boissons et nourriture sont à votre disposition dans le hall de chaque site.



REPAS

Les horaires des repas (différents selon les services), vous seront communiqués par l'équipe qui vous prend en charge.

Vous sélectionnez vous-même votre repas, la veille pour le lendemain, parmi un choix de menus équilibrés.

Sur prescription médicale, le service diététique peut vous établir un régime adapté.



ÉCOLE

La pédiatrie bénéficie d'une institutrice de l'éducation nationale qui vient 1 fois/semaine pour rencontrer les enfants en individuel afin d'organiser le lien avec son établissement scolaire.



CHAMBRE PARTICULIÈRE

Dès les formalités de préadmission et à votre arrivée dans le service, vous pouvez demander (sous réserve de disponibilité) à bénéficier d'une chambre particulière. Cette prestation vous sera facturée et peut-être non prise en charge par votre mutuelle.



TÉLÉPHONE

Si vous souhaitez utiliser le poste téléphonique de votre chambre pour appeler l'extérieur, vous devez en faire la demande au bureau des admissions. Vous réglerez un forfait de mise en service de la ligne téléphonique ainsi que vos communications.



COURRIER

Votre courrier, y compris les colis et lettres recommandées, vous est distribué du lundi au vendredi. Pour faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de libeller l'adresse comme suit :

- | | |
|---|---------------------------------------|
| • Site Pasteur (Cherbourg-en-Cotentin) : | • Site Veil (Valognes) : |
| NOM Prénom | NOM Prénom |
| Service - Chambre | Service - Chambre |
| Centre Hospitalier Public du Cotentin | Centre Hospitalier Public du Cotentin |
| BP 208 | 1 Avenue du 8 Mai 1945 |
| 50102 CHERBOURG-EN-COTENTIN | 50700 VALOGNES |

Pour l'envoi de vos correspondances préalablement affranchies, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall, au rez-de-chaussée.

CONSIGNES SPÉCIFIQUES



TABAC

La consommation de tabac est proscrite à l'intérieur des bâtiments. Vous devez vous rendre à l'extérieur, dans les espaces fumeurs autorisés, en ayant pris soin auparavant de prévenir le personnel du service.

Une équipe de tabacologie se tient à votre disposition (*sur rendez-vous*) au 02 33 20 70 60. Faites le point sur votre consommation, analysez votre type de dépendance, organisez votre projet de sevrage et bénéficiez des dernières avancées pharmacologiques.



ALCOOL

La consommation d'alcool est interdite dans l'enceinte de l'établissement. Si vous souhaitez faire le point sur votre consommation d'alcool, parlez-en avec le médecin qui vous prend en charge.



DROGUE

La consommation de toute substance illicite est interdite dans l'enceinte de l'établissement. Si vous souhaitez faire le point sur votre consommation, parlez-en avec le médecin qui vous prend en charge.



CIRCULATION INTERNE

Si vous sortez du service, avertissez toujours le personnel de votre absence. Mineur(e) : vous devez être accompagné(e) d'un adulte.



NON-DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au bureau des admissions.



CALME

Pour le bien-être de chacun, le silence est de rigueur. Respectez le repos des autres patients en évitant les discussions bruyantes et en baissant le son des appareils (*radio, TV*).



DROIT À L'IMAGE

Nous vous remercions de ne pas photographier, filmer ou enregistrer des actes de soins, des patients ou des personnels sans y avoir été autorisé(e).

Sur la base de l'article 9 du code civil : « Chacun a le droit au respect de sa vie privée ». Sur la base de l'article 226-1 du Code pénal qui précise que « Est puni d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, volontairement de porter atteinte à l'intimité de la vie privée d'autrui :

1. en captant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de leur auteur, des paroles prononcées à titre privé ou confidentiel

2. en fixant, enregistrant ou transmettant, sans le consentement de celle-ci, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé ».

Lorsque les actes mentionnés au présent article ont été accomplis au vu et au su des intéressés sans qu'ils s'y soient opposés, alors qu'ils étaient en mesure de le faire, le consentement de ceux-ci est présumé ».



CHARTRE

Hôpital sans tabac

- 1 Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels. Informer les usagers.
- 2 Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
- 3 Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abord du fumeur.
- 4 Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur dépendant.
- 5 Faire accepter et respecter la réglementation en vigueur.
- 6 Installer, maintenir et actualiser la signalétique obligatoire et non obligatoire.
- 7 Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
- 8 Multiplier les initiatives pour devenir des Hôpitaux et structures de santé promoteurs de santé.
- 9 Assurer la continuité des actions et se doter des moyens d'évaluation.
- 10 Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Être persévérant !

VOTRE SORTIE



MUTATION

Dans le cadre de votre hospitalisation, des mutations entre les deux sites (*Cherbourg et Valognes*) peuvent être envisagées. Dans ce cas, elles seront organisées et prises en charge par l'établissement.



PERMISSION

En fonction de votre état de santé, une «permission» ou autorisation de sortie temporaire peut vous être accordée par le médecin (*sans excéder 48h*).

Durant cette sortie, l'hôpital n'est plus responsable des dommages subis ou occasionnés.

Quel que soit le mode de transport utilisé à cette occasion, il reste entièrement à votre charge ainsi que les éventuels soins nécessaires pendant votre permission.



RETOUR À DOMICILE

Une ordonnance et une lettre de liaison vous seront remises, et un compte-rendu médical sera envoyé à votre médecin traitant.

Sur évaluation médicale, un moyen de transport adapté à votre état de santé pourra vous être prescrit pour regagner votre domicile. Le service se charge de contacter le transporteur de votre choix et d'organiser votre sortie. Les frais de transport ne peuvent être remboursés par les organismes de prise en charge que sur présentation d'une prescription médicale de transport.



SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

La durée de votre séjour dépend de l'évolution de votre état de santé. Toutefois, votre liberté reste entière, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé(e) des risques possibles et après avoir signé un document déchargeant l'hôpital de toute responsabilité.



SORTIE D'UN MINEUR

La présence d'un parent ou du tuteur légal de l'enfant (*présentation d'un justificatif*) est obligatoire pour que la sortie de l'enfant puisse avoir lieu.



QUESTIONNAIRE DE SORTIE

À la fin de votre hospitalisation, un questionnaire de sortie vous sera remis. Il est important que vous nous fassiez part de vos suggestions et de vos critiques.

Vos réponses et observations seront étudiées et il en sera tenu compte pour améliorer les conditions d'hospitalisation. Vous pouvez déposer ce questionnaire dans la boîte située dans chaque service ou dans le hall d'entrée.

POUR VOUS ACCOMPAGNER



MAISON DES USAGERS

La Maison Des Usagers (MDU) du CHPC et de la Fondation Bon Sauveur de la Manche, est située dans le hall d'accueil du site Pasteur (*Cherbourg-en-Cotentin*).

Espace de rencontre et d'information, elle offre appui et réconfort aux usagers et dispense des informations sur les associations et structures existantes.



CONTACT



Maison Des Usagers CHPC/FBS
Centre Hospitalier Public du Cotentin
BP 208
50100 CHERBOURG-EN-COTENTIN



maison.usagers@ch-cotentin.fr



02 33 20 70 04

centre hospitalier public du cotentin

chpc

VOS DROITS



INFORMATIONS SUR VOS DROITS

Être informé de son état de santé est un droit pour tout patient et fait partie du processus de soin. Cette information est donnée en priorité au patient, adaptée aux possibilités de compréhension de chacun et à la gravité de la situation.

Consentement aux soins

La loi du 4 mars 2002 puis celle du 26 janvier 2016 ont renforcé le droit des usagers de recevoir une information concernant leur état de santé et les actes qui leur sont proposés (*investigations, soins*), de façon à permettre leur « Consentement libre et éclairé » pour tout ce qui concerne leur santé.

Une fois l'information donnée de façon la plus compréhensible possible, tout patient a le droit de refuser des soins (*ou demander leur interruption à tout moment*).

Cependant, si le refus met la vie de la personne en danger, le médecin est tenu de tout mettre en œuvre

pour tenter de la convaincre d'accepter les soins.

Ainsi, et sauf cas d'urgence ou cas où le patient est hors d'état de s'exprimer, les actes médicaux (*diagnostics ou thérapeutiques*) ne peuvent intervenir qu'à la suite du **consentement libre** (*c'est-à-dire obtenu sans la contrainte d'un tiers*) et **éclairé** (*c'est-à-dire avec exposition loyale des risques et bénéfices des actes*) du patient.

Autrement dit, en-dehors des situations d'urgence qui engagent le pronostic vital, les soins sont proposés et non imposés.

Confidentialité

Le personnel et les intervenants du CHPC sont tenus à une obligation de confidentialité.

Commission Des Usagers (CDU)

Cette commission, créée par la loi du 4 mars 2002, est instituée au sein de chaque établissement de santé public ou privé. Elle poursuit trois objectifs principaux :

- Veiller au respect des droits des usagers
- Contribuer à la qualité et à la sécurité des soins
- Examiner et répondre aux plaintes et réclamations des usagers.

Le CHPC, vous accueille en tant qu'hospitalisé(e) ou consultant(e). Tout sera mis en œuvre pour vous faire bénéficier des meilleurs soins et rendre votre séjour aussi agréable que possible.

Dans le cas, néanmoins, où vous auriez des critiques à formuler ou si vous vous estimez victime d'un préjudice du fait de votre hospitalisation, vous avez la possibilité :

- De demander à être reçu(e) par la direction responsable des relations avec les usagers pour exprimer oralement vos remarques
- D'adresser à la direction du CHPC une simple lettre exposant les griefs que vous avez à formuler, celle-ci fera l'objet d'une réponse circonstanciée

La CDU dispose de représentants des usagers. Vous pouvez leur exposer vos préoccupations sur la qualité de votre prise en charge.



Représentants des usagers

En tant qu'utilisateur du système de santé, vous avez des droits. Pour les faire valoir, vous pouvez être accompagné(e) de représentants des usagers.

Vous pouvez les rencontrer en sollicitant la Maison des Usagers (*présentation ci-dessus*) ou la direction de l'établissement (*direction@ch-cotentin.fr*).



**Dans cet
établissement,
des représentants
des usagers
défendent vos
droits et intérêts**



information

Nous nous assurons que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin et sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

écoute et relais

Grâce à vos remarques, positives ou négatives, nous contribuons à améliorer la qualité de votre prise en charge, en coopération avec les équipes de l'établissement.

accompagnement dans vos démarches

Nous sommes là pour vous aider en cas de questionnement sur vos droits en santé, afin de les faire respecter. Nous pouvons vous accompagner en cas de problème.

indépendance et confidentialité

Nous vous représentons gratuitement, sans lien de subordination hiérarchique ou financier avec l'établissement. Nous sommes tenu.e.s au secret professionnel.

Contactez-nous !



La Maison des Usagers au CHPC est ouverte du lundi au vendredi de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

Téléphone : 02.33.20.70.04
Mail : maison.usagers@ch-cotentin.fr

En savoir plus



France Assos Santé Normandie, Union Régionale des Associations Agréées du Système de Santé (URAASS)
Tél. : 02 35 36 29 81 / normandie@france-assos-sante.org

Articles relatifs à la CDU

Art R. 1112-91 - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. R. 1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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.

Art. 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, la 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 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.

Art. 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.

Article 2 - Après le dixième alinéa de l'article R. 716-3-25 du même code, il est inséré un alinéa ainsi rédigé : 10. Le rapport de la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge mentionné à l'article L. 1112-3. Ce rapport est transmis au conseil d'administration accompagné des propositions et avis de la commission de surveillance.

Article 3 - Les articles R. 710-1 -1 à R. 710-1 -10 du code de la santé publique sont abrogés.

Article 4 - Les établissements de santé disposent d'un délai de six mois à compter de la publication du présent décret pour mettre en place la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge. Jusqu'à la mise en place de cette commission, la commission de conciliation continue à assurer ses missions.

Jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter de la publication de la première décision prononçant les agréments prévus à l'article L. 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers dans les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge sont désignés pour un an par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation parmi les membres des associations régulièrement déclarées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades.



Charte de la personne hospitalisée

Cette charte a pour objectif de faire connaître à toute personne malade accueillie dans un établissement de santé ses droits essentiels ainsi que les règles de vie à l'hôpital :



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.

Personne de confiance

Toute personne majeure a le droit de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.



QUI EST-CE ?

C'est quelqu'un en qui vous avez confiance, que vous choisissiez parce qu'il (elle) est proche de vous, avec qui vous pouvez partager vos problèmes de santé et qui connaît vos attentes en matière de soins.

La personne de confiance est librement choisie par vous dans votre entourage.

Il vous revient d'informer la personne que vous avez choisie sur son rôle et ses responsabilités.

Certaines informations que vous jugez confidentielles peuvent ne pas lui être communiquées, indiquez-les au moment de sa désignation.

Toutes les informations que vous donnerez sur la personne de confiance (*son nom, ses coordonnées*) seront dans votre dossier et garanties par le secret médical.

Être désigné personne de confiance ne donne pas accès au dossier médical du patient.

SES MISSIONS



La loi indique les deux missions de la personne de confiance :

Vous accompagner tout au long des soins, dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux pour vous aider dans les décisions à prendre.

Être une **personne ressource** pour les soignants si l'évolution de votre état de santé ne vous permettait plus, transitoirement (*par exemple inconscient en réanimation*) ou plus longuement (*coma*) d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire pour prendre une décision ou consentir à des soins.

Dans ce cas-là, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et rendra compte de votre volonté. Son témoignage prévaut sur tout autre, que ce soit celui de votre famille ou de vos proches.

Avant toute investigation ou intervention importante, les précisions qu'elle donnera pourront guider les médecins dans leurs choix thérapeutiques.



EN RÉSUMÉ

La désignation d'une personne de confiance :

- N'est pas une obligation
- Doit être réfléchie : pensez-y avant une hospitalisation et prévenez cette personne de ses responsabilités éventuelles
- Se fait par écrit et est co-signée par la personne désignée
- Peut être annulée et remplacée quand vous le souhaitez
- Est valable pour la durée de l'hospitalisation ou pour plus longtemps

Demandez le document de désignation dans les services ou téléchargez-le sur le site de l'hôpital www.ch-cotentin.fr

N'hésitez pas à demander des renseignements à l'équipe soignante ou aux représentants des usagers !

cf. article L.1111-6 du code de la santé publique

Directives anticipées

Rédiger aujourd'hui des décisions importantes pour sa fin de vie évitera que d'autres les prennent peut-être un jour à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître.



C'EST QUOI ?

Ce sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie, en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Ces directives doivent être respectées par l'équipe médicale le moment venu.

Vous pouvez les réviser ou les annuler quand vous voulez, c'est l'écrit le plus récent qui fait foi.

COMMENT ?



Il s'agit d'un **document écrit, daté et signé**. Votre identité doit y être clairement indiquée (*nom, prénom, date et lieu de naissance*).

Il existe un **modèle national** avec deux versions en fonction de votre situation : soit atteint d'une maladie grave, soit en bonne santé.

À télécharger ici :



OÙ LES CONSERVER ?

Lors de votre hospitalisation, transmettez le document au médecin ou à l'infirmier(ère) qui recueille vos données lors de votre arrivée pour qu'il soit ajouté à votre dossier médical. Sinon, indiquez où le trouver si nécessaire.

Les directives anticipées peuvent être confiées à votre médecin de ville, à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Vous pouvez également les conserver sur vous.

Enfin, il est possible de les insérer dans l'espace de votre Dossier Médical Partagé (DMP) informatisé, si vous l'avez activé.



APPLICATION

En cas d'hospitalisation, vous allez être interrogé(e) sur l'existence ou non de directives anticipées. Celles-ci constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale en situation de fin de vie. **Leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical**, y compris celui de votre personne de confiance et de vos proches. Le médecin a l'obligation de les respecter.

Il existe deux exceptions :

- En cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Dans ce cas, la décision de refus d'application des directives anticipées est prise de façon collégiale, inscrite dans le dossier médical et portée à la connaissance de la personne de confiance.

cf. article L.1111-11 du code de la santé publique

Accès au dossier médical

Tout patient peut avoir accès à son dossier médical. L'accès à celui-ci est réservé à :



Mineurs : titulaire de l'autorité parentale



En cas de décès (si la demande est justifiée pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du (de la) défunt(e) ou pour faire valoir ses droits)



Conformément à la réglementation, le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernière hospitalisation ou consultation.

Vous pouvez consulter et/ou demander une copie (*payante*) de votre dossier par écrit adressée à la direction de l'établissement. Cette demande doit être accompagnée d'un justificatif (*copie de votre pièce d'identité ou d'un justificatif de parenté pour les ayants-droits*).

Pour les demandes concernant les mineurs, une copie du livret de famille et/ou du jugement de tutelle pour la personne protégée est nécessaire.

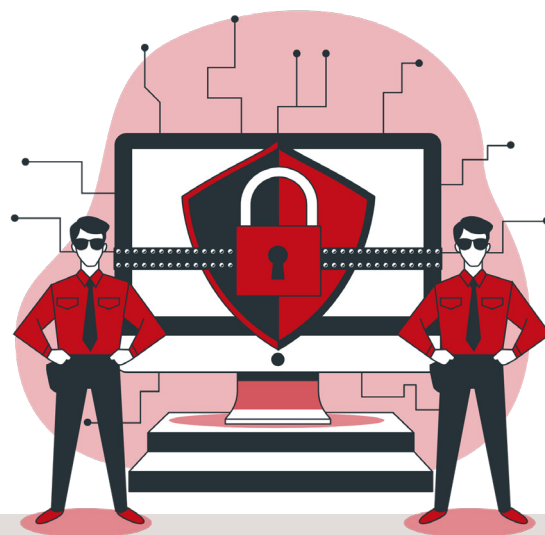
Cette copie de votre dossier sera mise à disposition après un délai maximal de huit jours. Si, toutefois, ces informations datent de plus de 5 ans, le délai est porté à 2 mois.



Information relative à la protection de vos données personnelles

Lorsque vous venez au CHPC, nous recueillons certaines informations vous concernant. Elles sont indispensables pour vous soigner et organiser votre prise en charge.

Au CHPC, nous veillons sur votre santé, mais aussi sur la confidentialité de vos informations personnelles, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.



Pourquoi recueillons-nous vos données ?

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation servent à :

- Assurer votre suivi médical
- Organiser votre séjour (administratif, facturation...)
- Améliorer la qualité de vos soins
- Contribuer à la recherche médicale (sans identification directe).

L'Intelligence Artificielle (IA) au service de votre diagnostic

Certains examens (par exemple en imagerie médicale) peuvent utiliser des technologies d'intelligence artificielle pour améliorer la précision des diagnostics et la sécurité des soins.

Important : ces outils **aident** les professionnels mais ne remplacent pas leur expertise. Un professionnel de santé valide toujours les diagnostics et décisions.

Vous pouvez être informé(e) sur cette utilisation directement par l'équipe médicale.

Quelles informations sont recueillies ?

Seules les données nécessaires à votre prise en charge médicale et administrative sont recueillies.

Certaines données peuvent provenir d'échanges entre professionnels de santé au sein de réseaux sécurisés.

Certaines autres données dites « sensibles » peuvent être recueillies,

Type de données	Exemples
Identité	Nom, prénom, date de naissance, coordonnées
Sécurité sociale	Numéro de sécurité sociale
Vie personnelle	Situation familiale, personnes à prévenir
Vie professionnelle	Profession, employeur
Informations administratives	Mutuelle, type de prise en charge
Données de santé	Examens, diagnostics, traitements, données génétiques

comme : origine ethnique, religion, vie sexuelle, **uniquement si ces informations sont pertinentes pour votre prise en charge.**

Une partie de ces informations sont facultatives mais peuvent faciliter votre prise en charge.

Avec qui partageons-nous ces données ?

Vos données peuvent être accessibles :

- Aux professionnels de santé qui vous prennent en charge au CHPC
- À vos médecins et soignants habituels (sauf opposition de votre part)

- Via des outils sécurisés (messagerie médicale, espace santé numérique).

Elles peuvent aussi être envoyées à des organismes publics (assurance maladie, autorités de santé...) ou à des prestataires autorisés, dans un cadre strictement encadré et sécurisé.

Combien de temps sont-elles conservées ?

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier passage dans l'établissement, ou au moins jusqu'à votre 28^e anniversaire, ou pendant 10 ans à compter du décès.

Certaines données peuvent avoir des délais de conservation différents (ex : recherches, don d'organes...), conformément à la réglementation.

Vos droits

Vous avez des droits sur vos données. **Vous pouvez :**

- Consulter votre dossier médical (droit d'accès)
- Faire rectifier une donnée erronée (droit de rectification)
- Demander à ce que vos données ne soient pas transmises à des tiers (droit d'opposition)
- Suspendre temporairement l'utilisation de certaines informations (droit à la limitation).

Pour la recherche, à tout moment vous pouvez retirer votre consentement ou vous opposer à l'utilisation de vos données.

À noter : la loi impose que certaines données médicales soient conservées.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données :

- Par voie électronique : dpd@ch-cotentin.fr
- Par courrier postal à l'adresse :
Délégué à la Protection des Données
Centre Hospitalier Public du Cotentin
46 Rue du Val de Saire
BP 208, 50102 CHERBOURG-EN-COTENTIN

Besoin de plus de détails ?

Vous pouvez consulter la version détaillée de cette information directement sur notre site internet : www.ch-cotentin.fr/usager/charte-patient



Vous rencontrez une difficulté ?

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez déposer une réclamation directement auprès de la CNIL.



RECHERCHE CLINIQUE

Il existe une Unité de Recherche Clinique & Innovation (URCI) au sein du CHPC afin de contribuer au développement de la recherche et des innovations au bénéfice de la population du Nord-Cotentin.

Les médecins de l'établissement peuvent ainsi vous proposer, lors de votre prise en charge, de participer à une recherche. Le médecin et l'équipe de recherche vous communiqueront les informations concernant le protocole et vous remettront une lettre d'information complète sur l'étude.

Les infirmier(ère)s de recherche clinique (IRC) seront dans l'établissement vos interlocuteurs(trices) privilégié(e)s tout au long du protocole.

Toute personne a le droit de refuser de participer à un protocole de recherche sans avoir à se justifier, en s'adressant au médecin le prenant en charge ou par mail à dpo.rc@ch-cotentin.fr



+ d'infos ici

ENTREPÔT DE DONNÉES



Cette même Unité de Recherche Clinique & Innovation a également développé un entrepôt de données informatisé afin d'intégrer les données médicales et administratives des patients.

Ces données sont collectées lors de vos séjours dans l'établissement à des fins de recherche et d'amélioration du soin dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur*.

Cette innovation présente des opportunités inédites : améliorer la qualité des soins, détecter au plus tôt les situations à risque, réduire le temps d'attente aux urgences en améliorant le parcours des patients, etc.

Le déploiement de cet outil est encadré par des mesures de sécurité et de confidentialité extrêmement strictes. Toutes vos données

sont désidentifiées avant d'être collectées et il est ainsi impossible d'identifier les personnes à partir de ces travaux.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit de suppression et d'opposition à l'intégration de vos données dans cet entrepôt. Vous pouvez exercer ce droit en contactant le délégué à la protection des données par mail (dpd.rc@ch-cotentin.fr) ou par téléphone au 02 33 20 72 33.

Sachez que vos données de santé sont essentielles pour faire avancer la recherche et améliorer les prises en charge.

**Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » (loi du 6 janvier 1978 modifiée), du référentiel CNIL du 17 novembre 2021 relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre à des fins de création d'entrepôts de données dans le domaine de la santé, et du RGPD - Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.*



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS : NOTRE PRIORITÉ

Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Les ordonnances d'avril 1996 ont fait de la qualité une exigence légale et réglementaire : la procédure de certification a amené les établissements de santé à intégrer la qualité comme un domaine à part entière de leur gestion.

Les indicateurs : les données anonymisées de vos séjours à l'hôpital peuvent être exploitées pour

des indicateurs nationaux obligatoires. Ils sont consultables sur le site de la HAS. Si vous vous y opposez, vous pouvez le faire connaître par écrit à la cellule qualité.

La dernière visite de l'établissement a eu lieu en novembre 2025. Vous pouvez consulter les conclusions sur le site de la HAS : www.has.fr.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Afin de prendre en charge votre douleur, le CHPC s'est doté d'un CLUD. Un contrat d'engagement de prise en charge de la douleur vous est remis avec ce livret d'accueil.

Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

Il définit, en lien avec les projets d'établissement et avec les professionnels de santé, le programme d'actions du CHPC dans le domaine de l'alimentation et de la prise en charge nutritionnelle des patients. C'est une structure de réflexion et de proposition pour l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients hospitalisés dans l'établissement.

Hygiène : prenez soin de vos mains !

La désinfection des mains avec un Solution Hydro-Alcoolique (SHA) ou le lavage, à l'eau et au savon, sont des mesures rapides et efficaces pour limiter la transmission croisée de micro-organismes.

Un distributeur de SHA est accessible dans votre chambre ou à proximité. Ce produit s'applique par friction sur des **maines propres, sèches et ne doit être ni rincé ni séché**. Vous pouvez l'utiliser aussi souvent que nécessaire (*lorsque*

vous quittez votre chambre par exemple), au même titre que les professionnels de santé ou les visiteurs.

D'autres mesures d'hygiène spécifiques à votre état de santé pourront vous être demandées ainsi qu'à votre entourage ; elles sont destinées à vous protéger ou à protéger la collectivité (*autres patients, professionnels de santé...*).



Les **plantes en pot** ne sont pas autorisées dans l'établissement et il est demandé de limiter la présence de fleurs coupées dans les chambres. Elles peuvent être mises en cause dans certaines infections, plus particulièrement chez les patients fragilisés.



Pour des raisons d'hygiène, la conservation en chambre **d'aliments nécessitant un stockage en réfrigérateur** n'est pas autorisée.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Ce comité est chargé d'élaborer, de promouvoir et de veiller à l'application de toutes les mesures visant à améliorer l'hygiène à l'hôpital. Il est assisté dans ses missions par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH).

Programme d'actions du CLIN :

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS

- Mise à jour des recommandations de bonnes pratiques de soins pour les gestes courants (*ex : pose d'un cathéter, préparation de la peau de l'opéré...*)
- Évaluation de la qualité technique des gestes d'hygiène des mains (*lavage, friction*)
- Évaluation du respect des bonnes pratiques de soins par observation des professionnels.

GARANTIR DES PRESTATIONS LOGISTIQUES DE QUALITÉ

- Réflexion sur le circuit du linge hospitalier, la distribution des repas et le circuit de la vaisselle
- Réorganisation de l'entretien des locaux
- Sécurisation du circuit des déchets hospitaliers et promotion de la valorisation de certains *d'entre eux (tri sélectif)*
- Évaluation du respect des bonnes pratiques de soins par observation des professionnels.

ENRICHIR LES CONNAISSANCES DES SOIGNANTS EN MATIÈRE D'HYGIÈNE

- Formation à l'hygiène des correspondants infirmiers en hygiène hospitalière, des nouveaux arrivants, des intérimaires, des internes en pharmacie et en médecine...
- Campagne d'information annuelle sur le thème de « l'Hygiène des mains »
- Évaluation du respect des bonnes pratiques de soins par observation des professionnels.

S'ASSURER DE LA MAÎTRISE DE LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER

- Contrôles de la qualité des eaux (*hémodialyse, douches, fontaines...*)
- Contrôles de la qualité de l'air dans les secteurs où l'air est traité (*bloc opératoire...*)
- Évaluation de l'efficacité des mesures de nettoyage et de désinfection de certaines surfaces (*bloc opératoire, stérilisation, cuisines...*).

GÉRER LE RISQUE INFECTIEUX

- Repérer les patients infectieux dès leur admission et assurer une prise en charge adaptée.

Tout au long de l'année, l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière réalise également...

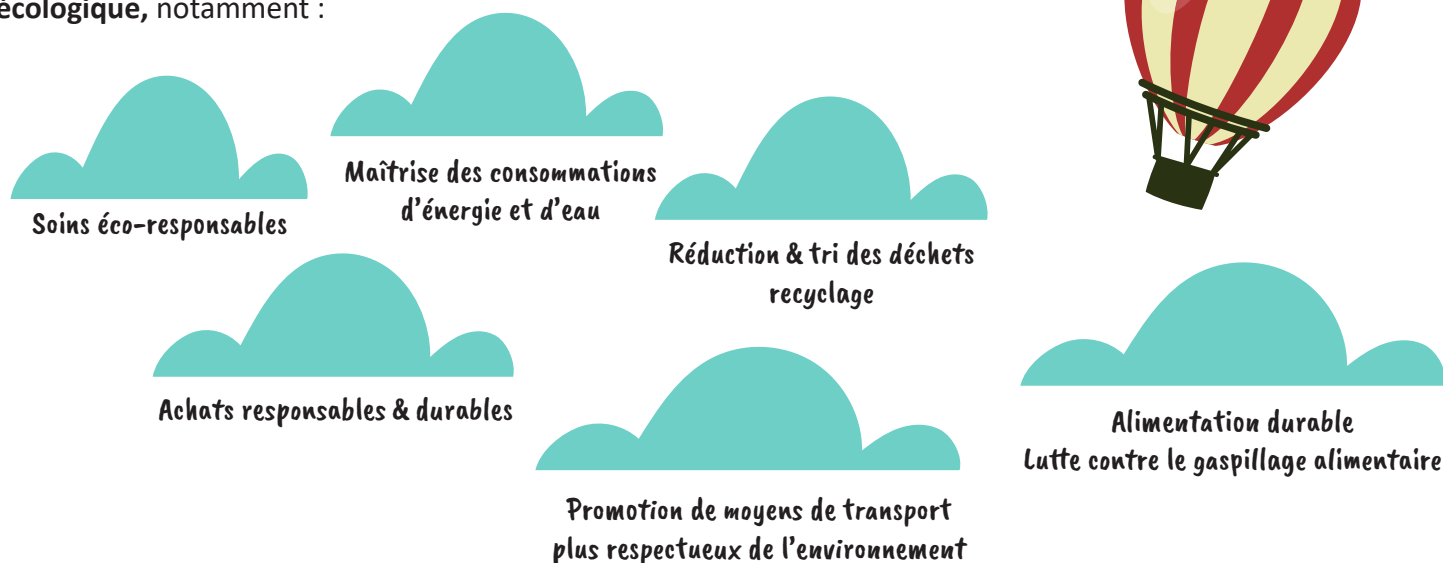
- La surveillance des infections acquises après certaines interventions chirurgicales et actes de soins
- Le contrôle continu des mesures mises en place en cas d'isolement d'une bactérie multi-résistante aux antibiotiques
- Le suivi du bon usage et de la consommation des antibiotiques (*en collaboration avec le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles*)
- Le recueil et l'analyse des accidents avec exposition au sang chez les soignants (*en collaboration avec le Service de Prévention et de Santé au Travail*).

CONTRIBUONS À UN HÔPITAL QUI PROTÈGE NOTRE COTENTIN



Notre hôpital est pleinement engagé dans une démarche de transition écologique, afin de concilier haute qualité des soins et responsabilité environnementale.

Conscients de l'impact environnemental du secteur de la santé, nous mettons en œuvre des actions concrètes pour **réduire notre empreinte écologique**, notamment :

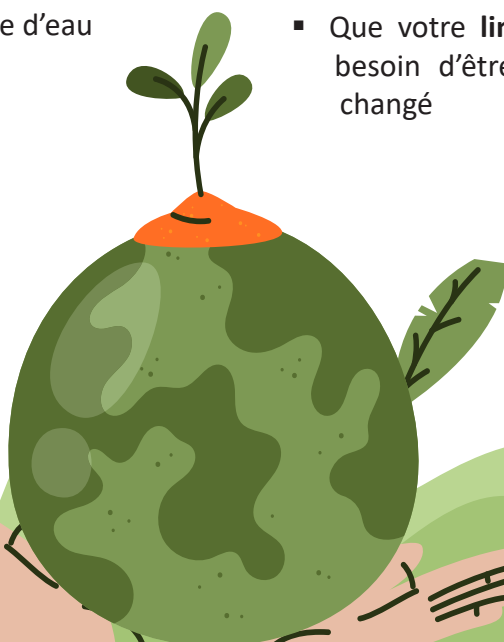


Vous voulez contribuer à cet engagement par des gestes simples au cours de votre séjour au CHPC ?

- Privilégiez les **transports partagés** dès que cela est possible
- **Fermez l'eau du robinet** lorsque vous ne l'utilisez pas
- Signalez-nous toute **fuite** de chasse d'eau
- Indiquez aux soignants :
 - Que vous souhaitez de **plus petites portions alimentaires**, adaptées à votre appétit
 - Que votre **linge hôtelier** n'a pas besoin d'être systématiquement changé

En 2025

- 23 tonnes de CO² grâce
au tri des déchets produits
lors des hospitalisations !

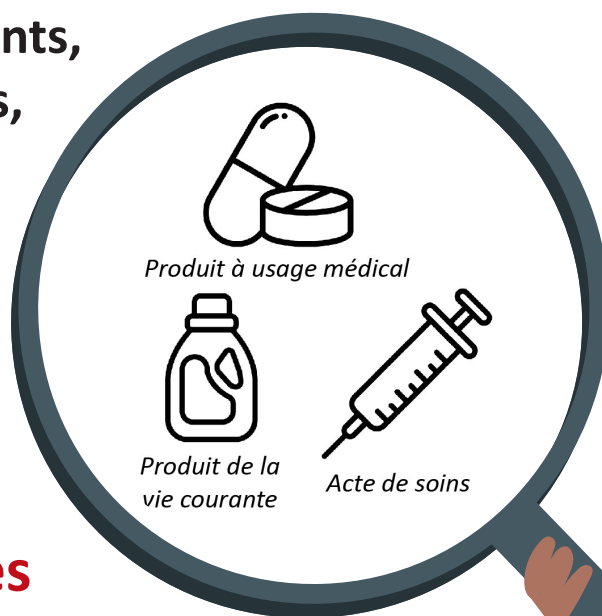


AGIR POUR SA SANTÉ ET CELLE DES AUTRES

chpc

centre hospitalier public du cotentin

Patients,
consommateurs,
usagers, participez
aux côtés des
professionnels
de santé à
l'amélioration de
la **sécurité des
médicaments, des
produits de la vie
courante et des actes de soins.**



Signalez tout événement non souhaité ou
tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif
sur votre santé ou celle de vos proches.



 www.signalement-

**Votre rôle est complémentaire
à celui des professionnels de santé.**

Lorsque vous signalez un événement
indésirable, vous aidez les autorités
sanitaires à :



À quoi sert votre signalement ?

Il concerne un produit à usage médical...



Modifier une notice, ajouter
une précaution d'emploi
ou retirer du marché
un produit jugé dangereux...

Il concerne un produit de la vie courante...



Alerter les consommateurs,
modifier le conditionnement
d'un produit, rappeler des lots
ou retirer le produit concerné
du marché...

Il concerne un acte de soins...



Renforcer la qualité
et la sécurité des soins,
en ville ou en établissement...



Don du sang

**Aucun produit n'est capable de le remplacer,
le don du sang est un geste simple et précieux.**

La Maison du don de l'Établissement Français du Sang (EFS) se situe près de l'entrée principale du site Pasteur (Cherbourg-en-Cotentin).

Pour connaître les horaires d'ouverture, les sites de collecte mobiles ou programmer votre prochain don du sang, rendez-vous sur le site www.dondesang.efs.sante.fr ou contactez le 02 33 20 76 32.

Don d'organe

En France, **chacun est présumé donneur d'organes ou de tissus après son décès, sauf si une volonté contraire a été exprimée de son vivant.** Il n'est donc pas nécessaire de réaliser des démarches spécifiques pour se déclarer donneur d'organes.

Si vous acceptez le prélèvement d'organe, vous pouvez demander une carte de donneur d'organe. Elle n'a pas de valeur juridique, mais permet de faire connaître votre position, notamment auprès de votre famille, en laissant une trace écrite. Elle permet également de gagner un temps précieux, notamment en cas d'urgence vitale, mais ne remplace pas l'échange que les médecins ont toujours avec les proches lorsqu'un prélèvement est envisagé.

Si vous êtes opposé(e) au prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le fichier national :

- Agence de la biomédecine, Registre National des Refus, 1, avenue du Stade de France, 93572 Saint-Denis-La-Plaine Cedex.



Le CHPC est engagé dans la lutte contre les violences intra-familiales

VOUS ÊTES VICTIME OU TÉMOIN
DE VIOLENCES, APPELEZ LE



arretonslesviolences.gouv.fr

Référents



Des référents formés sur la prise en charge des VIF sont présents pour vous aider dans les services du CHPC.

N'hésitez pas à les solliciter en vous rapprochant d'un professionnel qui trouvera la liste sur Intranet

Relais internes



Des relais de prise en charge au CHPC sont également disponibles :
Unité Médico-Judiciaire (UMJ) pour les usagers, Service de Prévention et de Santé au Travail (SPST) pour les agents

Guides



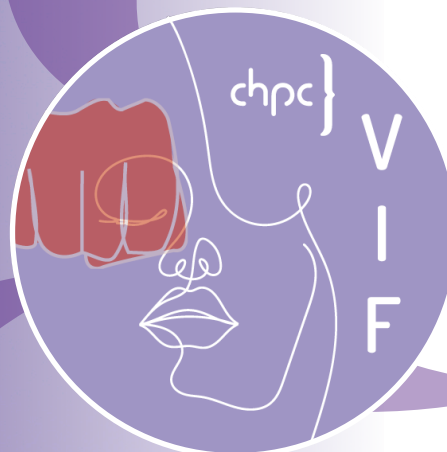
Un guide est disponible dans tous les services rappelant la définition, les signes et les ressources en lien avec les VIF. Il est également disponible en téléchargement ici :



Prévention



Des campagnes de prévention sont réalisées chaque année auprès des professionnels de l'établissement



centre hospitalier public du cotentin

chpc

Rejoignez-nous !

@chpc_cotentin



@centrehospitalierCHPC



www

www.ch-cotentin.fr



@CHPC



CONTACT



contact@ch-cotentin.fr



SITE LOUIS PASTEUR (Cherbourg-en-Cotentin)
BP 208, 50102 CHERBOURG-EN-COTENTIN



02 33 20 70 00

SITE SIMONE VEIL (Valognes)
1 Avenue du 8 Mai 1945, 50700 VALOGNES