



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

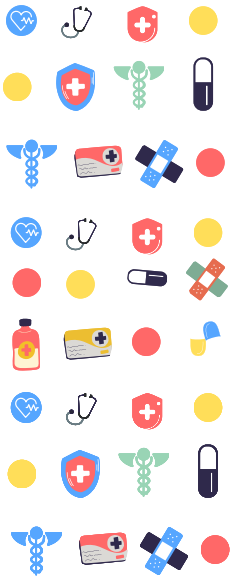
**CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
ALENÇON MAMERS**





SOMMAIRE

UNE VOCATION HISTORIQUE	04
ORGANISATION	06
SITUATION GÉOGRAPHIQUE	07
SERVICES DE SOINS	08
VOTRE ADMISSION	11
FRAIS D'HOSPITALISATION	13
LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE	14
VOTRE SÉJOUR	16
QUELQUES RÈGLES À RESPECTER	19
VOTRE SORTIE	21
LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS	23
VOS DROITS	27
FONDATION CHICAM INNOVATION	32
FORMULAIRE PERSONNE DE CONFIANCE	34
FORMULAIRE DIRECTIVES ANTICIPÉES	35
ADRESSES UTILES	36
CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE	37
LES SITES DU CHICAM	38





BIENVENUE

Vous allez être hospitalisé(e) dans notre établissement. Ce livret d'accueil vous permettra de mieux vous informer sur vos droits et les conditions de votre séjour.

L'hospitalisation n'est jamais un moment facile. Soyez assuré(e) que les équipes médicales, paramédicales, administratives et techniques sont à votre service et mettent tout en œuvre pour que votre séjour se déroule de la façon la plus confortable et la plus sécurisante possible.

Le CHICAM a la volonté de poursuivre son engagement pour toujours plus de qualité et de sécurité dans l'organisation des prises en charge. Garants avant tout de la qualité et de la sécurité des soins dispensés, nous sommes à votre écoute et nous nous engageons à prendre en compte vos remarques et votre ressenti concernant le déroulement de votre séjour. Vous pouvez contribuer à améliorer nos missions et nos prestations en remplissant le questionnaire de satisfaction.

Nous vous souhaitons Madame, Monsieur, un prompt rétablissement.

La Direction



Une vocation historique

DES ORIGINES À L'AN 2000 : DEUX HÔPITAUX DISTINCTS

DES ÉTABLISSEMENTS DU MOYEN ÂGE

Au Moyen Âge, la construction des hôtels-Dieu est faite majoritairement près d'une rivière car elle répond à plusieurs impératifs : alimenter l'établissement en eau potable, évacuer les déchets, etc. Elle est aussi un symbole d'humilité.

C'est pour cette raison que le site d'Alençon est implanté près de la Sarthe et que le premier établissement de Mamers (où se situent aujourd'hui la Dive et le Foyer de Vie) est construit près de la Dive.

Ces établissements sont chargés d'accueillir les pèlerins, les malades, les indigents, les enfants abandonnés, les orphelins, les pauvres, etc.

LE SITE DE MAMERS

DE SA FONDATION À L'ÉDIT DE RÉFORMATION



La date de la fondation de l'hôpital de Mamers est incertaine car très peu de documents médiévaux sont conservés.

La première mention de cet hôtel-Dieu apparaît en 1491 mais son origine est certainement plus ancienne.

Suite à l'édit de réformation des hôpitaux promulgué par le roi Louis XIV, l'hôpital de Mamers est réuni à l'ordre de Notre-Dame-du-Mont-Carmel et de Saint-Lazare en 1680, comme un grand nombre d'établissements hospitaliers du royaume de France. Désormais, les religieux de l'ordre de Notre-Dame-du-Mont-Carmel et de Saint-Lazare sont chargés de l'administration de l'hôpital.

DE L'HÔPITAL MODERNE À L'ÉTABLISSEMENT ACTUEL

Durant la Seconde Guerre Mondiale, l'hôpital de Mamers accueille de nombreux militaires blessés.

Jusqu'en 1965, le nombre de patients continue de s'accroître, si bien que de nouveaux bâtiments doivent être construits à côté de la chapelle. Certains services s'agrandissent : services administratifs, pédiatrie, bloc opératoire.



Ce développement important se poursuit et les locaux deviennent de plus en plus exigus et inadaptés. L'implantation de l'hôpital près de la Dive ne permet pas d'autres agrandissements.

À partir de 1977, un nouvel établissement est construit sur la route du Mêle-sur-Sarthe. Les derniers services intègrent les nouveaux bâtiments en 1994.

L'ancien hôpital est détruit et la maison de retraite La Dive et le Foyer de Vie sont édifiés.



LE SITE D'ALENCON

DE SA FONDATION À LA CRÉATION DE L'HÔPITAL GÉNÉRAL

L'existence de l'hôpital d'Alençon est attestée dès 1204 par la charte de Robert III Talvas (1191-†1217), comte d'Alençon et seigneur de Bellême. En 1545, l'hôtel-Dieu d'Alençon est doté d'un nouveau règlement par Marguerite de France, reine de Navarre et duchesse d'Alençon. Lors des Guerres de Religion, les Huguenots pillent l'hôtel-Dieu et sa chapelle. Il s'ensuit une période de troubles qui désorganise et affaiblit cet établissement.

Elle réorganise l'ensemble des bâtiments, établit un nouveau règlement et la congrégation des filles de Saint-Vincent-de-Paul. Ces dernières serviront l'établissement de 1676 à 1965, soit pendant près de trois siècles.

En 1724, Louis XV ordonne la construction d'un hôpital général à Alençon. Il est construit à côté de l'hôtel-Dieu. Le 14 août 1725, un règlement royal est établi. Pendant plusieurs années, ces deux structures vont coexister. Elles sont desservies par le même personnel : les sœurs de la Charité, et suivent le même règlement, mais elles ont des biens et un budget différents. Ils ne seront réunis qu'en l'an IV (1796).



Portrait de la duchesse de Guise (huile sur toile, 2e moitié du XVIIe siècle, 116x92). Cliché P. Rigault.

Au XVIIe siècle, Isabelle (ou Elisabeth) d'Orléans (1646-†1696), duchesse de Guise et d'Alençon, cousine germaine du roi Louis XIV, entreprend de redresser l'hôpital.

DE L'HÔPITAL PAVILLONNAIRE À LA CONSTRUCTION DES BÂTIMENTS ACTUELS

De 1880 à 1912, de nouveaux bâtiments sont construits, créant ainsi l'hôpital pavillonnaire. Certains bâtiments existent encore aujourd'hui dont le pavillon Grollier.

En 1933, le premier bâtiment consacré à la chirurgie est inauguré. Moderne, le pavillon Leguerney possède un bloc opératoire radio-chirurgical et des chambres particulières en plus des dortoirs.

Afin de répondre à la modernisation des pratiques et des techniques, un grand projet de restructuration est entrepris de 1979 à 1994. Plusieurs pavillons sont démolis en 1986 et 1988 afin de construire les bâtiments de médecine et de chirurgie actuels. Le bâtiment de chirurgie est inauguré en 1993 soit 60 ans après le premier bâtiment consacré à cette discipline.





Organisation

NOTRE ORGANISATION

Le Directeur est le chef d'établissement. Il travaille en binôme avec le Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME). Il préside le Directoire.

Le **Conseil de Surveillance** se prononce sur la stratégie et contrôle la gestion de l'établissement. Il est composé de représentants des collectivités locales, des personnels médicaux et non médicaux, des usagers, de l'assurance maladie et des tutelles.

La **Commission Médicale d'Etablissement (CME)** est l'instance consultative du corps médical. Elle a également un rôle essentiel en matière de qualité et de sécurité des soins.

Le **Comité Social et Economique (CSE)** est l'instance consultative du personnel non médical.

La **Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicotechniques (CSIRMT)**, est consultée et informée sur toutes les questions liées à l'organisation des soins.

Une mission de proximité est assurée sur les deux sites, avec deux services d'urgences, deux Services Mobiles d'Urgences et de Réanimation (SMUR), des services de médecine, de consultations, des services de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et des structures pour personnes âgées dépendantes (SLD, EHPAD).

Une mission de recours pour l'Orne et le Nord Sarthe est assurée sur le site d'Alençon, avec un plateau technique médico-chirurgical complet, des services d'hémodialyse, de maternité, de néonatalogie, de réanimation, du siège du SAMU 61.

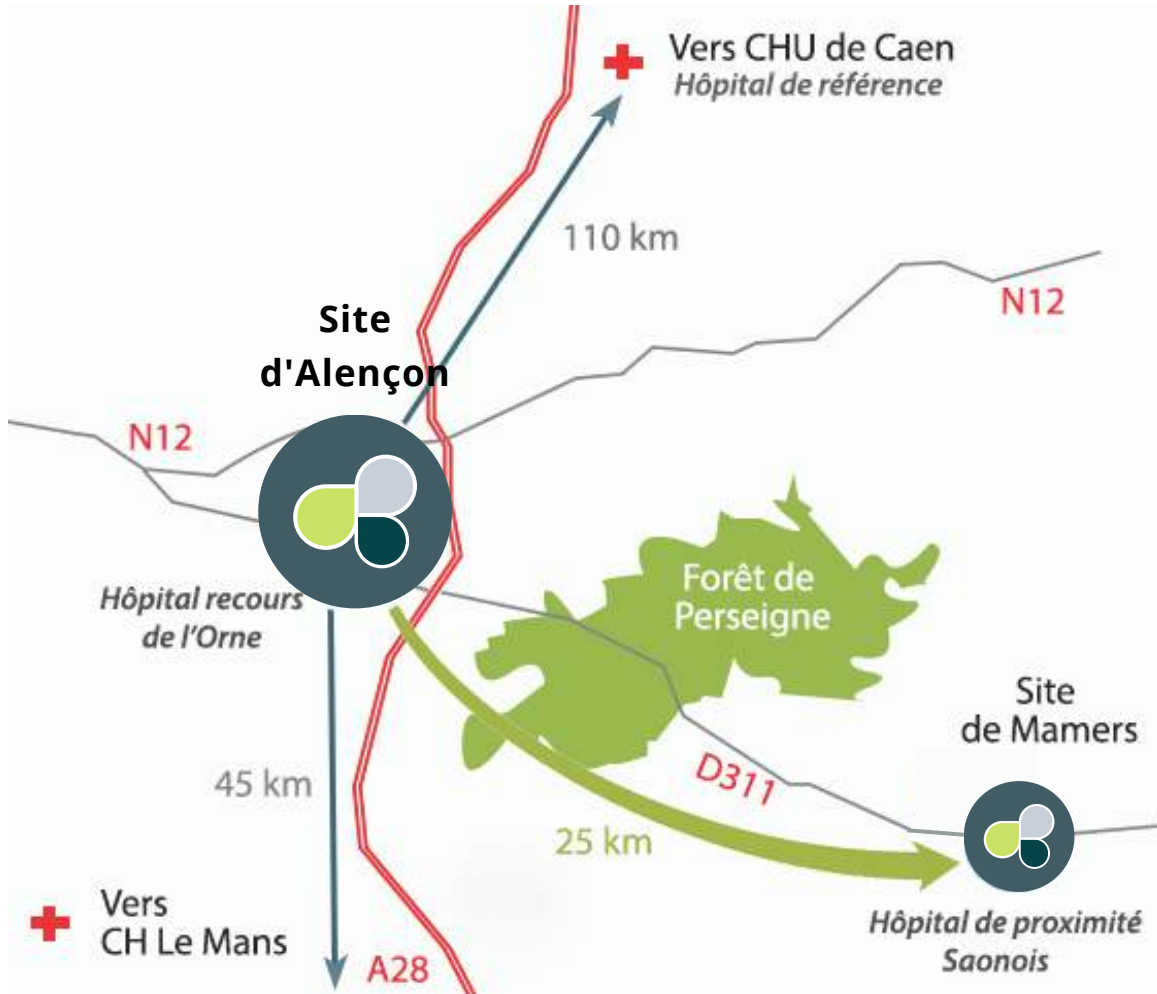
Les services sont regroupés par pôles :

- **Le pôle médecine**
- **Le pôle chirurgie**
- **Le pôle femme-mère-enfant (FME)**
- **Le pôle gériatrie**
- **Le pôle ARC (anesthésie, réanimation, cardiologie)**
- **Le pôle CURSUSS (CESU, urgences, SAMU, SMUR, et unité sanitaire)**
- **Le pôle médico-technique**
- **Le pôle administratif**
- **Le pôle qualité, gestion des risques**





Situation géographique



QUI SOMMES-NOUS ?

- ▶ Acteur majeur du Réseau de santé Bas-Normand
- ▶ 733 lits et places accueillant les patients, de la petite enfance à la personne âgée dans ses services d'urgences, de spécialités médicales, chirurgicales et gériatriques.
- ▶ 2 sites : ALENÇON et MAMERS
- ▶ Hôpital de recours, support du Groupement Hospitalier de Territoire doté du SAMU de l'Orne.
- ▶ A 2 heures de Paris, en Normandie, l'Orne vous surprendra : environnement verdoyant et préservé, offre culturelle et touristique de qualité.





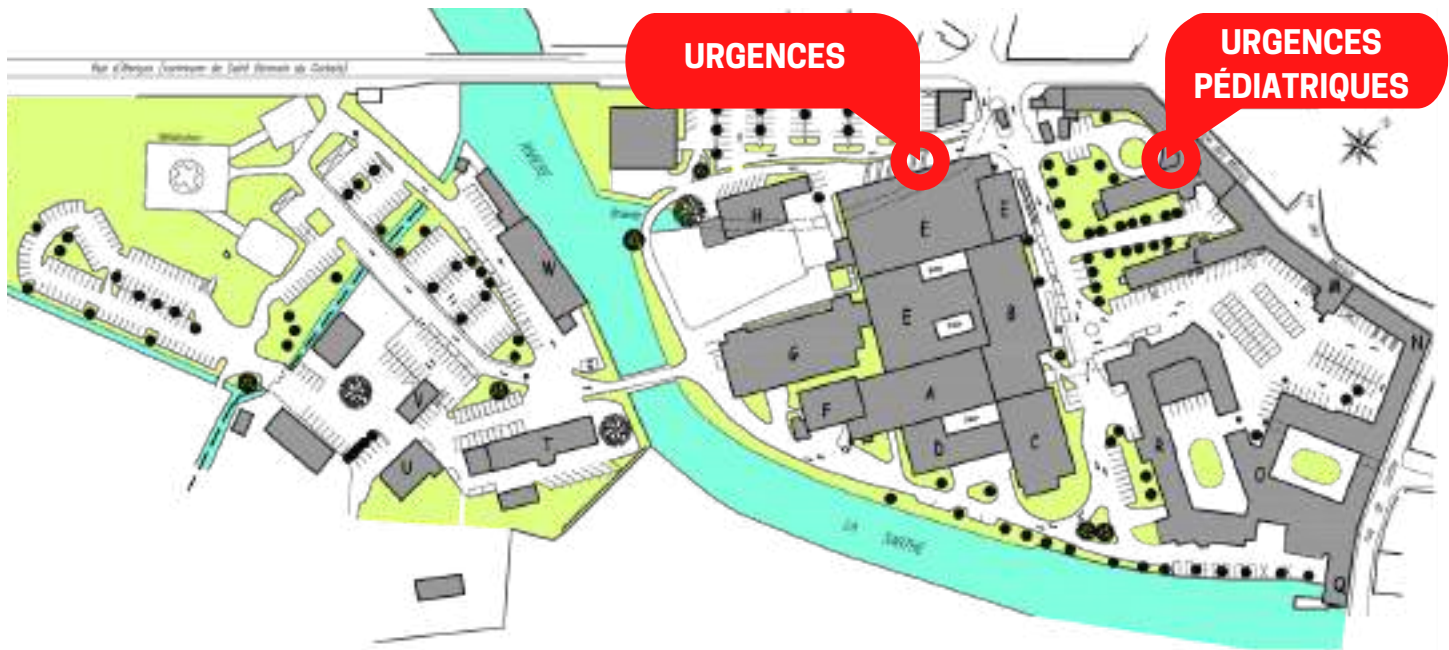
ALENÇON

MAMERS





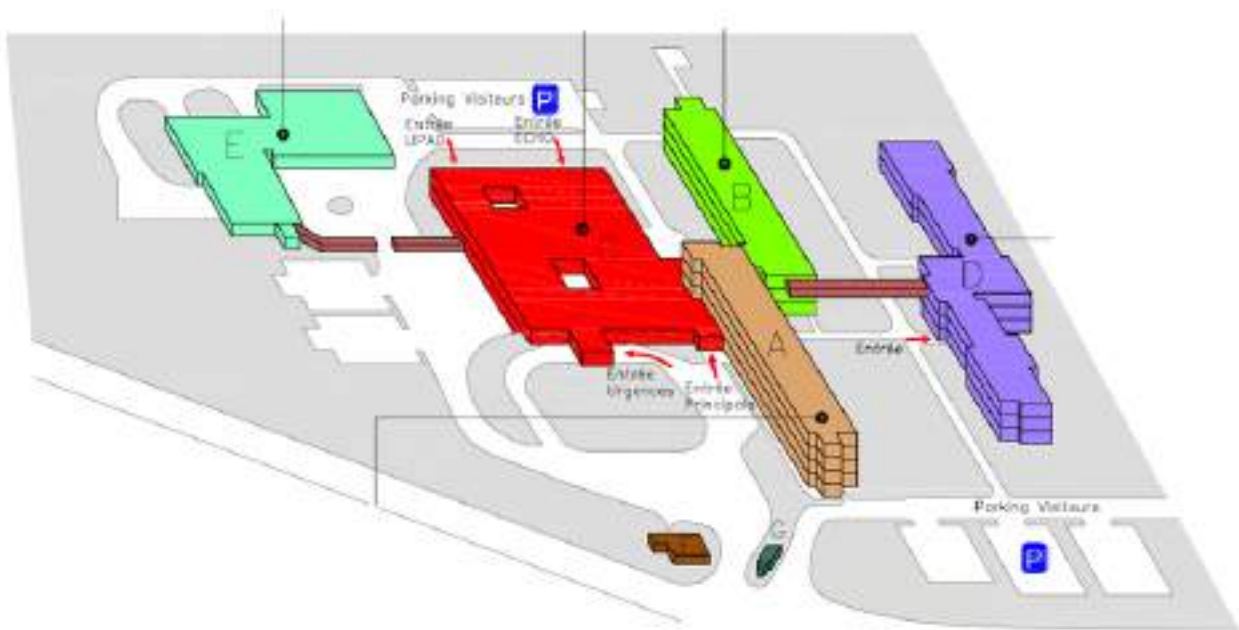
Service de soins



Le site hospitalier d'Alençon

25 rue de Fresnay
BP 354 - 61014 ALENÇON CEDEX
02 33 32 30 30
direction@ch-alencon.fr





Le site hospitalier de Mamers

Route du Mêle-sur-Sarthe
 BP 30069 - 72600 MAMERS
 02 43 31 31 31
direction-mamers@ch-alencon.fr





Votre admission

BIEN PRÉPARER VOTRE ADMISSION ADMINISTRATIVE

Le service de la patientèle est ouvert :

- Sur le **site d'Alençon**, de 8h à 17h30, l'accueil est réalisé dans le hall principal.

Cependant, dans les services suivants, l'accueil administratif est réalisé directement dans le service : consultations gynécologiques, ophtalmologiques, dentisteries, dermatologie, ORL, chirurgie, addictologie (ELSA), prise en charge de la douleur, imagerie médicale et laboratoire.

- Sur le **site de Mamers**, du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00, l'accueil des patients hospitalisés et des consultations d'imagerie médicale est réalisé dans le hall d'accueil.

Pour les consultations externes et le service des urgences en journée, l'accueil administratif est réalisé directement par le secrétariat du service.

PIÈCES REQUISES

Pour la constitution de votre dossier administratif, vous devez vous munir des documents et informations suivants :

- Carte d'identité ou passeport ou titre de séjour, ou livret de famille (pour les enfants)
- Carte vitale ou attestation d'assuré social ou carte européenne d'assurance maladie ou Attestation de contrat d'assurance étrangère
- Carte de régime complémentaire (mutuelle)
- Carte de régime particulier (pensionné de guerre, attestation de la MDPH, etc.)
- Le nom du médecin traitant déclaré auprès de votre régime obligatoire
- L'éventuel protocole de soins Affection de Longue Durée (ALD, remis par le médecin traitant)
- Le volet d'accident du travail éventuel
- Prévoir un mode de paiement pour le reste à charge à régler le jour du rendez-vous



CONFIDENTIALITÉ DU SÉJOUR

Tout patient peut exiger qu'aucune indication ne soit donnée par téléphone ou de toute autre manière que ce soit sur sa présence dans l'établissement.

Cette demande doit être formulée par l'intéressé en personne. L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve.



L'HOSPITALISATION

Hospitalisation en urgence

Vous ou l'un de vos proches devez présenter les documents nécessaires au bureau de la patientèle sous 48 heures.

Hospitalisation programmée

Dès la fin de votre consultation, vous devez faire votre pré-inscription au service de la patientèle pour procéder aux formalités administratives.

Hospitalisation d'un majeur protégé

Le consentement du majeur protégé à l'acte médical doit être systématiquement recherché. En cas d'incapacité du majeur protégé à s'exprimer, le tuteur ou le conseil de famille est sollicité.

Hospitalisation d'un mineur

Le mineur doit recevoir toutes les informations le concernant. Dès lors qu'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché. Ses parents doivent fournir le livret de famille ou une pièce d'identité et signer une autorisation de soins et d'opérer le cas échéant. Le mineur peut demander à ce que le médecin garde le secret médical et n'informe pas ses parents dans deux cas : la contraception et l'IVG (interruption volontaire de grossesse). Dans ce dernier cas, la jeune fille devra être accompagnée par une personne majeure de son choix qui n'a pas à signer l'autorisation de soins.

Hospitalisation d'un patient mineur ou majeur vivant avec un handicap

L'établissement a signé la Charte Romain Jacob. Lors de la préparation de votre hospitalisation, n'hésitez pas à vous rapprocher de nos services pour vous indiquer les possibilités offertes par l'établissement dans l'adaptation du parcours de soins.



LE SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale peut vous accompagner pour :

- faire valoir vos droits à l'aide sociale
- organiser votre sortie
- effectuer les démarches en vue de rechercher une place en structure d'hébergement (pour les personnes ne pouvant pas retourner chez elles)
- toute autre question administrative

Contactez le service social par l'intermédiaire de l'équipe soignante, ou directement du lundi au vendredi :

- Sur le site d'Alençon, au secrétariat au poste 33111, de 8h30 à 16h00.
- Sur le site de Mamers, poste 43129 et/ou 43120, de 8h30 à 16h00 - en laissant un message sur le répondeur.

LA PASS

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est une cellule de prise en charge médico-sociale qui facilite l'accès des personnes en situation de précarité au système de santé.

Permanences de 13h30 à 16h30, les mardis, jeudis et un vendredi sur deux.

Contact : 02 33 32 31 63

pass@ch-alencon.fr

Le service social et la PASS se situent sur le **site d'Alençon**, dans le bâtiment des Genettes.





Frais d'hospitalisation

VOUS RÉGLEREZ :

- Le ticket modérateur : les frais de séjour non pris en charge par l'assurance maladie (20 %)
- Le forfait journalier
- La participation forfaitaire assurée pour tout acte supérieur ou égal à 120 €
- Les suppléments hôteliers (chambre particulière, télévision, repas accompagnant)
- La totalité des frais, si vous n'êtes pas assuré social

Renseignez-vous des prises en charge auprès de votre mutuelle complémentaire.

LES FRAIS DE SÉJOUR SONT PRIS EN CHARGE À 100% POUR :

- Les interventions chirurgicales dont la valeur de l'acte est supérieure ou égale à 120 €
- Les séjours supérieurs à 30 jours (à partir du 31ème jour)
- Les femmes enceintes à partir de 6 mois de grossesse et jusqu'au 12ème jour de l'enfant
- Les hospitalisations au titre de l'accident du travail ou des maladies professionnelles
- Les personnes atteintes d'une affection longue durée (ALD)
- Les migrants bénéficiant de l'Aide Médicale d'État (AME)
- Les traitements de la stérilité

ACTIVITE LIBÉRALE

Certains médecins peuvent assurer des consultations au titre de l'activité libérale. Ils perçoivent des honoraires de leurs patients, affichés dans les lieux de consultations. Toute personne peut accéder à cette possibilité mais nul ne peut être admis contre son gré dans le secteur libéral.



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de perte, vol ou détérioration des objets précieux ou de l'argent que vous conservez avec vous. Toutefois, vous pouvez vous adresser au cadre du service qui appliquera la procédure pour effectuer un dépôt.





Le personnel qui vous entoure

Dès votre arrivée dans le service, l'équipe vous prendra en charge jusqu'à votre sortie. Chaque membre de l'équipe est identifié par un badge avec son nom et sa fonction. Chaque interlocuteur a un rôle défini et complémentaire avec les autres professionnels de l'équipe.



L'ÉQUIPE SOIGNANTE



Le médecin et les internes vous donneront toutes les indications relatives à votre état de santé.



Le/La cadre de santé est responsable de l'organisation, de la coordination et de la qualité des soins. Il/Elle assure la liaison entre le personnel soignant, les services administratifs et vous.



Le/La sage-femme travaille en maternité. Il/Elle est chargé du suivi de la grossesse, du déroulement des accouchements et soins de suites de couches.



L'infirmier(ière) dispense les soins et applique les prescriptions médicales.

GILET VERT "Ne pas déranger"

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, le CHICAM met en place le port du gilet vert signalant : *"le soin que je réalise nécessite toute mon attention, merci de ne pas me déranger"*. Celui-ci est porté par les infirmier(e)s lors de la préparation des médicaments. En cas de questions ou de besoins non urgents auprès d'un soignant portant ce gilet, nous vous proposons de revenir un peu plus tard ou de vous adresser à quelqu'un d'autre.



L'aide-soignant(e) assiste l'infirmier(ière) lors des soins et répond à vos besoins (toilettes, lit, repas, hygiène des locaux, etc.).

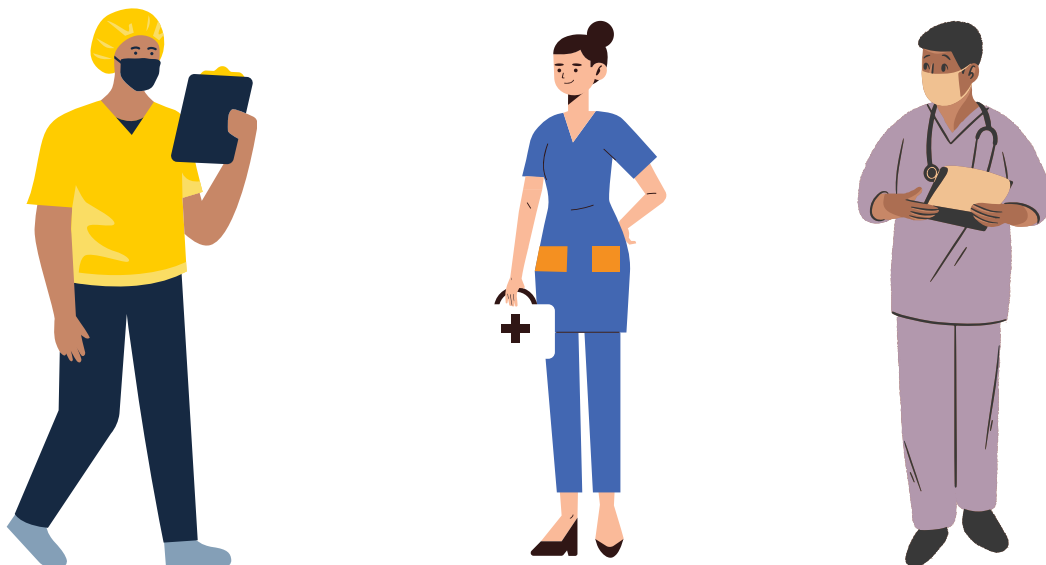
Le/La puériculteur/trice est un(e) infirmier(ière) spécialisé(e) qui exerce en pédiatrie auprès des enfants.

L'auxiliaire de puériculture assiste l'infirmier(ière) lors des soins aux nourrissons et aux enfants (toilettes, lit, repas, hygiène des locaux, etc.).

L'agent des services hospitaliers est chargé de l'hygiène des locaux et contribue à votre confort.

Le/La secrétaire médical(e) est chargé(e) d'accueillir et d'organiser les rendez vous. Il/Elle collabore avec le médecin à la gestion du dossier patient.

Vous pourrez également être pris en charge par d'autres professionnels de santé (psychologues, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététicien(ne)s, brancardiers, etc.) de l'établissement.



Votre séjour

LA CHAMBRE

À un ou deux lits, votre chambre est équipée d'un cabinet de toilette. Une douche est à votre disposition dans le service.

Chambre individuelle

L'attribution d'une chambre particulière dépend des possibilités du service et de votre état de santé. Sachez que l'attribution d'une chambre seule donne lieu au paiement d'un supplément. Les tarifs sont affichés au bureau des admissions et au sein des secrétariats médicaux. Cette attribution est conditionnée à la signature d'un « engagement à payer ». Elle reste à votre charge ou à celle de votre mutuelle selon votre contrat.

En partenariat avec la société HAPPYTAL, le CHICAM vous propose d'effectuer la demande de chambre individuelle en ligne :

Pour le site d'**Alençon** : <https://www.ch-alencon.fr/chicam/usagers/vous-allez-etre-hospitalise/demander-une-chambre-individuelle-alencon.html> ou au 02 61 72 07 25



Pour le site de **Mamers** : <https://www.ch-alencon.fr/chicam/usagers/vous-allez-etre-hospitalise/demander-une-chambre-individuelle-mamers.html>



LES REPAS

Vos repas sont personnalisés et adaptés à votre état de santé. En cas de régime particulier, une diététicienne peut vous apporter des conseils spécifiques. Un repas accompagnant payant peut être servi à un membre de votre famille, sur demande, la veille auprès de l'équipe soignante.

Horaires des repas

- Le petit-déjeuner est servi de 7h30 à 8h30.
- Le déjeuner est servi de 12h à 13h.
- Le dîner est servi de 18h à 19h.

LES VISITES

Nous vous demandons de respecter les horaires de visite affichés dans le service.

LE LINGE

Veillez à apporter vos effets personnels dont l'entretien vous revient (pyjama, chemise de nuit, robe de chambre, chaussons et nécessaire de toilette : savon liquide si possible, dentifrice, brosse à dents et serviette de toilette).





LE TÉLÉPHONE

Toutes les chambres disposent d'un téléphone. À votre admission et sur votre demande auprès du service de la patientèle, une ligne téléphonique est ouverte, moyennant un versement. Ce montant inclut les frais de mise à disposition de la ligne et un crédit de communication.

INTERNET

Toutes les chambres de médecine, chirurgie, maternité, pédiatrie, cardiologie et des urgences, ont accès au Wi-Fi.

LA TÉLÉVISION

Pour bénéficier de ce service payant, vous, ou un membre de votre famille, devez en faire la demande auprès de la boutique située dans le hall d'accueil (heures d'ouverture ci-dessous).

BOUTIQUE - JOURNAUX

Dans les halls d'accueil, la boutique vous reçoit :

- Sur le site d'Alençon, du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 et les week-ends et jours fériés de 12h à 14h et de 14h30 à 18h.
- Sur le site de Mamers, du lundi au vendredi, de 11h à 17h et le samedi de 14h à 17h. La boutique est fermée le dimanche et les jours fériés.

HAPPYTAL : SERVICE DE CONCIERGERIE

En partenariat avec la société HAPPYTAL, le CHICAM propose un service de conciergerie au bénéfice des patients, des visiteurs et des professionnels de santé.

Cette prestation de conciergerie :

- apporte des services directement en chambre, pour faciliter et agrémenter votre séjour,
- propose une véritable conciergerie pour faciliter la vie de tous les personnels.

Le comptoir de HAPPYTAL se situe au niveau des halls d'accueil des sites hospitaliers d'Alençon et de Mamers. Les services proposés sont assurés, en priorité, par des entrepreneurs et commerçants locaux à des tarifs grand public négociés par HAPPYTAL.

DISTRIBUTEURS

L'établissement vous met à disposition un distributeur de friandises et un distributeur de boissons chaudes et froides.



EN MATERNITÉ

La déclaration de naissance doit être faite **IMPÉRATIVEMENT DANS LES 5 JOURS** après l'accouchement à la mairie d'Alençon par le second parent. Celui-ci doit retirer les documents nécessaires auprès des sages-femmes du service de maternité. Suite à la déclaration, le service État Civil de la mairie remettra au second parent une fiche d'État civil.

ACCOUCHEMENT DANS LE SECRET EN MATERNITÉ AU CHOIX DES PATIENTES

Dans ce cadre, la patiente est invitée à remplir un formulaire précisant son identité ainsi que les coordonnées d'une personne à joindre au cas où un problème grave surviendrait. Ce formulaire sera conservé par l'équipe médicale sous enveloppe cachetée et sera remis à la patiente lors de sa sortie ou détruit selon sa volonté.

LA VIE SPIRITUELLE

Quel que soit votre culte, vous pouvez recevoir la visite d'un de ses représentants.

L'équipe soignante peut se charger du contact à votre demande.

LA VIE CULTURELLE

L'hôpital organise des expositions et d'autres événements culturels. Souvent, cela se passe dans les halls d'accueil.





Quelques règles à respecter



RESPECT DES AUTRES PATIENTS, DU PERSONNEL, DES LOCAUX ET DU MATÉRIEL

Modérez le son des appareils de télévision, de radio, évitez les visites en groupe.

Vous et votre entourage êtes tenus de respecter le personnel. Les menaces, violences et injures sont punies par la loi. L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés.



INTERDICTION DE FUMER

L'hôpital est un lieu public. Il est dangereux et interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement.

Le CHICAM est adhérent au réseau de prévention des addictions (RESPADD) et met en place une stratégie "Lieu de santé sans tabac".

De ce fait, les fumeurs doivent impérativement fumer aux espaces dédiés et identifiés à l'extérieur et ne pas fumer devant les portes d'entrée.



NOURRITURE

Ne vous faites pas remettre d'aliments ou de boissons sans avoir demandé à l'équipe soignante ceux qui vous sont autorisés. La conservation dans votre chambre de plats non consommés lors du repas entraîne un risque pour votre sécurité. Il en est de même pour la consommation de repas apportés par des personnes extérieures à l'établissement.



GRATIFICATIONS

Il vous est interdit de verser une somme d'argent au personnel.

Si vous souhaitez manifester votre remerciement ou votre reconnaissance, un courrier peut être envoyé au directeur.



ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas acceptés dans les locaux de l'hôpital, hormis les chiens d'aveugles et d'assistance qui peuvent accompagner leur maître.



FLEURS ET PLANTES

Les plantes en pot sont strictement interdites à l'hôpital pour des raisons d'hygiène.

Seules les fleurs coupées sont autorisées. Dans le service de réanimation, tout type de plantes ou de fleurs est interdit. Dans tous les cas, vous devez respecter les règles du service où vous êtes hospitalisé.



OBLIGATION DE VISAGE DÉCOUVERT

À l'hôpital, comme dans tous les lieux publics, vous et votre entourage ne pouvez pas porter une tenue destinée à dissimuler le visage (loi du 11 octobre 2010).



HYGIÈNE : CES RAPPELS SONT POUR LA SÉCURITÉ DE TOUS

Si vous présentez des signes évocateurs de symptômes respiratoires (toux, rhume), merci d'informer le personnel avant votre entrée dans le service.

Les consignes s'appliquent aussi aux visiteurs.



SE LAVER TRÈS
RÉGULIÈREMENT
LES MAINS



TOUSSER OU
ÉTERNUER
DANS SON
COUDE



UTILISER UN
MOUCHOIR
JETABLE A
USAGE UNIQUE



SI VOUS ETES
MALADE, PORTER
UN MASQUE
CHIRURGICAL
JETABLE

RESPECT DE LA LAÏCITÉ

Vous êtes libre d'exprimer votre croyance religieuse.

Cependant, vous devez tenir compte du fait que l'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité :

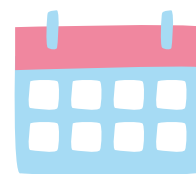
- l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité de ses voisins et au bon fonctionnement du service ;
- tout prosélytisme est interdit, tant pour les patients, leurs proches que les personnels.

Vous avez une question sur la pratique religieuse à l'hôpital ? Vous pouvez contacter le référent laïcité de l'hôpital : direction@ch-alencon.fr



Votre sortie

La date de votre départ est fixée par le médecin lors de la prescription médicale de la sortie.



AVANT DE PARTIR

- Vérifiez que vous n'avez rien oublié dans votre chambre.
- Prenez vos certificats, vos ordonnances et vos résultats d'analyse et d'examen auprès de l'infirmière.
- N'oubliez pas de passer au service de la patientèle pour régulariser votre dossier et retirer le bulletin de situation destiné à votre caisse primaire d'assurance maladie, à votre mutuelle et à votre employeur.

POUR LA SORTIE DES ENFANTS MINEURS

À leur sortie, les mineurs ne peuvent être confiés qu'à leur père, leur mère, le représentant légal, un tuteur ou une tierce personne majeure expressément autorisée par ceux-ci. Les formalités administratives sont les mêmes que pour un adulte.



LE TRANSPORT

Vous regagnez votre domicile par vos propres moyens. L'équipe soignante peut demander que vous soyez accompagné. Selon votre état de santé, le médecin du service peut établir un certificat de transport en ambulance ou en Transport Assis Professionnalisé (TAP).



Le règlement est à votre charge, il vous sera remboursé par votre caisse primaire d'assurance maladie sur présentation du certificat médical. Le choix du transporteur est laissé à votre discrétion. Une liste est à votre disposition sur demande.

LES SUITES D'HOSPITALISATION

A votre sortie, une lettre de liaison et une ordonnance vous seront remises. Un compte-rendu d'hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant ou au médecin que vous aurez désigné à votre admission.





SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Vous pouvez quitter l'hôpital à tout moment, même contre l'avis du médecin.



Dans ce cas, vous devez signer une attestation qui indique que vous avez été informé des risques encourus pour votre santé (ou celle de votre enfant).

SORTIE PAR TRANSFERT ↔

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins. Le CHICAM en assurera l'organisation y compris en ce qui concerne les modalités de transport.

DÉCÈS

En cas de décès, un proche du défunt doit prendre contact avec une entreprise de pompes funèbres et lui remettre le livret de famille. Celle-ci assurera les démarches administratives auprès de la mairie d'Alençon ou de Mamers.

Les services de soins ont à votre disposition un livret d'information à l'attention des proches d'un patient décédé à l'hôpital et une liste des entreprises de pompes funèbres agréées.

NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE DE VOS BESOINS

Vous êtes invités à remplir le questionnaire de satisfaction et à le déposer dans une des boîtes aux lettres situées dans les halls d'étages ainsi que dans les bureaux de la patientèle, ou à l'adresser à Monsieur le Directeur du CHIC Alençon-Mamers. Vous pouvez également le télécharger sur le site internet, et le renvoyer par courrier ou par courriel. Une enquête de satisfaction des patients hospitalisés en Médecine Chirurgie Obstétrique (MCO), chirurgie ambulatoire et en soins médicaux et de réadaptation pilotée par la Haute Autorité de Santé vous sera adressée par mail 15 jours après votre sortie (E-satis).



Scannez pour télécharger le questionnaire de sortie.

Vous pouvez l'adresser :

- par voie postale à :

Centre Hospitalier Intercommunal Alençon-Mamers
M. Le Directeur - 25 rue de Fresnay 61014 Alençon

- par mail à : secqualite@ch-alencon.fr





La qualité et la sécurité des soins

Le CHIC Alençon-Mamers répond aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS), dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins. Les rapports de certification sont accessibles par toute personne qui le demande, au secrétariat de direction de chaque site et sont en accès libre sur le site internet de l'établissement (www.ch-alencon.fr) ou de la HAS (www.has-sante.fr).

Le CHICAM a été certifié en niveau B à l'issue de la certification HAS en 2018.

La politique qualité-gestion des risques fixe à l'hôpital ces objectifs :

- Suivre les recommandations du rapport de la certification de l'HAS,
- Structurer et pérenniser la culture qualité et gestion des risques au cœur des services,
- Renforcer les droits et la satisfaction des patients et des usagers,
- Renforcer l'efficacité des prises en charge au sein des services,
- Réduire la iatrogénie (effets indésirables liés aux soins),
- Déployer les démarches d'évaluation interne.

Le CHICAM doit :

- Mettre en place l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux,
- Mettre en place la certification des établissements de santé pour la qualité des soins.



COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS (CLIN)

Le CLIN a pour mission :

- la mise en place de protocoles d'hygiène,
- la surveillance des infections,
- la formation des professionnels et l'information des usagers,
- l'évaluation des pratiques.

En respectant les consignes d'hygiène, vous participerez vous aussi à cette lutte.

Le personnel soignant est là pour répondre vos questions.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Le CHICAM est engagé dans un programme de lutte contre la douleur, défini par le CLUD. Il dispose d'une structure d'évaluation et de traitement de la douleur chronique.

Les professionnels doivent vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins dispensés et en utilisant les moyens les plus adaptés.



IDENTITOVIGILANCE : VOTRE IDENTIFICATION, C'EST VOTRE SÉCURITÉ

La bonne identification du patient est l'affaire de tous.

Une bonne identification est le garant du bon soin à la bonne personne. C'est pourquoi le contrôle de l'identité est le premier acte de soins.

Signalez-nous toute anomalie ou erreur.

Toute personne hospitalisée au CHICAM est munie d'un bracelet d'identification permettant d'augmenter encore la sécurité de sa prise en charge.

COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Ce comité a pour mission d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients et des résidents.

Il coordonne les actions des professionnels de la nutrition, afin d'assurer l'efficacité des soins et la réduction des complications liées à l'alimentation.

L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG (EFS)

Le CHIC Alençon-Mamers collabore avec l'EFS dans le but d'assurer la plus grande sécurité aux patients lors de transfusions sanguines et dans le suivi post-transfusionnel. Des procédures et des formations régulières des personnels contribuent à maintenir un niveau de vigilance important.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

TOUS DONNEURS !

Chaque année, en France, environ 20 000 personnes sont en attente de greffes pour seulement 5700 greffés et 500 personnes décèdent faute de greffons.

Le CHIC Alençon-Mamers est un établissement de santé autorisé au prélèvement d'organes et de tissus par la loi du 20 juillet 1994. **Le don d'organes et de tissus est anonyme, gratuit et sans limite d'âge.**

La loi repose sur le consentement présumé de chacun. Nous sommes donc tous donneurs. C'est pourquoi, il est primordial de parler de son positionnement à ses proches. Si l'on s'oppose au don, il faut alors s'inscrire sur le Registre National des Refus auprès de l'agence de la biomédecine. En effet, les professionnels de santé sont dans l'obligation d'interroger ce registre et de recueillir la non opposition du défunt auprès des proches.

L'équipe de coordination du CHICAM est à votre disposition au **02 33 32 31 86** ou par courriel à **ide-coord@ch-alencon.fr** pour répondre à vos questions et vous délivrer les documents concernant les dons (dépliants, livrets d'informations...).

Renseignez-vous sur :

www.dondorganes.fr et

www.ledonlagreffeetmoi.com





La qualité et la sécurité des soins



LA PRISE EN CHARGE MEDICAMENTEUSE

Le médicament contient des substances actives qui ont des effets sur votre organisme. Son rôle est de soigner, mais s'il est mal utilisé, il peut être dangereux. Au CHICAM, nous mettons tout en oeuvre pour sécuriser la prise en charge médicamenteuse, et **nous avons besoin de vous !**



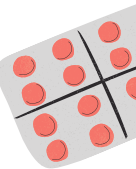
1

DÈS LE DÉBUT DE MON HOSPITALISATION

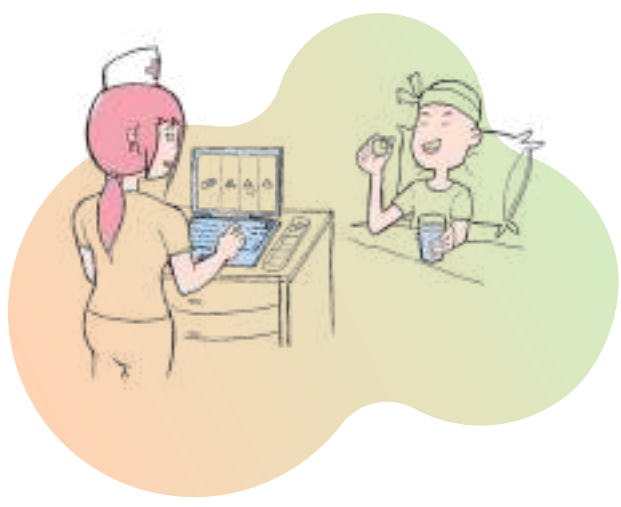


J'apporte mes ordonnances et mes médicaments pour faire un bilan. Il est important que l'équipe connaisse **TOUS vos MÉDICAMENTS** et vous questionne à ce sujet ! N'oubliez pas les médicaments en automédication, vente libre, les plantes... Ces médicaments seront mis de côté par l'équipe et redonnés à la sortie.





2 PENDANT MON HOSPITALISATION



Je ne prends que les médicaments donnés par l'infirmier(ière). Dans certains cas, il est possible d'utiliser vos traitements personnels, mais c'est à votre médecin de le valider, avec l'infirmier(ière).

Les professionnels ont l'obligation de vous informer sur votre prise en charge. Néanmoins, **pour bien comprendre mon traitement, je n'hésite pas à poser TOUTES mes questions** aux infirmiers(ières), médecins, pharmaciens, préparateurs en pharmacie, sages-femmes...

3 À LA SORTIE D'HOSPITALISATION



Je sors avec mes nouvelles ordonnances, je demande des explications si elles ne m'ont pas été données.

Je récupère mes éventuels traitements personnels et j'en fais le bilan, soit avec l'équipe hospitalière, soit avec mon médecin ou mon pharmacien de ville.



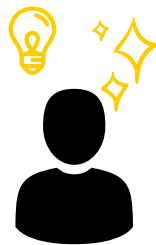
Remerciement pour les illustrations à Tanguy Leroux <https://tanguyleroux.com/>





Vos droits

LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ



Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne, et ce consentement peut être retiré à tout moment.

Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et il doit être renouvelé pour tout nouvel acte médical.

Votre consentement doit être éclairé, c'est-à-dire que vous devez avoir été préalablement informé sur votre état de santé. Vous pouvez refuser tout acte diagnostique ou tout traitement ou en demander l'interruption à tout moment.

En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent. Cependant, si vous réitérez votre décision dans un délai raisonnable (apprécié selon la situation), votre décision s'impose au médecin.

Votre décision doit être particulièrement réfléchie.

L'INFORMATION



L'information constitue un champ spécifique de vos droits pour l'accès aux soins, la liberté de votre choix, le respect de votre dignité durant votre hospitalisation. Toutes les informations relatives à votre état de santé vous seront communiquées par les médecins et les paramédicaux, chacun dans son domaine de compétences.

L'INSTRUCTION DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Il est souhaitable, dans un premier temps, que vous exprimiez oralement votre mécontentement à l'un des responsables du pôle ou du service qui vous prend en charge. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit à la direction de l'établissement. Votre réclamation sera examinée par le médiateur médical ou non médical de l'établissement et par la Commission des Usagers (CDU).





LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra, en outre, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Le document concernant la désignation de la personne de confiance doit être co-signé par le patient et la personne désignée.

Note : La "personne à prévenir" et la "personne de confiance" peuvent être deux personnes différentes (ou les mêmes) : la personne à prévenir est celle qui sera contactée si besoin alors que la personne de confiance exprimera votre volonté si vous n'êtes plus en mesure de vous exprimer.

Retrouvez le formulaire page 37

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées, pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaudra sur tout autre avis non médical.

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

Les directives anticipées n'ont pas de date limite de validité. Elles sont révocables à tout moment.

Retrouvez le formulaire page 38

en savoir +



LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Les informations administratives et médicales vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans le respect des conditions fixées par le règlement général sur la protection des données (2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016). Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement.

Entre autres, ce règlement vous permet de demander la rectification de données erronées vous concernant : pour toute demande en lien avec les données personnelles, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : **dpo@ch-alencon.fr**

L'ACCÈS AUX INFORMATIONS DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Un dossier patient unique est constitué au sein de l'établissement. Il comporte les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Vous pouvez également le consulter sur place, après en avoir fait la demande par écrit au secrétariat de la direction.

LA CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

Conformément en à la réglementation en vigueur, les dossiers médicaux sont conservés pendant 20 ans à compter du dernier passage dans l'établissement (dernier séjour ou dernière consultation externe).

Les dossiers médicaux des patients décédés sont conservés pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès. Il existe cependant des exceptions. Par exemple le dossier médical d'un patient mineur doit être conservé jusqu'à ses 28 ans. Le dossier transfusionnel doit être conservé 30 ans à compter de l'acte transfusionnel.



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers font le lien entre les usagers et les professionnels de santé. Ils sont les porte-parole officiels des usagers et siègent dans des instances décisionnelles et consultatives, notamment la Commission des Usagers (CdU).

Leurs devoirs :

- mobiliser leurs interlocuteurs en utilisant la possibilité d'agir au nom des usagers qu'ils représentent,
- être vigilants sur la qualité de communication entre les différents acteurs,
- agir en « militant diplomate », avec pour objectifs la défense de l'intérêt de l'utilisateur et le maintien du lien entre les différents acteurs,
- veiller à la qualité de la prise en charge sanitaire afin d'intervenir lorsqu'ils ont connaissance de dysfonctionnements.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle est la garante de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de vos soins et de votre accueil à l'hôpital. Elle traite vos réclamations.

Elle a un rôle d'assistance, d'orientation et d'information, notamment sur les voies de la conciliation et du recours, lorsque vous estimez avoir été victime d'un préjudice. En cas de litige, vous pouvez saisir cette commission en formulant votre demande par écrit au directeur de l'Établissement. Ces plaintes ou réclamations seront instruites par un médiateur médical ou non médical selon la nature de la plainte et une réponse vous sera apportée.



QUI CONTACTER
AU CHICAM ?

Secrétariat:

secqualite@ch-alencon.fr

02 33 32 54 86





Fondation CHICAM Innovation

Qui sommes nous ?

La Fondation CHICAM Innovation est abritée par **la Fondation Charles Nicolle-Normandie**, unique fondation reconnue d'utilité publique de l'Orne dans le domaine de la Santé. Créée le 12/08/2019 au **Centre Hospitalier Intercommunal Alençon-Mamers (CHICAM)** sous l'égide de **la Fondation Charles Nicolle-Normandie (FCNN)**. La Fondation CHICAM Innovation a pour objet de contribuer au développement de l'activité d'innovation en santé au profit du Centre hospitalier Alençon Mamers (CHICAM) dans les domaines d'intervention de la Santé, du Soins, du Dépistage, de l'Information/Prévention et de la Formation, pour :

- L'acquisition d'équipements innovants médicaux et non médicaux,
- Le financement de projets innovants de tout type (innovation organisationnelle, de prise en charge etc.),
- L'action de formation (sur des thèmes innovants ou innovantes par les moyens pédagogiques mis en oeuvre),
- L'action de préventions et de promotion de la santé à caractère innovant.

La Fondation CHICAM-Innovation permet des actions concrètes très larges de mécénat, par **l'acquisition d'équipements médicaux et paramédicaux innovants et de dernière technologie**, par le financement de projets innovants dans les prises en charge des patients, par des actions de prévention et de promotion de la Santé, etc.

Son soutien financier au Centre Hospitalier Intercommunal Alençon-Mamers permet d'augmenter la rapidité d'accès à des appareils de pointe dans de nombreux domaines de la Santé, du Soins, du Dépistage, de l'Information/Prévention et de la Formation pour l'ensemble des spécialités médicales et leurs pathologies pour les mettre **au service de tous les Patients du territoire**.

“ *La création de la Fondation est une belle avancée pour les investissements en santé. Le CHICAM sera force de proposition pour porter des projets auprès d'elle!* ”





FONDATION CHICAM Innovation

Sous égide de la Fondation Charles Nicolle
reconnue d'utilité publique

- Président **Docteur Jean-Philippe THENINT**, Neurologue
- Trésorier, **M. Cyrille CAMUS**

**Pour tout renseignement
à partir du site internet du CHICAM**
www.ch-alencon.fr
ou

✉ fondation-chicam@ch-alencon.fr

“ Des milliers de patients vont bénéficier de ces technologies de pointe. ”

Président de la fondation
CHICAM Innovation -
Dr Jean-Philippe THENINT



Comment faire un don ?

*Votre don donne droit à une réduction
d'impôts de 66%, et 75% si IFI*

Un reçu fiscal vous sera délivré.

10 € 50 € 100 € Autre montant :

En ligne : <https://bit.ly/3umOVip>

Par chèque à l'ordre de :

Fondation CHICAM Innovation
CH Alençon — Mamers

25 rue de Fresnay,
BP 354 61014 Alençon Cedex

Monsieur / Madame :

.....

Adresse :

.....

.....

Coordonnées tél/mail (si souhaité) :

.....





Formulaire Personne de confiance



Je soussigné(e) Nom : Nom de jeune fille :
Prénom :
Né(e) le : à :

nomme la personne de confiance suivante :

Nom : Prénoms :
Adresse :
.....
Tél. privé : Tél. professionnel :
E-mail :

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés
si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : OUI NON

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : OUI NON

Fait à le (date)

Signature

Signature de la personne de confiance





Formulaire

Directives anticipées



Je soussigné(e) Nom : Nom de jeune fille :
Prénom :
Né(e) le : à :

- Je souhaite rédiger mes directives anticipées (remplir les champs ci-dessous)
 Je ne souhaite pas rédiger mes directives anticipées (barrer et signer la feuille en bas de page)

Si mon état de santé le nécessite, je souhaite (cochez les cases) :

- | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Soulager efficacement mes douleurs, même si cela peut réduire ma durée de vie : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Être endormi profondément jusqu'à mon décès (sédation) : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Être transféré à l'hôpital : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Mourir chez moi : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |

Je souhaite qu'on prolonge ma vie avec (cochez les cases) :

- | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Une réanimation cardio-respiratoire si mon cœur s'arrête (massage cardiaque, choc électrique) : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Une respiration artificielle (avec une machine) : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Des dialyses chroniques (rein artificiel) : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Des examens diagnostics longs ou lourds : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Des traitements curatifs : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Une alimentation artificielle (sonde naso-gastrique, gastrostomie) : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Une hydratation artificielle : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |
| Une opération chirurgicale lourde : | <input type="checkbox"/> OUI | <input type="checkbox"/> NON | <input type="checkbox"/> NE SAIS PAS |

Avez-vous des souhaits ?

Fait à le (date) Signature





Adresses utiles

• Association Alençonnaise de soins palliatifs (ASP)	Siège social 25 rue de Fresnay 61014 ALENCON CEDEX	02 33 32 31 88
• Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH)	25 rue de Fresnay 61014 ALENCON CEDEX	02 33 32 31 17
• Ligue Nationale contre le Cancer	8 rue du lieutenant Colonel Violant 61014 ALENCON	02 33 27 89 22
• Ecole de l'Asthme	25 rue de Fresnay 61014 ALENCON CEDEX	02 33 32 30 40
• Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit: SIDA et hépatite (CDAG)	49 rue de la Demi-Lune 61014 ALENCON	02 33 81 63 10
• Vie libre		02 33 84 93 01/ 02 33 67 37 21
• Alcoolique Anonyme		02 43 24 88 40
• Centre Spécialisé de soins pour toxicomanes	38 place du Bas de Montsort 61000 ALENCON	02 33 26 24 01
• Sésame point d'accueil et d'écoute jeunes	31 rue Anne- Marie Javouhey 61000 ALENCON	02 33 80 74 13
• Centre d'Ecoute et d'orientation pour adolescents	38 avenue Rubillard 72000 LE MANS	02 43 24 75 74
• Allo Enfance Maltraitée		119
• Centre d'information des droits des Femmes		02 43 54 10 38
• Viols femmes informations		08 00 05 95 95
• Violences conjugales		39 89
• Equipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA)	25 rue de Fresnay 61014 ALENCON CEDEX	02 33 33 40 94





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.





Les sites du CHICAM



NOS SITES

Alençon

Centre Hospitalier
25 rue de Fresnay
61000 Alençon

EHPAD - USLD - UHR
Les Pastels
8 rue Alfred Musset
61000 Alençon

Mamers

Centre Hospitalier
Route du Mêle sur Sarthe
72600 Mamers

EHPAD "La Dive"
Rue du Hupry
72600 Mamers

Foyer de vie "La Diversité"
60 rue du Fort
72600 Mamers





CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL ALENÇON MAMERS

25 RUE DE FRESNAY 61000 ALENCON
02 33 32 30 30



WWW.CH-ALENCON.FR