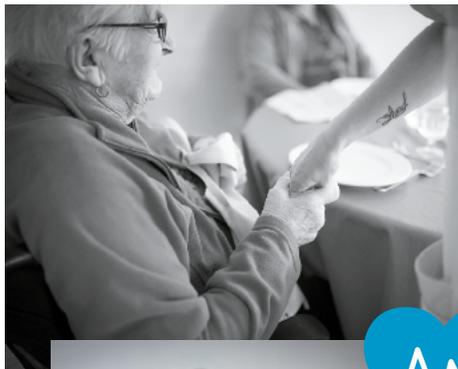


# LIVRET D'ACCUEIL



- 1 Venir au centre hospitalier Avranches Granville
- 2 Notre offre de soins
- 3 S'orienter vers nos services de soins
- 4 Votre admission
- 5 Votre séjour
- 6 Vie quotidienne pendant votre séjour
- 7 Recommandations de vie quotidienne
- 8 Votre sortie
- 9 Vos droits et votre information
- 10 Chartes
- 11 Sécurité et Qualité des soins
- 12 Nos équipes transversales
- 13 L'Hospitalisation à domicile

Les Hôpitaux du Sud-Manche sont des établissements publics de santé intercommunaux au service de la population du Sud Manche.

Ils sont constitués de trois sites implantés sur les communes d'Avranches, Granville et Villedieu-Les-Poêles. Les Hôpitaux du Sud-Manche travaillent étroitement avec les centres hospitaliers de Saint-Hilaire-du-Harcouët, de Mortain, de Saint-James et font partie du groupe hospitalier Mont-Saint-Michel.



## Site d'Avranches

59, rue de la Liberté – BP 338 – 50303 Avranches Cedex

Accueil : 02 33 89 40 00

Fax : 02 33 89 41 25

[www.hopitaux-montsaintmichel.fr](http://www.hopitaux-montsaintmichel.fr)

## Venir en transport en commun

### Site d'Avranches

#### Réseau Nomad de la région Normandie :

- Transport en car Nomad : Lignes 6 - 7 et 9
- Transport à la demande : Renseignement au 02 22 55 00 10

La réservation, sous réserve de places disponibles, est obligatoire au plus tard la veille du départ avant 16h (le vendredi pour un déplacement le lundi)



## Site de Granville

849, rue des Menneries – BP 629 – 50406 Granville Cedex

Accueil : 02 33 89 40 00

Fax : 02 33 91 50 01

[www.hopitaux-montsaintmichel.fr](http://www.hopitaux-montsaintmichel.fr)

## Venir en transport en commun

### Site de Granville

#### Réseau Nomad de la région Normandie :

- Transport en car Nomad : Lignes 7 - 8
- Transport à la demande : Renseignement au 02 22 55 00 10

La réservation, sous réserve de places disponibles, est obligatoire au plus tard la veille du départ avant 16h (le vendredi pour un déplacement le lundi)

#### Réseau Néva de la ville de Granville :

- Transport en bus : Ligne 2

# Site d'Avranches



Hôpitaux  
du Sud-Manche



## PLATEAU MÉDICO-TECHNIQUE

- 0** **URGENCES**  
ACCUEIL  
BUREAU DES ADMISSIONS/ENTRÉES  
IMAGERIE MÉDICALE - SCANNER - IRM  
LABORATOIRE - PHARMACIE
- 1** **URGENCES PÉDIATRIQUES MÉDICALES, URGENCES GYNÉCOLOGIQUES - OBSTÉTRICALES**  
CONSULTATIONS GYNÉCOLOGIE, CONSULTATIONS PÉDIATRIQUES  
PÉDIATRIE - NÉONATOLOGIE  
GYNÉCOLOGIE OBSTÉTRIQUE - MATERNITÉ
- 2** MÉDECINE CARDIO-VASCULAIRE ET NÉPHROLOGIQUE  
CONSULTATIONS ÉLECTRO-ENCÉPHALOGRAPHIE (EEG)  
COORDINATION HOSPITALIÈRE POUR LE PRÉLEVEMENT D'ORGANES ET DE TISSUS  
PNEUMOLOGIE, ONCOLOGIE THORACIQUE  
RÉANIMATION - UNITÉ DE SOINS CONTINUS  
UNITÉ MOBILE D'ORIENTATION ET D'ÉVALUATION GÉRIATRIQUE  
EMSP : ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS
- 3** CHIRURGIE 1 : CHIRURGIE DIGESTIVE, CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE, CHIRURGIE MAXILLO-FACIALE  
CHIRURGIE 2 : CHIRURGIE UROLOGIQUE, UNITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE (UCAA)  
ENDOSCOPIE

## BÂTIMENT PAVILLON

- 0** COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE
- 1** MÉDECINE 2 : NEUROLOGIE-RHUMATOLOGIE  
HÔPITAL DE JOUR

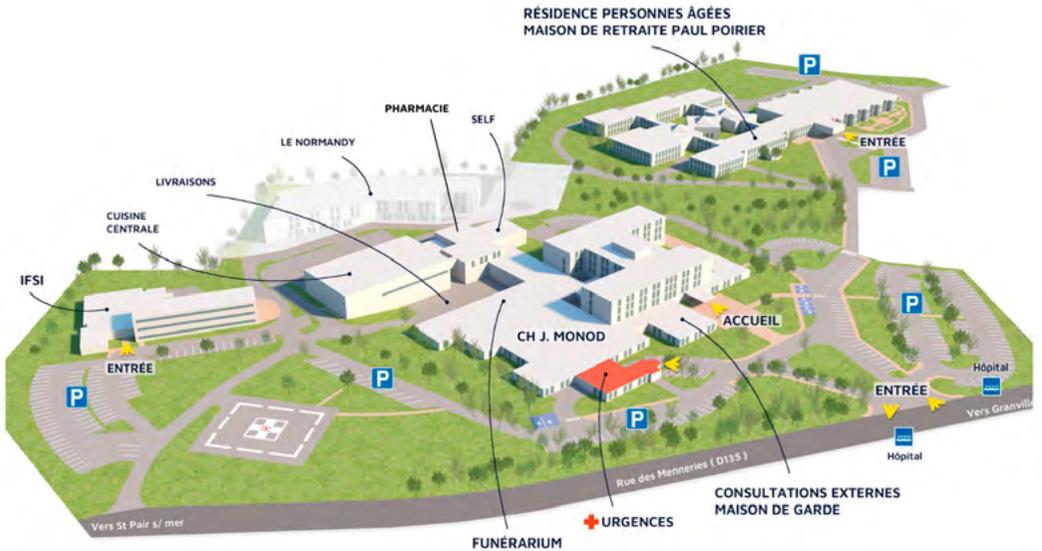
## BÂTIMENT D

- 0** DIRECTION DE RESSOURCES HUMAINES  
SERVICE SOCIAL  
KINESITHÉRAPIE
- 1** DIRECTION DES SOINS - ÉQUIPE D'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE
- 2** HÉPATO-GASTRO-ENTÉROLOGIE ( MÉDECINE 1 )

## CMDA

CONSULTATIONS MÉMOIRE  
CONSULTATIONS DOULEUR  
CONSULTATION ADDICTOLOGIE  
MAISON DE GARDE

# Site de Granville



## CH J. MONOD

### REZ-DE-CHAUSSÉE

**URGENCES**  
 BUREAU DES ADMISSIONS/ENTRÉES  
 CONSULTATIONS EXTERNES  
 IMAGERIE MÉDICALE  
 BLOC : CONSULTATIONS ANESTHÉSIE, OPHTALMOLOGIE, MÉDECINE VASCULAIRE  
 EXPLORATIONS FONCTIONNELLES  
 PERMANENCE CEGIDD  
 HÔPITAL DE JOUR MÉDECINE & ONCOLOGIE  
 POLE ÉDUCATIF PARTAGÉ  
 MÉDECINE DU TRAVAIL  
 PHARMACIE  
 CABINET DE CARDIOLOGIE LIBÉRAL

### COULOIR DES ACTIVITÉS TRANSVERSES

CONSULTATIONS ADDICTOLOGIES & DOULEUR  
 SERVICE D'HYGIÈNE HOSPITALIÈRE  
 SERVICE SOCIAL  
 UNITÉ MOBILE D'ORIENTATION ET D'ÉVALUATION GÉRIATRIQUE  
 PSYCHIATRIE DE LIAISON

## CH J. MONOD

- 1 UNITÉ COGNITIVO-COMPORTEMENTALE  
COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE
- 2 SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)
- 3 MÉDECINE 3 : MÉDECINE POLYVALENTE,  
UNITÉ DE SOINS PALLIATIFS  
EMSP : ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

## Pôle 1 – Anesthésie - Chirurgie - Réanimation - Femme/enfant

Le pôle 1 regroupe les spécialités suivantes :

- Chirurgie Viscérale et digestive - Chirurgie bariatrique
- Chirurgie Urologique
- Chirurgie Orthopédique et traumatologique
- Stomatologie et Chirurgie maxillo-faciale
- Ophtalmologie
- Réanimation - USC
- Centre périnatal de proximité (CPP)
- Anesthésie
- Chirurgie Ambulatoire
- Gynécologie Obstétrique
- Pédiatrie Néonatalogie
- Phlébologie
- Plateau de consultations externes
- Coordination hospitalière pour le don d'organes et de tissu

### Contacts :

#### Chirurgie viscérale - digestive et bariatrique

**02 33 89 40 14**

Site d'Avranches, de Granville et de Saint-Hilaire-du-Harcouët

#### Chirurgie urologique

**02 33 89 40 23**

Site d'Avranches, de Granville et de Saint-Hilaire-du-Harcouët

#### Chirurgie Orthopédique traumatologique

Site d'Avranches : **02 33 89 41 74**

#### Réanimation - USC

Site d'Avranches : **02 33 89 41 07**

#### Gynécologie Obstétrique

Site d'Avranches : **02 33 89 40 55** (Maternité – Gynécologie - Obstétrique)

Site de Granville : **02 33 91 51 43** (Centre Périnatal de Proximité – Planning Familial)

Site de Saint-Hilaire-du-Harcouët : **02 33 79 44 92** (Consultations avancées)

#### Pédiatrie - Néonatalogie - CPP

Site d'Avranches : **02 33 89 40 45**

Site de Granville : **02 33 91 51 43**

Site de Saint-Hilaire-du-Harcouët : **02 33 79 44 92** (Consultations avancées)

#### Stomatologie et Chirurgie Maxillo – faciale

Site d'Avranches : **02 33 89 41 61**

#### Anesthésie

Site d'Avranches : **02 33 89 41 40**

Site de Granville : **02 33 91 52 60**

#### Chirurgie Ambulatoire

Site de Avranches : **02 33 89 44 30**

#### Phlébologie et Ophtalmologie

Site de Granville : **02 33 91 52 60**

## Pôle 2 – Médecine – Urgences

Le pôle 2 regroupe les spécialités suivantes :

- Hépto-gastro-entérologie
- Médecine cardiovasculaire et néphrologique
- Unité de soins palliatifs
- Neurologie – Rhumatologie
- Pneumologie - Oncologie thoracique
- Hospitalisation de Jour
- Médecine polyvalente
- Endocrinologie - Diabétologie - Nutrition
- Urgences - SMUR
- Hospitalisation à Domicile
- Equipe Mobile de Soins Palliatifs
- Centre de vaccinations internationales - Centre Antirabique
- Pôle éducatif partagé

### Contacts :

#### Unité de soins palliatifs

Site de Granville : **02 33 91 50 74**

#### Médecine cardiovasculaire et néphrologique

Site d'Avranches : **02 33 89 40 64** et **02 33 89 40 63**

#### Pneumologie - Oncologie thoracique

Site d'Avranches : **02 33 91 50 52**

#### Pôle éducatif partagé

**02 33 91 52 88**

#### Médecine polyvalente

Site de Granville : **02 33 91 50 82**

#### Hospitalisation à domicile

**02 33 89 42 97**

#### Hépto - Gastro - Entérologie

Site d'Avranches : **02 33 91 52 33**

Site de Saint-Hilaire du Harcouët : **02 33 79 44 92**

#### Neurologie - Rhumatologie

Site d'Avranches : **02 33 89 40 75**

#### Hospitalisation de jour

Site de Granville : **02 33 91 50 42**

Site d'Avranches : **02 33 90 35 20**

#### Infectiologie/Vaccinations

**02 33 89 44 82**

#### Equipe mobile de soins palliatifs

Site de Granville : **02 33 91 51 70**

#### Endocrinologie - Diabétologie - Nutrition

Site de Granville : **02 33 91 50 82**

#### Urgences - UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée)

Avranches : **02 33 89 40 27**

Granville : **02 33 91 51 51**



**URGENCES : 15**

## Pôle 3 – Activités transversales

Le pôle 3 regroupe les services suivants :

- Imagerie médicale
- Laboratoire biochimie et microbiologie
- Pharmacie / Stérilisation
- Funérarium
- Consultation douleur chronique
- Service d'épidémiologie, de prévention et de contrôle des infections
- Equipes de rééducation et de réadaptation (kinésithérapeute, diététicien, orthophoniste, ergothérapeute)

### Contacts :

#### Imagerie Médicale

IRM – Scanner – Radiologie  
Mammographie - Echographie – Echodoppler  
**02 33 89 40 32**

#### Pharmacie / Stérilisation

Site d'Avranches : **02 33 89 42 01**

#### Laboratoire biochimie et microbiologie

**02 33 89 40 40**

#### Service d'épidémiologie, de prévention et de contrôle des infections

**02 33 91 51 76**

#### Consultation douleur chronique

**02 33 89 40 85**

#### Funérarium

Site d'Avranches : **02 33 89 40 90**  
Site de Granville : **02 33 91 50 97**

## Pôle 4 – Gériatrie

Le pôle 4 regroupe les structures suivantes :

- Soins médicaux et de réadaptation
- Court séjour gériatrique
- Consultation mémoire
- Unité cognitivo-comportementale
- Résidence Paul Poirier - Granville
- Résidence Arc en Sée - Avranches
- Unité Mobile d'Evaluation et d'Orientation Gériatrique

### Contacts :

#### Résidence Paul Poirier - Granville

(EHPAD – USLD)  
Site de Granville : **02 33 91 51 08**

#### Résidence Arc en Sée - Avranches

(EHPAD – USLD) Avranches : **02 33 89 42 70**

#### Unité cognitivo-comportementale

**02 33 91 52 50**

#### Soins médicaux et de réadaptation

Site de Granville : **02 33 91 52 13**

#### Court Séjour Gériatrique

Site d'Avranches : **02 33 89 44 00**  
Site de Granville : **02 33 91 51 13**

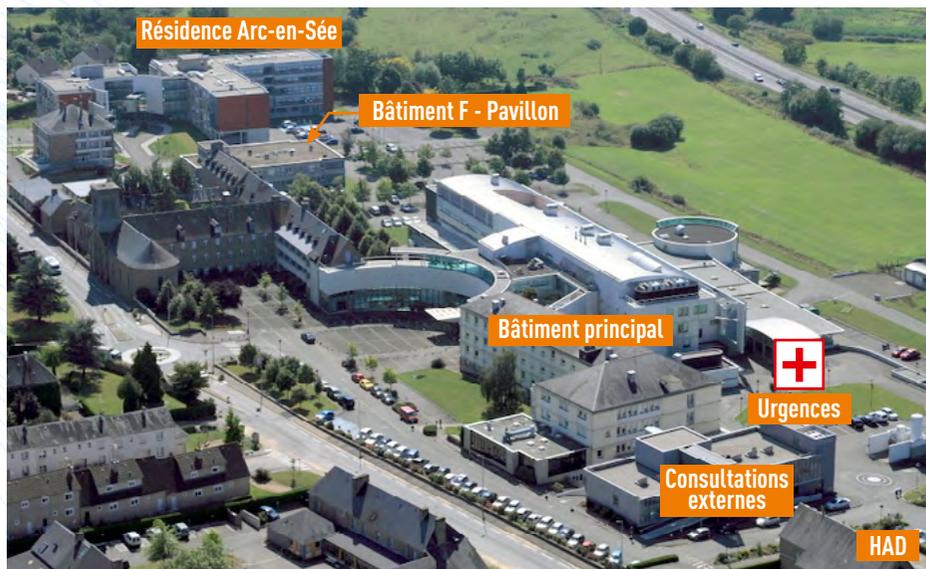
#### Unité Mobile d'Evaluation et d'Orientation Gériatrique

**02 33 89 42 46**

#### Consultation Mémoire

Site d'Avranches et Granville :  
**02 33 89 42 77**

## Site d'Avranches

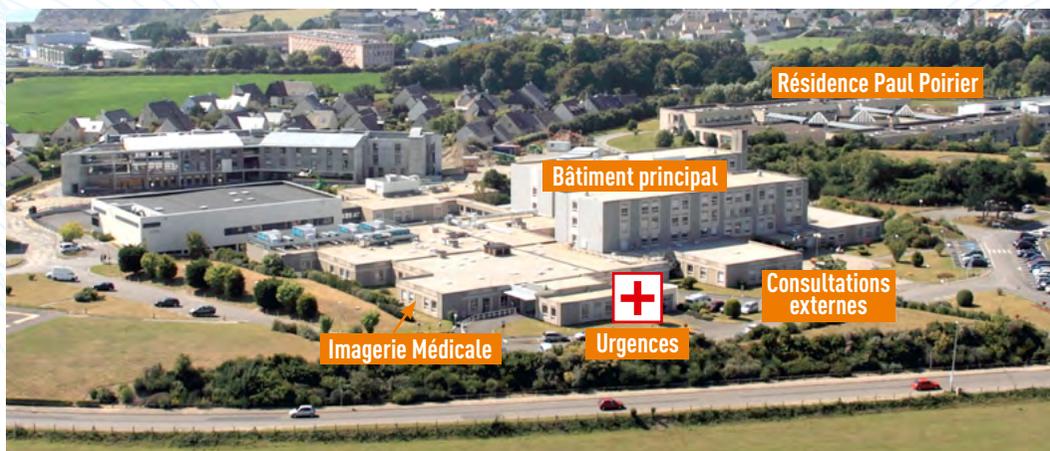


Niveaux	Bâtiment principal	Bâtiment F - Pavillon
<b>Rez-de-chaussée</b>	Bureau des admissions Laboratoires Imagerie Médicale Urgences Pharmacie / Stérilisation	Court séjour gériatrique
<b>1<sup>er</sup> étage</b>	Pédiatrie - Néonatalogie Gynécologie / Obstétrique	Neuro-rhumatologie (médecine 2)
<b>2<sup>ème</sup> étage</b>	Médecine cardiovasculaire et néphrologique Réanimation - Unité de Soins Continus (USC) Pneumologie Infectiologie - Consultations EEG Equipe mobile de soins palliatifs - UMOEG Hépto-gastro-entérologie - Hôpital de jour	
<b>3<sup>ème</sup> étage</b>	Chirurgie urologie Chirurgie maxillo-faciale Chirurgie viscérale et digestive Chirurgie orthopédique Blocs opératoires Chirurgie ambulatoire - Endoscopie	

Une signalétique est mise en œuvre pour vous aider à vous orienter vers les services.

Néanmoins, vous pouvez vous renseigner auprès des agents à l'accueil mais également auprès des professionnels de santé du Centre Hospitalier qui vous aideront à vous orienter.

## Site de Granville



Niveaux	Bâtiment principal
<b>Rez-de-chaussée</b>	Bureau des admissions Consultations externes Centre Périnatal de Proximité Urgences Imagerie Médicale - Pharmacie - Pôle éducatif partagé Chirurgie ophtalmologie - Phlébologie Hospitalisation de jour (y compris chimiothérapie) Activités transversales (douleur, hygiène ...)
<b>1<sup>er</sup> étage</b>	Unité cognitivo-comportementale Court séjour gériatrique
<b>2<sup>ème</sup> étage</b>	Soins médicaux et de réadaptation
<b>3<sup>ème</sup> étage</b>	Médecine polyvalente (médecine 3) Unité de soins palliatifs - Equipe mobile de soins palliatifs

### Bureau des admissions : Horaires d'ouverture

#### Site d'Avranches et de Granville

Du lundi au jeudi, de 8h00 à 17h30 sans interruption.  
Le vendredi de 8h à 17h, sans interruption.

#### Pour tous renseignements, concernant votre admission

Site d'Avranches : 02 33 89 41 27

Site de Granville : 02 33 91 50 35

### Préparer votre admission

Vous devez vous présenter au bureau de la gestion des patients afin de constituer votre dossier d'admission et de garantir votre prise en charge financière.

#### Avant le jour de votre admission

A l'issue d'une consultation, il peut vous être proposé d'effectuer une pré-admission. Cela permet de constituer votre dossier administratif avant le jour de votre hospitalisation. Cette pré-admission est systématique suite à une consultation d'anesthésie.

Si vous effectuez une pré-admission, vous devez, le jour de votre hospitalisation, signaler votre arrivée au bureau de la gestion des patients avant de rejoindre le service qui va vous prendre en charge.

**Le jour de votre admission** (si vous n'avez pas effectué de pré-admission)

Dès votre arrivée, et avant de vous rendre dans le service où vous serez hospitalisé, présentez vous au bureau des entrées pour constituer votre dossier.

#### Les documents à apporter :

Lors de votre admission, vous devez obligatoirement présenter les documents suivants :

- **Carte nationale d'identité et/ou passeport.**

Passeport obligatoire pour les étrangers. Ces documents doivent être en cours de validité.



Vous avez la possibilité d'ouvrir et de gérer l'alimentation de « Mon espace santé », un outil créé par l'Assurance maladie pour faciliter votre suivi par les professionnels de santé.

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

Pour les enfants mineurs, ne disposant pas de carte d'identité, le livret de famille à jour est à présenter.

- **Carte vitale ou attestation de droits** délivrée par votre caisse d'assurance maladie.
- **Carte d'affiliation ou prise en charge délivrée par votre mutuelle ou carte européenne pour les étrangers de la Communauté européenne.**
- **Justificatif de la complémentaire santé solidaire (ancienne CMU-C et ACS).**
- En cas de prise en charge à domicile se munir des **coordonnées des différents intervenants extérieurs**

Pour votre prise en charge médicale, et afin d'assurer la continuité des soins, nous vous demandons d'apporter :

- Votre carnet de santé ou carnet de soins.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Vos ordonnances de vos traitements en cours.
- Les résultats des examens biologiques et radiologiques.

#### Admission en urgence

Si vous êtes hospitalisé en Urgence, un membre de votre famille, un proche ou votre personne de confiance établira dès que possible avec l'accueillant les formalités administratives qui seront à compléter au bureau des admissions.

### Identité protégée :

Si vous souhaitez garder l'**anonymat**, vous pouvez demander au personnel du bureau des admissions et au cadre du service dans lequel vous êtes hospitalisé que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour au Centre Hospitalier.

Pour toute information et pour vous aider dans vos démarches, l'assistante sociale rattachée au service et le personnel administratif du bureau des admissions sont à votre disposition pour vous donner toutes les informations utiles et répondre à vos questions.

### Préparer votre valise :



Le Centre Hospitalier ne fournit pas de linge personnel. Ainsi, lorsque vous préparez votre valise, nous vous recommandons de prévoir pour votre confort :

- ✓ Votre pyjama ou tenue de nuit
- ✓ Votre robe de chambre
- ✓ Vos chaussons
- ✓ Votre linge et nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, peigne, savon, rasoir etc.

Afin d'éviter toute perte, votre linge personnel ne pourra pas être lavé par le Centre Hospitalier.

### Vos biens et vos valeurs :

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance des vols peuvent se produire. Nous vous conseillons de ne pas apporter avec vous des objets de valeur et de laisser à votre domicile les bijoux, objets de valeurs ou somme d'argent importante et clés.

Si vous avez toutefois de tels objets, vous pouvez les confier au cadre de santé du service qui en assurera le dépôt au coffre. Les modalités pratiques de restitution vous seront communiquées par le cadre du service. Attention, aucun dépôt ne peut être restitué les samedis, dimanches ou jours fériés.

Si vous souhaitez malgré tout conserver des objets de valeurs, l'établissement ne pourra pas être tenu responsable des vols et pertes dont vous pourriez être victime.

### Les frais d'hospitalisation

Les séjours à l'hôpital sont payants. L'hôpital transmet la facture à l'Assurance maladie et à votre éventuelle mutuelle complémentaire santé. En l'absence de prise en charge par l'Assurance maladie ou votre mutuelle, ces frais vous seront facturés. Dans ce cas, nous vous recommandons de les régler à votre sortie. A défaut, le Trésor Public procédera au recouvrement. Vous pouvez également effectuer votre paiement en ligne en vous rendant sur le site internet du Trésor

Public : [www.tipi.budget.gouv.fr](http://www.tipi.budget.gouv.fr). Il s'agit d'un site entièrement sécurisé qui vous permet de régler vos factures 24h/24 et 7j/7.

### La prise en charge des frais d'hospitalisation

En règle générale, si vous êtes assuré social, les frais sont pris en charge à 80% par l'assurance maladie. Les 20% restant (ticket modérateur) sont à votre charge ou à la charge de votre mutuelle complémentaire santé. Vous pouvez être pris en charge à 100% notamment en cas de :

- ✓ Affections de longue durée, si l'hospitalisation est en lien avec celle-ci
- ✓ A compter du 31ème jour d'hospitalisation
- ✓ D'acte médical ou chirurgical supérieur ou égal à 120€
- ✓ Maternité
- ✓ Accident du travail et maladies professionnelles

### Le forfait journalier

Il représente votre participation financière aux dépenses hôtelières. Il est non remboursé par l'assurance maladie sauf cas particuliers prise en charge au risque maternité, accident du travail et accidentés militaires reconnus. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle. Renseignez vous auprès d'elle. Le forfait journalier est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de la sortie. Le tarif est national et fixé par la loi : il est de 20 euros par jour depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

### Les compléments optionnels

**Chambre particulière :** Vous avez la possibilité de réserver une chambre particulière lors de votre pré-admission ou de la demander à votre arrivée dans votre service. Celle-ci vous sera proposée sous réserve de disponibilité. La plupart des mutuelles prennent en charge la totalité ou une partie de ce supplément. Nous vous recommandons de vous rapprocher de votre mutuelle pour connaître les modalités de ce remboursement.

### Télévision, téléphone, repas accompagnants...

Ces services restent entièrement à votre charge. Télévision et téléphone, gérés par un prestataire extérieur, sont à votre charge et vous seront remboursés par votre mutuelle en fonction des termes de votre contrat. Les repas accompagnants sont payables par avance au bureau des entrées.

### Pour tous renseignements, concernant la facturation de votre séjour

Site d'Avranches : 02 33 89 41 51

Site de Granville : 02 33 91 50 37

## Votre accueil dans le service

Lors de votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veillera à votre installation et vous présentera le service.

L'équipe est à votre écoute et répondra à vos besoins. Elle veille à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions. L'équipe médicale et soignante a le souci d'assurer la qualité et la sécurité de vos soins.

Par ailleurs, les établissements du groupe hospitalier Mont-Saint-Michel sont engagés dans une démarche de développement durable nommée Empreinte.

Pour votre prise en charge médicale, et afin d'assurer la continuité des soins, nous vous demandons d'apporter :

- Votre carnet de santé ou carnet de soins.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Vos ordonnances de traitements en cours.
- Des examens biologiques et radiologiques récents.
- Les coordonnées des intervenants extérieurs en cas de prise en charge à domicile.

Tout traitement médicamenteux doit être signalé à l'équipe médicale et soignante dès votre arrivée.

## Identitovigilance : « Votre identité c'est votre sécurité »

La sécurité de votre prise en charge passe par la sécurité de votre identification.

Lors de votre admission, un justificatif d'identité vous sera demandé. Tout au long de votre séjour, tout acte ou soin, votre identité vous sera régulièrement redemandée afin d'éviter d'éventuelles erreurs d'identification.

Pour votre sécurité, un bracelet d'identification vous sera posé au poignet pendant toute la durée de votre hospitalisation.



## Des professionnels à votre service :

Des professionnels aux compétences reconnues assurent la qualité des soins qui vous sont prodigués ainsi que votre confort au quotidien, 24 heures sur 24. Au total, une centaine de métiers différents sont représentés dans l'Etablissement.

Vous pourrez identifier le personnel grâce à un badge précisant leur nom, prénom et fonction.

## Les praticiens hospitaliers

Les praticiens hospitaliers assurent votre prise en charge et à votre information pendant toute la durée de votre séjour dans le strict respect du secret professionnel.

### Le cadre de santé

Le cadre de santé a la responsabilité de l'ensemble de l'unité de soins. Il s'assure de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Pendant la durée de votre séjour, le cadre de santé est à votre écoute pour tous renseignements ou observations. Il encadre l'équipe soignante.

### Les infirmier(e)s

Les infirmier(e)s travaillent en étroite collaboration avec le médecin. Ils dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge sur prescription médicale ou en application de leur propre rôle. Ils vous conseillent en matière de prévention et d'éducation à la santé.

### Les aide-soignant(e)s

Les aide-soignant(e)s prennent en charge les soins d'hygiène et de confort et veillent également à votre environnement et à la qualité de votre repas.

### Les agents des services hospitaliers

Les agents des services hospitaliers assurent le bionettoyage de votre chambre et du service et participent au service du repas.

### Les manipulateurs en électroradiologie

S'il vous est prescrit des examens de radiologie, un brancardier vous accompagnera auprès du personnel de radiologie qui réalisera les clichés. Un compte rendu du radiologue sera transmis à l'équipe médicale du service où vous êtes hospitalisé.

### Les assistantes médico-administratives (secrétaires médicales)

Les assistantes médico-administratives ont un rôle d'accueil et d'information et gèrent la prise de rendez-vous médicaux. Elles assurent la frappe du courrier médical qui sera transmis à votre médecin traitant et veillent à une bonne gestion de votre dossier médical.

**D'autres professionnels** participent à votre prise en charge : masseur kinésithérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes, diététiciens, personnels médico-techniques (manipulateurs de radiologie, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie), infirmiers spécialisés (anesthésie, bloc opératoire, puéricultrice), assistants de service social, psychologues et neuropsychologues.

Au quotidien, de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement et la qualité de votre séjour : personnels des services logistiques (locaux, restauration, hôtellerie...) des services techniques (biomédical, informatique, maintenance des locaux, sécurité...) et des services administratifs (accueil, admissions...).

De plus, des étudiants en soins infirmiers et des élèves aides-soignants effectuent des stages pratiques dans les services. Ils peuvent intervenir dans votre prise en charge sous la responsabilité de l'équipe médicale et soignante.

Des tenues personnalisées avec liserés de couleur pour les badges vous aident à identifier et à connaître nos équipes :

- **Blouses blanches :** médecins (liseré rouge), assistantes médico-administratives.
- **Tuniques roses et pantalons blancs :** sages-femmes (liseré rose).
- **Tuniques et pantalons blancs :** cadres de santé (liseré bordeaux), infirmiers (liseré jaune).
- **Tuniques bleues et pantalons blancs :** aides-soignants et auxiliaires de puériculture (liseré bleu).
- **Tuniques vertes et pantalons blancs :** Agents des services hospitaliers (liseré vert).

## Vos proches

**Accompagnants** - Il est possible pour l'un de vos proches et sous certaines conditions, de disposer d'un plateau repas pour le déjeuner. Pour les modalités de réservation et de paiement de cette prestation, veuillez vous adresser au cadre ou au personnel du service. Dans certains cas et plus spécialement dans le service de pédiatrie, un parent peut être autorisé à partager la chambre du patient hospitalisé pour la nuit. Il suffit pour cela d'en faire la demande auprès du cadre du service.

**Visites** - Vos parents et amis pourront vous rendre visite. Afin de faciliter les soins, il leur est recommandé de respecter les indications suivantes :

En règle générale, il est recommandé de :

- Respecter les horaires de visite.
- Respecter les consignes d'hygiène (En particulier éviter les visites en cas de maladie contagieuse).
- **Quitter la chambre lors des soins ou visites médicales.**
- Éviter d'amener de jeunes enfants.
- Éviter les visites trop longues.
- Ne pas apporter de médicaments, aliments et substances illicites.
- Ne pas faire de bruit.
- Ne pas introduire d'animal.

**Les visites sont autorisées de manière générale de 13h00 à 20h00.**

Dans certains services les visites ne sont pas tenues à ces horaires :  
Merci de bien vous renseigner auprès du personnel.

Pour le repos du patient, vous devez respecter un nombre limité de visiteurs. Si vous vous sentez fatigué ou ne souhaitez pas recevoir de visites, vous pouvez en informer le personnel de votre service.

Le personnel du service peut également être amené à limiter ces visites pour toutes raisons justifiées.

## Restauration

**Attachés à la qualité alimentaire, nous disposons de notre propre service de restauration.**

**Ainsi, tous les repas d'Avranches et de Granville sont préparés chaque jour par nos agents hospitaliers cuisiniers, sur le site de Granville.**

Un choix de menus vous sera proposé chaque jour. Les diététiciennes du Centre Hospitalier assurent notamment la composition des repas personnalisés sur prescription médicale.

Pour un meilleur confort au cours de votre séjour, nous veillons au respect de l'horaire des repas.

**HORAIRES DES REPAS :**

- Petit-déjeuner à partir de 7h30.
- Déjeuner à partir de 12h00.
- Dîner à partir de 18h30.

## Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier dans la boîte aux lettres située au rez-de-chaussée à l'entrée des halls de chacun des sites. Votre courrier vous est distribué du lundi au vendredi. Pour faciliter sa distribution et éviter tout retard, veuillez demander à vos correspondants de libeller l'adresse comme suit :

### Site de Granville

Nom - Prénom

Service d'hospitalisation - N° de chambre

849, Rue des Menneries - BP 629 - 50406 Granville cedex

### Site d'Avranches

Nom - Prénom

Service d'hospitalisation - N° de chambre

59, rue de la Liberté - BP 338 - 50303 Avranches Cedex

## Les prestations proposées

### La chambre

Les chambres sont à 1 ou 2 lits, équipées d'une salle d'eau, d'un téléphone et d'une télévision. L'attribution des chambres individuelles reste soumise à leur disponibilité.



### La télévision

Vous permet de recevoir l'ensemble des chaînes de la TNT. L'ouverture et le règlement des droits TV pourront s'effectuer de la manière suivante :

- pendant les horaires d'ouverture de la cafétéria, en physique à la boutique d'Avranches ou en appelant le 81 49 49
- directement depuis l'application disponible sur l'écran d'accueil du téléviseur en flashant le QR Code ou via les lien suivants (paiement par carte bancaire uniquement) :

Pour Avranches : <https://hopitalavranches.mobile-everstream.tv>

Pour Granville : <https://hopitalgranville.mobile-everstream.tv>

### La Connexion Wifi

L'accès au wifi sera libre sur les deux sites et possible via le réseau «GHMSM-PUBLIQUE». L'utilisateur devra créer un compte en indiquant son numéro de téléphone afin de recevoir un sms avec un mot de passe pour se connecter. Chaque utilisateur dispose par jour d'un quota de 2 Go.

### Le téléphone

La téléphonie est gratuite pour le patient (hors numéro spéciaux et étrangers). Pour les appels entrants, vos proches peuvent contacter le standard pour être mis en relation avec vous ou vous joindre sur la ligne directe de la chambre.

### Boutiques / Cafétéria

Une cafétéria est à votre disposition et à la disposition de vos proches dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée de l'hôpital d'Avranches.

Vous y trouverez boissons chaudes ou fraîches, produits de restauration rapide ainsi que des journaux, des produits d'hygiène et des cadeaux (livres, jouets etc.). En complément des cafétérias, des distributeurs automatiques de boissons fraîches, chaudes et de confiseries sont installés dans les halls d'entrée et à proximité des services d'urgences.

Pour joindre la Boutique

Site d'Avranches : Composez le 81 49 49

### Le coiffeur

Vous pouvez faire appel aux services d'un coiffeur extérieur. Pour cela, vous devez en faire la demande auprès du personnel. S'agissant de prestataires extérieurs, la prestation est à votre charge.

### Prêt de livres

Sur le site de Granville, des bénévoles effectuent une tournée des services le mardi après-midi pour proposer un prêt actualisé de livres et de revues. Ces bénévoles de l'association « Bibliothèque pour tous » portent un badge d'identification en référence à l'association à laquelle ils sont rattachés.

### Culte

Vous pouvez, si vous en faites la demande, rencontrer un ministre du culte de votre choix. Un service d'aumônerie (catholique et protestante) est à votre disposition et à celle de votre famille. La liste des cultes est disponible sur demande auprès du cadre de service ou au standard.

Pour rendre votre séjour agréable, nous vous remercions de veiller au respect des recommandations suivantes.

## Règlement intérieur

Le Centre Hospitalier dispose d'un règlement intérieur qui précise l'organisation de l'établissement, son fonctionnement, vos droits et vos devoirs. Vous devez respecter ce règlement. Le règlement intérieur du Centre Hospitalier est accessible au public et peut être consulté sur le site internet du Centre Hospitalier ou sur place à votre demande auprès du cadre de santé du service où vous vous trouvez hospitalisé.

### Sécurité Incendie

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes ou un défaut de fonctionnement (défaut électrique, fuite etc.) nous vous remercions de :

- ✓ prévenir, sans délai, le personnel hospitalier.
- ✓ Rester calmement dans votre chambre
- ✓ Fermer soigneusement la porte de votre chambre pour éviter d'être incommodé par la fumée et certaines émanations possiblement toxiques.

L'ensemble du personnel est formé à l'éventualité d'un incendie. Dans un tel cas, ne cédez pas à la panique et veuillez suivre leurs instructions, ainsi que les consignes de sécurité affichées dans votre chambre.

### Tabac et cigarette électronique

Conformément au décret du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer et d'utiliser la cigarette électronique et tout autre produit évoquant le tabagisme dans l'enceinte de l'établissement, dans les chambres et les lieux communs. L'utilisation peut être tolérée exceptionnellement pour un patient hospitalisé sur prescription médicale. Les seuls lieux où il est toléré de fumer sont les espaces extérieurs non clos et non couverts. **Merçi de respecter les patients, les visiteurs et le personnel en ne fumant pas devant l'entrée des halls d'accueil.**

Une infirmière formée à la tabacologie peut vous accompagner et vous aider pour gérer l'impossibilité de fumer pendant votre séjour.

Une consultation anti-tabac existe également sur les deux sites d'Avranches et de Granville. Vous pouvez profiter de votre hospitalisation pour prendre rendez vous en vous adressant au personnel.

### Détention illicite

La détention et l'introduction de substances illicites (alcool, stupéfiants) ou toute autre matière dangereuse ou arme, est interdite. Les établissements de santé sont tenus de

remettre aux autorités de police les produits stupéfiants illicites et les armes.

### Bruit

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils radio et de télévision, et d'éviter les conversations trop bruyantes. Le silence constitue l'un des principaux éléments du confort et du repos des malades. Celui-ci est donc de rigueur dans l'établissement.

### Comportement

Dans les lieux de rencontre (cafétéria etc.), de circulation (halls, couloirs etc.) et à l'extérieur, les patients et accompagnants doivent adopter une tenue correcte et avoir un comportement respectueux et décent.

Le personnel se doit de vous accompagner durant votre séjour. Nous vous demandons de faire à son égard preuve de courtoisie et de compréhension.

### Circulation automobile et stationnement

Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement.

La vitesse de circulation est limitée à 30 km/heure.

Nous vous remercions de bien respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation et les emplacements de parkings.

Vous devez respecter les places réservées aux personnes handicapées marquées au sol.

Vous ne devez pas stationner sur les voies d'accès, devant les issues de secours, les emplacements réservés notamment aux pompiers et aux ambulances. Dans ce cas, vous vous exposez à des poursuites.

Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de vol, d'accident ou de dégradation.

### Le service social hospitalier

Le service social du Centre Hospitalier intervient auprès de vous et de votre famille au cas où vous rencontriez une difficulté liée à votre hospitalisation. Le service social vous propose aide et accompagnement dans le respect de votre projet de vie en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et en collaboration avec les partenaires extérieurs et les différents organismes. Le service social coordonne également la Permanence d'Accès aux Soins de Santé.

#### Service social hospitalier

Tél :

Site d'Avranches : 02 33 89 42 83

Site de Granville : 02 33 91 50 62

### La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La PASS est un dispositif destiné à vous accueillir, à évaluer votre situation et à vous orienter en cas de situations sanitaires et sociales complexes.

Une infirmière et une assistante sociale sont à votre écoute.

Permanence :

Site d'Avranches : le mardi, de 14h à 16h30

Site de Granville : le vendredi, de 14h à 16h30

Tél : 07 89 24 47 42

Mail : [pass@ch-avranches-granville.fr](mailto:pass@ch-avranches-granville.fr)

Un dépliant d'information est disponible. Vous pouvez le demander auprès des professionnels de santé.

### Mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Une mesure de protection peut être prise à l'égard d'une personne majeure lorsque ses facultés mentales ou physiques sont altérées. La mesure de protection peut être confiée à la préposée de l'établissement mandatée par le juge des tutelles pour les personnes accueillies au sein des résidences pour personnes âgées Arc-en-Sée et Paul Poirier. Le mandataire judiciaire a pour rôle essentiel de percevoir les revenus, de les affecter au traitement et à l'entretien du majeur protégé, le cas échéant d'acquitter les obligations alimentaires auxquelles ce dernier serait tenu.

#### Mandataire judiciaire

Tél :

02 33 89 44 75

Bureau situé à Avranches, Résidence Arc-en-Sée

### Interprète

Le responsable de chaque service a à sa disposition une liste de personnels de l'établissement parlant une langue étrangère. En cas de besoin, vous pouvez en parler au personnel du service.

### Associations de bénévoles

Des associations de bénévoles agréées par l'établissement interviennent sur les 2 sites. Une liste de ces associations est disponible auprès de la Direction des Relations des Usagers. Ces bénévoles portent un badge d'identification en référence à l'association à laquelle ils sont rattachés ; par exemple : visite aux malades, bibliothèque et culture pour tous.

## Sortie de l'unité de soins

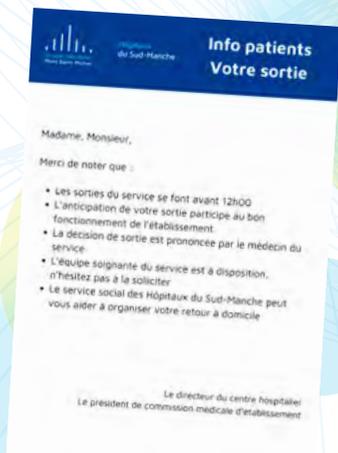
### Votre sortie est une décision médicale

Votre médecin référent décide du jour de votre sortie. La date prévisionnelle de votre sortie sera envisagée dès le jour de votre entrée. Votre médecin traitant en sera informé. Un courrier lui sera adressé. Il s'agit d'un compte rendu contenant toutes les indications nécessaires à la poursuite de votre traitement. Il a la possibilité de prendre contact avec le praticien du service dans lequel vous avez été hospitalisé.

Le jour de votre sortie, le médecin vous remet :

- ✓ Ordonnances médicamenteuses ou de soins
- ✓ Rendez-vous ultérieurs
- ✓ Bons de transports si nécessaire
- ✓ Arrêt de travail si besoin
- ✓ La lettre de liaison

### Les sorties se font avant midi.



Si vous désirez quitter l'établissement contre avis médical, deux points essentiels :

- le médecin est dans l'obligation de vous informer de la nécessité de l'hospitalisation et des soins proposés ainsi que des risques encourus du fait de votre départ.
- Une attestation de sortie contre avis médical devra être signée par le patient qui reconnaît ainsi avoir été informé et avoir compris l'information donnée par le médecin, des conséquences de ses choix et de leur gravité.

### Transports sanitaires

Il vous sera proposé un remboursement pour motif médical de vos frais de déplacement en voiture particulière ou en transport en commun sous certaines conditions. Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin. Le service se charge de contacter le transporteur de votre choix et d'organiser votre sortie. Sur prescription médicale uniquement, l'assurance maladie peut prendre en charge vos frais de transport. Le remboursement est effectué en règle générale à 65%.

### Sortie administrative

Lors de votre départ du Centre Hospitalier, il convient de vous présenter au bureau des admissions afin de régulariser votre sortie et de souscrire aux modalités suivantes :

- ✓ Faire le point sur votre dossier administratif
- ✓ Obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation

Et de vous acquitter des frais de séjour qui restent à votre charge :

- ✓ Assurer le règlement du forfait journalier s'il est à votre charge et du ticket modérateur
- ✓ Assurer le règlement des prestations et services non compris dans l'hospitalisation (téléphone, tv, repas et lits accompagnants, etc...).

### Dépôt d'argent ou d'objets de valeur au coffre de l'établissement

Si vous avez déposé de l'argent ou des objets de valeur au coffre, vous devez en informer le personnel soignant pour les récupérer dès que vous connaissez la date de votre sortie (en dehors des jours de week-ends et jours fériés).

## Votre avis nous intéresse

### Questionnaire de satisfaction

Vous trouverez dans le livret d'accueil un questionnaire à remplir.

Soucieux de suivre et d'améliorer la qualité de votre prise en charge. L'établissement mesure périodiquement le degré de satisfaction au travers de ces questionnaires de sortie. Les résultats sont communiqués annuellement aux différents services, à la CDU (Commission Des Usagers) et aux instances institutionnelles.

Ils peuvent vous être communiqués si vous le souhaitez par le cadre de santé ou par la Direction des Relations avec les Usagers (D.R.U.).

Nous vous remercions par avance de bien vouloir compléter ce questionnaire et de le déposer dans une des urnes prévues à cet effet au sein du service ou dans le hall d'accueil de chacun des sites.

Ce questionnaire est également disponible en téléchargement sur le site [www.hopitaux-montsaintmichel.fr](http://www.hopitaux-montsaintmichel.fr)

### Satisfaction des patients hospitalisés

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe à une démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne sécurisée totalement anonyme.



① Au moment de votre admission (Urgences ou Bureau des admissions) nous vous demanderons votre e-mail

② Deux semaines après votre sortie vous recevrez un e-mail contenant un lien pour accéder à l'enquête de satisfaction



**HAS**  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



③ Tranquillement de chez vous, en cliquant sur le lien, vous pourrez répondre (en une ou plusieurs fois) au questionnaire de satisfaction



### Registre de doléances

Vous pouvez également nous faire part de vos remarques et/ou observations grâce aux registres des doléances à votre disposition à l'accueil de chacun des sites de l'établissement.

## Votre droit à l'information

L'information sur votre état de santé est un droit. Les professionnels de santé sont tenus de délivrer une information claire, précise et fidèle à la réalité.

Le médecin a l'obligation de donner des informations concernant :

- Votre état de santé et son évolution prévisible
- Les traitements ou actions de prévention et le déroulement des examens
- Leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences
- Les risques fréquents ou grave normalement prévisibles, même s'ils sont exceptionnels dans leur survenance
- Les solutions alternatives possibles
- Les conséquences prévisibles en cas de refus de votre part de consentir à l'intervention.

Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

## Votre consentement aux soins

La liberté du patient de refuser de se soigner est un principe fondamental du droit médical.

Ainsi, tout acte médical ou traitement est lié à votre droit d'y consentir ou de le refuser :

- **Consentement libre et volontaire** : cette approbation doit être portée librement, sans contrainte ni pression,
- **Consentement éclairé** : pour prendre une décision, l'information doit être complète et adéquate afin que les renseignements fournis soient compris,
- **Refus de soin ou de certains soins** : vous avez le droit de décliner (partiellement ou complètement) tout traitement, intervention médicale ou service de santé.

L'équipe médicale est toutefois tenue de vous informer de votre situation et des conséquences du refus de soins.

Certaines exceptions peuvent s'appliquer en cas de situation d'urgence ou lorsque la loi prévoit des restrictions.

- **Consentement substitut** : dans certains cas, lorsque que le patient est inapte à donner son consentement en raison de son état de santé ou de son incapacité, une personne désignée ou un représentant légal peut

entériner une décision médicale au nom du patient, en respectant ses intérêts et ses préférences connus.

- **Retrait de son consentement** : révocable à tout moment, même après l'avoir initialement donné. Vous devez être informé(e) des conséquences et des options disponibles.

## Votre personne de confiance

Vous êtes hospitalisé(e) et vous êtes majeur(e), vous pouvez, si vous le souhaitez (pour la durée de votre hospitalisation), désigner une « personne de confiance » que vous choisirez librement dans votre entourage. Cette personne est quelqu'un de votre entourage en qui vous avez confiance (famille, ami, conjoint, médecin traitant etc). Cette personne doit être majeure et vous devez vous assurer de son accord à cette désignation.

### Les missions de la personne de confiance :

Elle peut vous accompagner dans vos démarches médicales, assister à vos entretiens et vous aider à prendre une décision. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas d'exprimer votre volonté, cette personne que vous auriez au préalable informée de vos souhaits pourra être consultée par votre médecin.

Pour désigner votre personne de confiance, un formulaire est disponible auprès de l'équipe.

## Vos directives anticipées

Vous êtes hospitalisé(e) et vous êtes majeur(e), vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées ».

Elles permettent au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de réaliser des examens, des interventions chirurgicales, de débuter, limiter ou arrêter certains traitements.

Ces souhaits seront pris en considération pour toute décision si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Vos directives doivent être écrites, signées et datées. Elles sont révocables à tout moment. Il est important d'informer votre entourage et/ou l'équipe soignante de l'existence de ces directives et de l'endroit où celles-ci se trouvent. Vous pouvez également les remettre à l'équipe soignante. Elles seront intégrées à votre dossier.

## Accès à votre dossier médical

L'ensemble des soins et examens dont vous bénéficiez est consigné dans votre dossier patient qui est conservé aux Hôpitaux du Sud Manche sites d'Avranches-Granville. Nous veillons à en assurer la confidentialité.

Suite à toute hospitalisation ou consultation vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical. Ce dossier comporte les informations médicales vous concernant : observations médicales, soins dispensés et examens réalisés.

Vous pouvez venir le consulter sur place ou faire une demande de copies. La demande de la première copie du dossier médical est gratuite selon la décision du 26/10/2023 de la Cour de justice de l'Union Européenne (CJUE). Les frais de reproduction et d'envoi sont facturables à la deuxième demande de la copie des mêmes données déjà obtenues gratuitement.

Pour toute demande, dans le cadre d'une hospitalisation, un formulaire de demande d'accès au dossier médical doit être dûment complété et signé. Vous pouvez le télécharger sur le site internet de l'établissement :

[www.hopitaux-montsaintmichel.fr](http://www.hopitaux-montsaintmichel.fr).

La demande peut-être faite par :

- le patient lui-même
- l'ayant droit du patient
- le titulaire de l'autorité parentale (pour les mineurs)
- le tuteur

### Vous pouvez adresser votre demande :

soit au **Directeur des Hôpitaux du Sud Manche**  
849, rue des Menneries - B.P. 629  
50406 GRANVILLE CEDEX

soit à la **Direction des Relations avec les usagers**  
sites d'Avranches-Granville,  
59, rue de la Liberté - B.P. 338  
50 303 AVRANCHES CEDEX

A noter que, concernant les dossiers relevant d'une consultation externe, la demande doit être faite directement au service concerné. Tout élément médical établi suite à une consultation externe doit être remis directement au patient ou lui être adressé dans les meilleurs délais.

## Réclamation et Commission des Usagers (C.D.U.)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé et cela pour toute contestation ou réclamation.

Si cela ne vous apporte pas entière satisfaction, la Commission des Usagers facilite vos démarches.

Cette Commission a pour mission de :

- veiller au respect des droits des usagers,
- contribuer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil des personnes malades et leurs proches et de la prise charge.

Dans le cas où une médiation médicale et/ou paramédicale est mise en place, un membre de la commission, notamment un représentant des usagers, peut vous accompagner. La composition des membres de cette Commission affichée dans les services est également disponible à la Direction des Relations avec les Usagers site d'Avranches (Tél. 02 33 89 41 22) joignable de 9h00 à 11h30 et de 14h00 à 17h00 hors week-end et jours fériés. Les représentants des usagers sont, quant à eux joignables directement au : 02 33 90 35 28 de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 hors week-end et jours fériés.

Si vous souhaitez émettre une réclamation, dont la Commission aura connaissance par la suite, vous pouvez adresser un courrier à :

soit au **Directeur des Hôpitaux du Sud Manche**  
**849, rue des Menneries - B.P. 629**  
**50406 Granville Cedex,**

soit **Hôpitaux du Sud Manche**  
**Sites d'Avranches-Granville**  
**Direction des Relations avec les Usagers**  
**59, rue de la Liberté - B.P. 338**  
**50303 AVRANCHES CEDEX**

Vous avez également la possibilité de contacter des organismes extérieurs pour vous aider dans vos éventuelles démarches, notamment :

## Commission de Conciliation et d'Indemnisation (C.C.I.)

Cette commission est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges ou difficultés relatifs notamment aux accidents médicaux, aux infections iatrogènes et aux infections nosocomiales à l'occasion d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins. Vous pouvez la saisir en adressant une demande écrite à :

### Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de la Basse-Normandie(CCI)

Tour Altais - 1, Place Aimé Césaire CS 80011

93102 MONTREUIL cedex

Tel : 01 49 93 89 20

[secretariat@oniam.fr](mailto:secretariat@oniam.fr)

## Données collectées

Nous collectons et traitons des données d'ordre administratives, sociales et médicales. En fonction de votre prise en charge au sein du centre hospitalier, nous pouvons être amenés à collecter différentes catégories de données personnelles auprès de vous comme :

- Votre identité et coordonnées ;
- Votre identifiant national de santé (INS) pour la prise en charge sanitaire ou médico-sociale et à des fins de facturation et de prise en charge financière des dépenses de santé;
- Votre situation familiale ;
- Votre situation professionnelle ;
- Des informations d'ordre financier (mutuelle, prise en charge de l'assurance maladie) ;
- Des données de santé.

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

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

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

## Finalité et légitimité des traitements

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire :

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

## Sources des données à caractère personnel

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

## Destinataires de vos données

Vos données sont réservées aux professionnels de santé du centre hospitalier, le cas échéant les établissements parties du Groupement Hospitalier de Territoire, soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui leur sont nécessaires. Dans le cadre de projets de recherche, étude ou évaluation, le centre hospitalier peut également être amené, après vous avoir informé individuellement et sauf opposition de votre part, à transmettre vos données, préalablement rendues anonymes donc sans possibilité de re-identification à d'autres professionnels de santé.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, aux registres ou réseaux publics (cancers, périnatalité, hémopathies malignes,...), autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Dans le cadre de situations sanitaires ou d'événements exceptionnels, vos données peuvent alimenter des traitements mis en place par les autorités sanitaires afin d'effectuer un suivi global et individuel des personnes impliquées par cette situation ou cet événement.

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

Le centre hospitalier ne transfère aucune donnée personnelle en dehors de l'Espace Economique Européen.

## Durée de conservation de vos données à caractère personnel

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

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

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

- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles.
- **Droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- **Droit à l'effacement** : vous pouvez exiger l'effacement de vos données personnelles excepté pour les traitements nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé ou pour des traitements d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.
- **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas.
- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le responsable de traitement démontre qu'il existe des motifs légaux, légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés.

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

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

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

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



## Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

#### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.

# Usagers, vos droits

## Charte européenne de l'enfant hospitalisé

### Principes généraux

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

### Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

- 

1) **L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison**, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 

2) **Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents** ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 

3) **On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant** et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 

4) **Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins**, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 

5) **Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions** concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
- 

6) **Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes**. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 

7) **L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques**, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 

8) **L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille**.
- 

9) **L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins** à chaque enfant.
- 

10) **L'intimité de chaque enfant doit être respectée**. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

## Démarche qualité

Les Hôpitaux du Sud-Manche sont engagé dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité des soins et de la qualité de la prise en charge.

Nos priorités sont formalisées dans une politique générale sécurité des soins qui repose sur 5 axes :

- ✓ Prioriser la sécurité des soins,
- ✓ Promouvoir une approche clinique de la qualité, portée par tous les professionnels,
- ✓ Organiser les parcours patients,
- ✓ Intégrer la gestion des risques et la qualité,
- ✓ Mieux communiquer en direction des professionnels et des usagers,

Cette démarche d'amélioration continue est régulièrement évaluée lors des visites de Certification par la Haute Autorité de Santé dont les résultats sont publiés sur le site de la HAS

([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)).



La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé qui vise à promouvoir les bonnes pratiques et à informer les patients sur la qualité de leur hôpital.

## Gestion des Risques et vigilances réglementaires

La sécurité de la prise en charge est une priorité des Hôpitaux du Sud-Manche. La gestion des risques consiste à identifier, évaluer et réduire les risques encourus par les patients, les visiteurs et les professionnels.

La gestion des risques intègre notamment les vigilances réglementaires qui doivent garantir la sécurité des soins, produits, appareils et matériels.

Pour réaliser ces missions, les Hôpitaux du Sud-Manche s'appuie sur la mobilisation de ses professionnels et sur l'expertise d'une équipe formée à la gestion des risques associés aux soins.

## Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

Afin de développer la culture de mesure de la qualité des soins et d'informer le public sur des éléments factuels, les Hôpitaux du Sud-Manche recueille et diffuse des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Les résultats de ces indicateurs sont publiés et accessibles pour tous :

- Sur le site d'information sur la qualité des hôpitaux et des cliniques «Qualiscope».
- Sur le site Internet des Hôpitaux du Sud-Manche : [www.hopitaux-montsaintmichel.fr](http://www.hopitaux-montsaintmichel.fr).
- Par affichage aux accueils de chaque site du Centre Hospitalier.

## Lutte contre les Infections Nosocomiales (IN)

Les infections nosocomiales (IN) sont les infections acquises lors d'un séjour hospitalier. Afin de les éviter, le Centre Hospitalier met en œuvre le programme national de prévention de ces infections associées aux soins. Il s'agit d'une priorité de notre établissement.

Le Centre Hospitalier s'est doté, depuis plusieurs années, d'un Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N) qui élabore, chaque année, un programme d'actions en matière de prévention des infections nosocomiales et diminuer la présence des bactéries multirésistantes aux antibiotiques.

La mise en œuvre de ce programme est assurée par l'équipe SEPCI (Service d'Épidémiologie, de Prévention et de Contrôle des Infections), constituée de médecins et infirmiers qui travaillent en lien avec le Réseau Régional d'Hygiène basé au CHU de Caen.

Les actions menées par SEPCI s'articulent autour de **5 objectifs principaux** :

Élaborer des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène.

Informer et former l'ensemble des professionnels de l'établissement à l'hygiène hospitalière et à la prévention des infections nosocomiales.

Surveiller les infections nosocomiales, et si besoin les signaler aux autorités sanitaires.

Observer et améliorer les pratiques des professionnels de l'établissement.

Permettre une bonne utilisation des antibiotiques.

Le Ministère de la santé a créé un indice intitulé «ICALIN», destiné à mesurer à noter les établissements de santé en fonction des actions menées dans le domaine de la lutte contre les infections nosocomiales. Depuis 2005, les Hôpitaux du Sud-Manche sont classés A (meilleure classification sur une échelle allant de A à F).

*NB : Le tableau de bord annuel sur la lutte contre les IN est disponible auprès de la Direction de la Sécurité des Soins et pour toute demande complémentaire, vous pouvez vous adresser à la Direction de la Sécurité des Soins (secrétariat 02.33.89.43.59) ou prendre contact avec le Service d'Épidémiologie, de Prévention et de Contrôle des Infections (secrétariat au 02.33.91.51.76).*

## Consultation

### Douleur Chronique

La douleur est un signal d'alarme dont il faut tenir compte. La maladie et parfois certains soins apportés aux patients peuvent être la source de douleurs. Différents moyens seront alors mis en œuvre pour les atténuer.

Le Centre Hospitalier s'est doté d'une consultation douleur chronique et d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD). Le CLUD a pour mission de coordonner les actions en lien avec la prise en charge de la douleur.

L'équipe est constituée de professionnels, formés à la prise en charge de votre la douleur :

- ✓ 2 Médecins
- ✓ 2 Infirmières formées à la douleur
- ✓ 1 Infirmier formé à la sophrologie
- ✓ 1 Infirmier formé à l'hypnose
- ✓ 1 Psychiatre
- ✓ 1 Psychologue
- ✓ 1 Assistante médico-administrative

Les membres de la consultation douleur chronique interviennent :

• **Dans le cadre de consultations externes**, pour la prise en charge des douleurs chroniques. Les patients y sont adressés par leurs médecins référents ou par des médecins spécialistes avec l'envoi préalable d'un questionnaire d'orientation.

• **Dans les services de soins**, pendant le séjour du patient, à la demande de l'équipe soignante.

**Au cours de votre hospitalisation, si vous souffrez, parlez-en à l'équipe soignante du service** (médecins,

cadres de santé, infirmières, aides-soignantes, etc.) afin qu'elle puisse vous aider à évaluer votre douleur et à la prendre en charge.

### Vos droits à l'accès aux soins palliatifs : une équipe mobile de soins palliatifs

Selon la loi du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux soins palliatifs : «Toute personne malade dont l'état le requiert, a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement».

Le Centre Hospitalier Avranches-Granville dispose d'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs composée de :

- ✓ 1 Médecins
- ✓ 1 Psychologue clinicienne
- ✓ 1 Infirmière
- ✓ 1 Assistante médico-administrative

Cette équipe a pour mission :

- ✓ D'assurer votre soutien et celui de vos proches dans le cas d'une maladie grave et évolutive
- ✓ D'améliorer la prise en charge de votre douleur et de vos symptômes

L'équipe peut intervenir à votre demande, à celle de vos proches ou celle du médecin et de l'équipe soignante du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Un salon de convivialité est mis à votre disposition et à celle de votre proche sur le site de Granville. Cet espace vous permettra de partager du temps, en dehors de votre chambre, avec votre famille et votre entourage.

### Pôle éducatif partagé

L'éducation thérapeutique vous permet de mieux connaître votre maladie et votre traitement afin de devenir acteur de sa prise en charge au quotidien et de mieux vivre avec votre maladie.

L'éducation thérapeutique permet d'améliorer votre qualité de vie, de prévenir l'aggravation de sa maladie, et de réduire le nombre d'hospitalisation.

#### L'éducation thérapeutique s'adresse à :

- **Toute personne** (enfants/parents, adolescents, adultes) **ayant une maladie chronique**, quel que soit son âge, le type, le stade et l'évolution de celle-ci ;
- **Aux proches du patient** (s'ils le souhaitent), et si celui-ci souhaite les impliquer dans l'aide à la gestion de sa maladie.

Le Centre Hospitalier Avranches-Granville propose des séances éducatives individuelles ou collectives pour les patients atteints de :

- Asthme
- BPCO (Broncho-Pneumopathie Chronique Obstructive)
- Diabète
- Rhumatologie
- Insuffisance cardiaque et traitement aux anticoagulants
- Obésité

L'équipe médicale et soignante peut intervenir à votre demande ou à celle de vos proches.

Vous pouvez également retrouver les présentations des différents programmes sur le site web de l'établissement, dans la rubrique Patient / Usager :

<http://www.hopitaux-montsaintmichel.fr>

Il existe au Centre Hospitalier une unité transversale d'éducation du patient constituée de :

- ✓ 1 médecins coordinateurs
- ✓ 1 infirmière coordinatrice et référente territoriale en éducation à la santé
- ✓ 1 Assistante médico-administrative

### L'Unité Mobile d'Orientation et d'Evaluation Gériatrique (UMOEG)

L'Unité Mobile d'Orientation et d'Evaluation Gériatrique intervient des services pour donner des avis relatifs aux personnes âgées vulnérables et dépendantes ou présentant une problématique médico-sociale. Cette équipe intervient à la demande de l'équipe médicale et soignante du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Celle-ci vous accompagnera pour faciliter votre retour à domicile ou pour vous orienter vers une solution alternative.

L'équipe travaille en collaboration étroite avec les intervenants extérieurs à domicile et le service social.

L'équipe se compose de :

- ✓ 2 Médecins gériatriques
- ✓ 1 Psychologue
- ✓ 1 Infirmière coordinatrice
- ✓ 1 Ergothérapeute
- ✓ 1 Assistante sociale
- ✓ 1 Assistante médico-administrative

**Une équipe de professionnels qualifiés pour organiser, accompagner et assurer votre suivi à domicile 24h/24 et 7 jours/7.**

**L'Hospitalisation À Domicile (HAD) vous offre la qualité de l'hôpital et le confort de la maison.**

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) au service du malade est une solution pour :

- ✓ Poursuivre vos soins à domicile.
- ✓ Eviter une réhospitalisation.
- ✓ Vous accompagner vous et votre famille.

L'admission se fait :

- ✓ À la demande du médecin de l'unité de soins où vous êtes hospitalisé.
- ✓ Avec votre consentement, celui de votre entourage ou de votre personne de confiance.
- ✓ Avec l'accord de votre médecin traitant.

L'équipe soignante de l'HAD prend en charge et accompagne des patients qui nécessitent des soins médicaux, paramédicaux complexes et fréquents 24h/24.

Comme lors d'une hospitalisation conventionnelle au sein de la structure hospitalière :

vous n'avez pas à faire l'avance des frais médicaux et des soins et vous n'êtes pas redevable du forfait journalier.

Sont compris dans le forfait d'une Hospitalisation À Domicile :

- ✓ Les visites du médecin traitant ;
- ✓ Les consultations et examens spécialisés ;
- ✓ Les examens de laboratoire ;

- ✓ Les soins d'hygiène et de confort ;
- ✓ Les médicaments, matériels et dispositifs médicaux (lits, fauteuils, alèses, pansements, protections à usage unique, ...). Vous n'avez donc pas besoin d'aller à la pharmacie ;
- ✓ Les produits diététiques (compléments nutritionnels sur prescription) ;
- ✓ Les transports (ambulance, VSL).

L'équipe de coordination est à votre disposition du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h sur le site d'Avranches.

La sortie du dispositif de l'HAD se fait en lien avec les intervenants extérieurs et sur décision du médecin.

L'équipe est composée de :

- ✓ 1 médecin coordinateur
- ✓ 1 médecin soins palliatifs
- ✓ 1 cadre de santé
- ✓ 1 psychologue
- ✓ 2 infirmières coordinatrices
- ✓ des infirmières
- ✓ 1 assistante sociale
- ✓ 1 diététicienne
- ✓ 1 secrétaire

De plus, peuvent participer à votre prise en charge en HAD vos professionnels libéraux (infirmiers, kinésithérapeute ...)

**Contact : 02 33 89 42 97**

L'HAD du Centre Hospitalier Avranches-Granville dessert le territoire suivant :



Pour les communes non desservies par l'HAD du Sud-Manche, merci de nous contacter au 02.33.89.42.97.



### Site d'Avranches

59, Rue de la Liberté - BP 338 - 50303 AVRANCHES Cedex  
Téléphone : 02 33 89 40 00 (accueil/standard) - Fax : 02 33 89 41 25



### Site de Granville

849, Rue des Menneries - BP 629 - 50406 GRANVILLE Cedex  
Téléphone : 02 33 91 50 00 (accueil/standard) - Fax: 02 33 91 50 01



### Site de Villedieu-les-Poêles

12, Rue Jean Gasté - 50800 VILLEDIEU-LES-POÊLES  
Téléphone : 02 33 91 43 00 (accueil/standard) - Fax: 02 33 91 43 99