



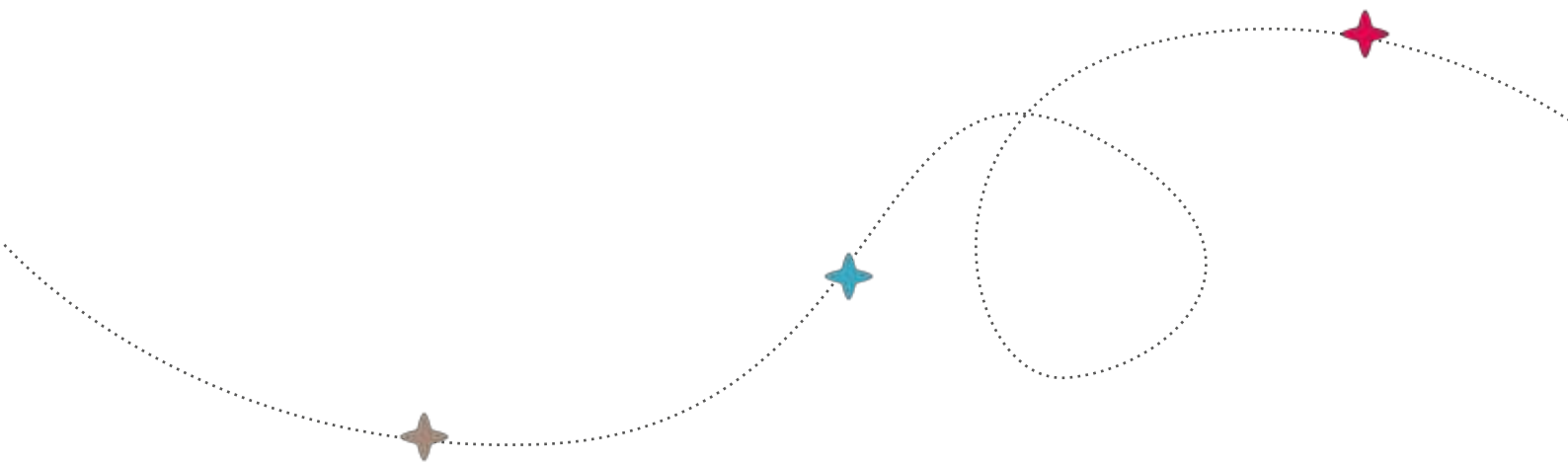
LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Centre Hospitalier Spécialisé

Services d'hospitalisation temps plein



audacieuse pour mieux servir



SOMMAIRE

Bienvenue	P 3
Mieux connaître l'hôpital et ses services	P 4
• La Fondation Bon Sauveur de la Manche	
• Le Centre Hospitalier Spécialisé	
• L'offre de soins en psychiatrie	P 5
Votre séjour	P 7
• Les modalités de prise en charge	
• L'équipe	P 8
La vie quotidienne dans le service	P 9
Les démarches administratives	P 11
• Votre dossier administratif	
• Votre dossier médical	
• Vos frais de prise en charge	
• Vos droits & obligations	P 12
• Les réclamation & instances de recours	
Préparer la sortie	P 14
• La continuité des soins	
• Le retour à domicile	
La qualité au Centre Hospitalier Spécialisé	P 15
Les contacts utiles	P 16
• Les Groupements d'Entraide Mutuelle (GEM)	
• Les Représentants du culte	
• Les Associations partenaires	P 17
Charte de la personne hospitalisée	P 18



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Au nom de tous les professionnels du Centre Hospitalier Spécialisé de la Fondation Bon Sauveur de la Manche, l'équipe de direction et moi-même vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.

Établissement de santé privé et solidaire à but non lucratif, nous assurons une mission de service public œuvrant dans le champ de la santé mentale pour la prise en charge de personnes souffrant de troubles psychiques ou addictifs.

Ce livret d'accueil a été conçu comme un outil simple et pratique pour vous aider à vous intégrer dans le quotidien de nos services. Vous y trouverez de nombreuses informations afin de vous guider au mieux durant votre séjour à l'hôpital.

La Fondation place la dignité de chaque être humain au cœur de ses préoccupations. Vous pouvez compter sur les équipes médicales, soignantes, techniques et administratives pour vous accompagner et vous apporter toutes les informations nécessaires à votre parcours dans les soins.

Vous souhaitant un prompt rétablissement,

Aurélia Magids
Directrice du Centre Hospitalier Spécialisé

FONDATION BON SAUVEUR DE LA MANCHE

DIRECTION GÉNÉRALE

65 rue de Baltimore
50 000 SAINT-LÔ
Tel. 02 33 77 77 77

SIÈGE SOCIAL

Route de Saint-Sauveur
50360 PICAUVILLE
Tel. 02 33 21 84 00

www.fbs50.fr

 @fbsmanche



La Fondation Bon Sauveur de la Manche est adhérente à la FEHAP
(Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne, privés solidaires).

MIEUX CONNAITRE L'HOPITAL ET SES SERVICES



La Fondation Bon Sauveur de la Manche

La Fondation Bon Sauveur de la Manche accueille, soigne et accompagne les personnes vulnérables, souffrant de troubles psychiques, psychiatriques ou en perte d'autonomie.

Institution de droit privé à but non lucratif, reconnue d'utilité publique, elle gère des structures relevant des secteurs sanitaire, médico-social et social.

La Fondation place la dignité de chaque être humain au cœur de ses préoccupations.

Dans le cadre des missions de service public qui lui sont confiées, la Fondation s'attache à proposer des réponses appropriées aux besoins de la population, en matière de :

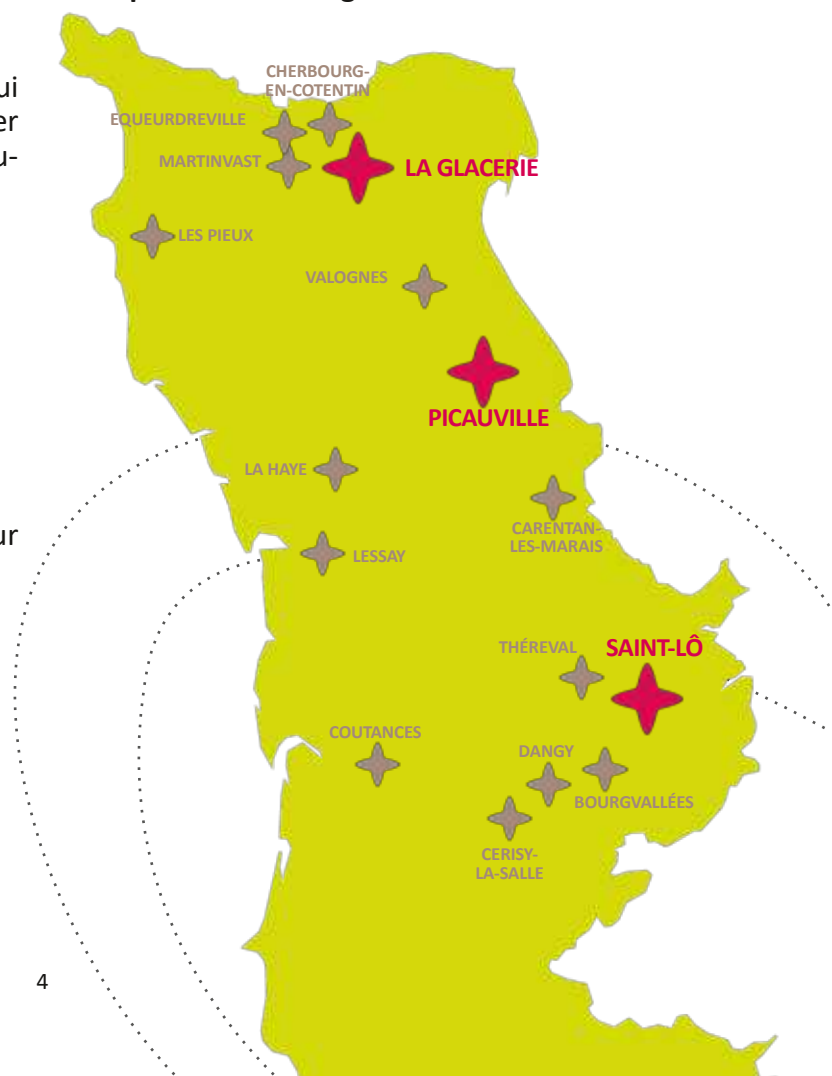
- Psychiatrie adulte.
- Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent.
- Addictologie.
- Insertion de personnes en situation de handicap.
- Accueil, hébergement et accompagnement de personnes dépendantes ou vulnérables.
- Formation professionnelle.

Pour en savoir plus sur la Fondation Bon Sauveur de la Manche : www.fbs50.fr

Le Centre Hospitalier Spécialisé

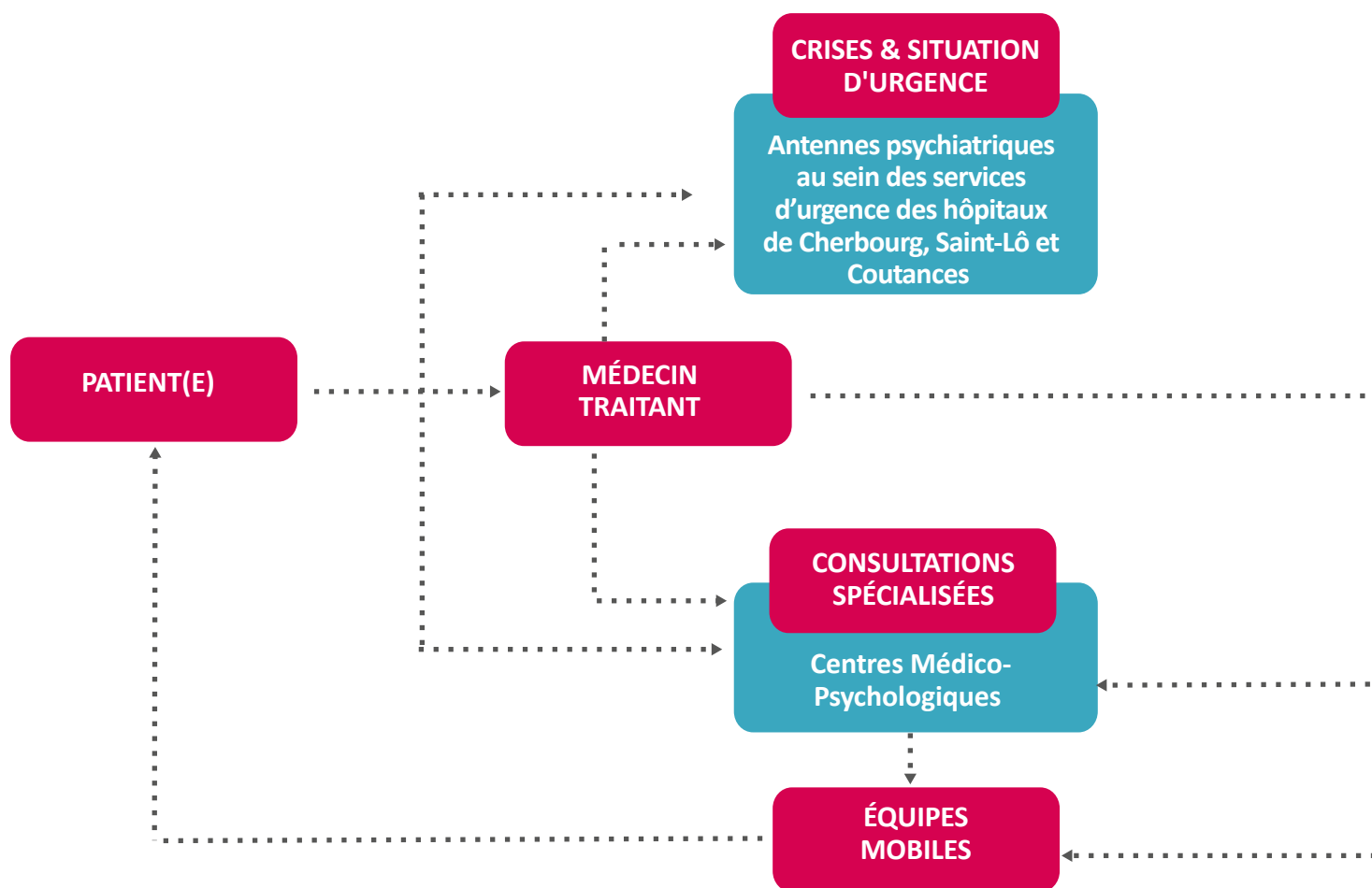
Couvrant le territoire du centre et du nord du département de la Manche, avec notamment les principaux sites d'hospitalisation à Saint-Lô, Picauville, La Glacerie et Valognes, le dispositif de soins du Centre Hospitalier Spécialisé est organisé en pôles, autour de plusieurs grandes spécialités :

- **Deux pôles de psychiatrie adulte** (Centre Manche et du Cotentin)
- **Un pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.**
- **Un pôle d'addictologie.**



L'offre de soins en psychiatrie

Le Centre Hospitalier Spécialisé de la Fondation Bon Sauveur de la Manche propose différentes modalités de prise en charge selon vos besoins de santé.



→ L'HOSPITALISATION COMPLETE

Les unités d'hospitalisation temps plein prennent en charge des patients atteints de troubles psychiques, nécessitant des soins sous surveillance médicale et soignante constante, très majoritairement en soins libres à la demande de la personne.

→ L'HÔPITAL DE JOUR

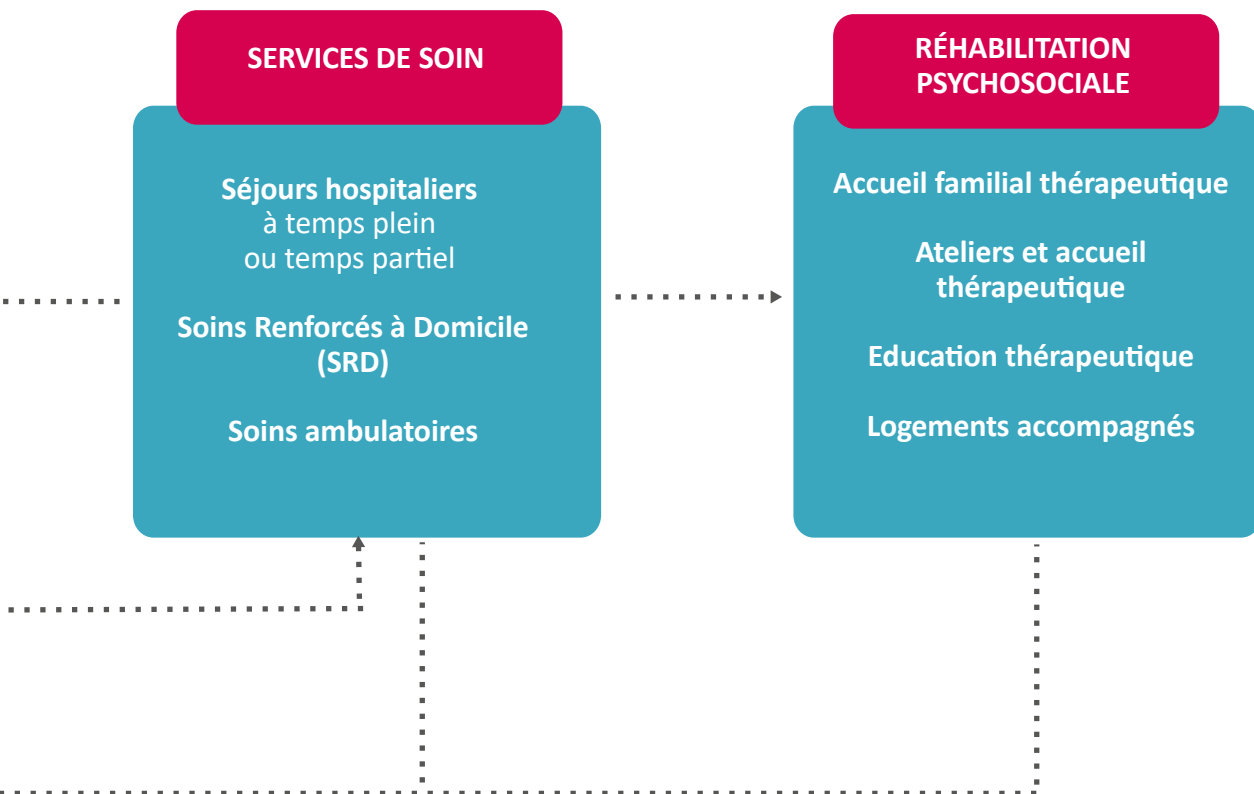
Les équipes des services d'hospitalisation à temps partiel accueillent des patients pour lesquels des soins individualisés et/ou des activités de groupe ont été prescrits.

Le nombre de jour d'hospitalisation par semaine est variable en fonction des patients.

→ LES SOINS RENFORCES A DOMICILE

Dans certains cas, une alternative à l'hospitalisation peut être organisée au domicile du patient. Celui-ci reçoit alors la visite quotidienne d'un infirmier pour les soins et l'administration des traitements.

Les rendez-vous avec le psychiatre ont lieu au sein d'un Centre Médico-Psychologique, au minimum une fois par semaine.



→ LES SOINS AMBULATOIRES

Des soins ou activités thérapeutiques individuelles ou de groupe peuvent notamment être prescrits au sein des Centres Médico-Psychologiques (CMP), des Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), des Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) ou des ateliers thérapeutiques.

Les prises en charge se font sur prescription, par séances d'une à plusieurs heures.

→ LES PRISES EN CHARGE SPECIFIQUES

Certains services du Centre Hospitalier Spécialisé proposent des prises en charge spécifiques :

- Aux femmes enceintes et jeunes parents ;
- Aux adolescents ;
- Aux personnes âgées ;
- Aux personnes souffrant d'addictions ;
- Aux personnes en situation de précarité.

VOTRE SÉJOUR

Les modalités de prise en charge

Les soins psychiatriques libres sont la règle. Ils représentent plus de 95% des prises en charges. Chaque patient dispose des mêmes droits et libertés que ceux qui sont reconnus aux patients soignés pour une autre cause.

Ainsi, tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient ou de son(ses) représentant(s) légal(légaux). A cette fin, tout professionnel de santé doit vous informer des bénéfices attendus et des risques éventuels liés aux soins proposés.

En cas de refus de soins nécessaires et sous certaines conditions, le Code de la santé publique pose l'exception des soins sans consentement et définit ses modalités d'application.

Il existe deux modalités de soins psychiatriques sans consentement :

- Les soins sur décision du directeur d'établissement de santé (SPDT) :
 - Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers, procédure normale;
 - Les soins psychiatriques à la demande d'un tiers en cas d'urgence;
 - Les soins psychiatriques en cas de péril imminent;
- Les soins Psychiatriques sur Décision du Représentant de l'État (SPDRE).

Les soins sans consentement sont initialisés dans le cadre d'une hospitalisation complète et peuvent être poursuivis dans le cadre d'un programme de soins (séjours à temps partiel, soins ambulatoires, soins ou hospitalisation à domicile...).

Après avis médical, des sorties de courte durée peuvent être autorisées au cours d'une hospitalisation sans consentement, pour motif thérapeutique ou pour réaliser des démarches extérieures.



EN SAVOIR PLUS ?

Consultez la brochure « Modalités de soins psychiatriques » éditée par Psycom et disponible sur leur site internet (www.psycom.org) ou à l'accueil du service.

→ Vous souhaitez désigner une personne de confiance ?

Si vous êtes majeur(e), vous pouvez désigner à tout moment une personne de confiance. Celle-ci peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux. Elle est également consultée par les médecins dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus d'exprimer votre volonté ou de faire part de vos décisions. Les directives anticipées (cf. page 12) peuvent également lui être confiées.

Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant, tuteur ou curateur...) en qui vous avez confiance et qui accepte cette responsabilité peut être désignée personne de confiance.

Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission ou au cours de votre hospitalisation, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet. À défaut, cette désignation peut s'effectuer sur papier libre et être remise à l'équipe soignante.

A votre demande, la désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Si la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

L'équipe

L'ensemble des personnes travaillant dans les services de soins est identifié par un badge ou une étiquette sur sa blouse, qui indique ses nom, prénom et qualification.

Selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé ou pris en charge, vous pouvez être amené à rencontrer différents professionnels.

→ L'ÉQUIPE SOIGNANTE :

- Le médecin psychiatre ou addictologue est responsable de votre prise en charge et des soins prodigués lors de votre séjour ;
- Le médecin généraliste de l'établissement veille à votre santé somatique ;
- Le cadre est garant de la continuité des soins et de la gestion du personnel soignant ;
- L'infirmier(e) coordinateur/trice organise les soins au sein du service ;
- L'infirmier(e) assure les soins quotidiens et vous accompagne dans votre parcours de soins ;
- L'aide-soignant(e) et l'accompagnant éducatif et social participent également aux soins et répondent aux besoins de la vie courante (repas, hygiène...).

→ LES PROFESSIONNELS SPÉCIALISÉS :

- Le psychologue assure un travail d'écoute et de thérapie ; ainsi qu'un travail de régulation institutionnelle ;
- Les psychomotriciens, éducateurs, orthophonistes, diététiciens, ergothérapeutes, accompagnants éducatif et social peuvent participer à votre prise en charge ;
- L'assistant(e) de service social est à votre disposition pour vous renseigner et vous accompagner dans vos démarches administratives, sociales ou juridiques ;
- Le secrétaire médical(e) est en charge de votre dossier personnel, en lien avec l'équipe de la gestion administrative des usagers ;
- Les agents logistiques assurent l'entretien des locaux.



LA VIE QUOTIDIENNE DANS LE SERVICE

→ CHAMBRE

A votre arrivée, une chambre vous sera affectée, généralement individuelle ou exceptionnellement double, selon les disponibilités ou la décision médicale.

→ REPAS

Les repas sont fournis par l'établissement et habituellement pris en commun. Les menus sont affichés dans les salles à manger.

L'introduction de denrées alimentaires est tolérée seulement si vous les consommez dans l'immédiat.

Une diététicienne est à la disposition des services pour prendre en compte les situations particulières. Une prescription médicale sera établie si vous avez besoin d'un régime spécial.

→ LINGE

Il vous est demandé d'apporter un nécessaire de toilette (trousse de toilette, serviettes, gants) et des vêtements personnels en quantité suffisante. L'Établissement fournit et entretient le linge hôtelier (draps...).

Pour les courts séjours, le nettoyage du linge personnel est à la charge du patient ou de son entourage. Il peut être pris en charge par l'hôpital pour les longs séjours.



→ DÉTENTE

Tous les services disposent d'une salle commune de télévision et d'espaces de détente.

→ VOS EFFETS PERSONNELS

Nous vous conseillons, avant votre admission, de confier vos objets de valeur, bijoux et argent à votre entourage. A défaut, ils peuvent être déposés contre reçu au coffre de l'établissement. Si vous ne le souhaitez pas, nous vous demandons de signer une décharge de responsabilité.

Les appareils personnels (de photo, vidéo, télévision, informatique, musique, radio...) ne sont pas autorisés dans les unités de soins.

Des dérogations peuvent cependant être admises pour certains appareils, en fonction de votre projet thérapeutique.

→ INVENTAIRE A L'ENTRÉE

A votre entrée dans le service de soins, pour votre sécurité et celles des autres, un inventaire de vos biens sera réalisé et certains objets pourraient vous être retirés provisoirement. Si vous n'étiez pas en mesure de contribuer à cet inventaire au moment de votre entrée, vos biens seraient provisoirement mis dans un coffre sous la responsabilité de l'établissement.

Les biens déposés auprès du service vous seront restitués à votre départ.



→ VISITES

Pour faciliter les soins et pour le confort des patients, les visites sont autorisées à certains moments de la journée. Les horaires et les modalités de visite sont affichés dans chaque service.

Pour toute visite, il est demandé aux visiteurs de contacter l'équipe soignante afin de prendre connaissance des modalités pratiques.

→ TÉLÉPHONE ET COURRIER

L'utilisation d'un téléphone personnel peut être restreint à l'intérieur et à proximité immédiate des locaux de vie et dans les espaces communs. Par ailleurs, au regard de votre état de santé et sur prescription médicale, son usage peut être provisoirement interdit.

Si vous souhaitez émettre ou recevoir un appel, un téléphone peut être mis à votre disposition dans le service. Pour faciliter les échanges téléphoniques avec votre entourage, nous vous invitons à communiquer le nom de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).

Vous avez la possibilité de recevoir du courrier personnel à l'hôpital, celui-ci est régulièrement distribué dans les services. Pour faciliter la distribution, il est conseillé d'indiquer à vos correspondants l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).



→ MÉDICAMENTS

Les médicaments éventuellement apportés au sein de l'établissement sont remis à l'équipe soignante lors de l'entrée.

Les médicaments prescrits dans le cadre de votre prise en charge sont fournis par la pharmacie de l'établissement.

LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Votre dossier administratif

Pour la bonne gestion de votre dossier administratif, nous vous remercions de bien vouloir fournir les informations et documents suivants :

- Une pièce d'identité : carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour ;
 - Votre carte d'assuré social (carte vitale), votre carte CMU ou CMU complémentaire ;
 - Votre carte de mutuelle en cours de validité ;
 - Votre justificatif des droits à l'Aide Médicale d'Etat ou d'Urgence (AME ou AMU) ;
 - Un certificat médical ou un courrier d'un médecin le cas échéant ;
 - Le nom et les coordonnées de votre médecin traitant ;
 - Le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de besoin.
- Pour les personnes de moins de 18 ans : une autorisation de soins, les pièces d'identité du(des) représentant(s) légal(légaux) et le livret de famille ; la carte vitale du(des) représentant(s) légal(légaux) pour les moins de 16 ans ;
 - Si vous êtes majeur sous mesure de protection (tutelle) : une autorisation de soins du représentant légal ;
 - Pour les ressortissants de l'Union Européenne (UE) : une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) ;
 - Pour les ressortissants hors UE : prise en charge de la caisse du pays d'origine du patient.

Votre dossier médical

Un dossier patient informatisé est ouvert à votre entrée ou en début de prise en charge. Il comporte des informations médicales, administratives et sociales. Ces données font l'objet d'un traitement informatique en conformité avec la législation en vigueur (consultez le règlement intérieur pour plus d'informations à ce sujet).

A votre sortie ou en fin de prise en charge, votre dossier sera archivé dans le respect de la réglementation en vigueur et de la confidentialité des informations qu'il contient.

→ DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

En application de la loi du 4 mars 2002, vous (ou vos ayants droits) pouvez accéder à votre dossier en adressant une demande écrite au Directeur de la Fondation Bon Sauveur de la Manche accompagnée d'une photocopie et de votre pièce d'identité. Un formulaire de demande est disponible au secrétariat du service.

Vous obtiendrez communication de votre dossier au plus tard dans les 8 jours suivant la demande, le délai de communication maximal est porté à 2 mois pour les dossiers de plus de 5 ans. La consultation sur place est gratuite et sur rendez-vous. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical, comme le recommande le Code de la santé publique. Si vous souhaitez la délivrance d'une copie, les coûts de reproduction et d'envoi des documents seront à votre charge.



Vos frais de prise en charge

Les frais de soins et d'hébergement sont affichés dans le service. Vous bénéficierez d'une prise en charge des frais de soins par la Sécurité Sociale et par votre mutuelle selon votre situation. Votre mutuelle, vous ou votre représentant légal, recevra une facture correspondant aux frais de soins et d'hébergement relatifs à la durée de votre prise en charge hospitalière. La facture détaillera le montant dû et notamment la part Sécurité Sociale, la part mutuelle et la part patient/assuré.

Vos droits et obligations

Le Centre Hospitalier Spécialisé est un lieu de soins où la loi s'applique comme à l'extérieur.

Les professionnels respectent votre personne, votre intégrité et vos droits. Il vous est demandé d'avoir la même considération à leur égard. Pour l'agrément de tous, nous vous demandons de respecter les locaux et les différents matériels mis à votre disposition. Toute dégradation volontaire entraînera réparation de votre part.

→ PROTECTION DES DONNÉES ET DU SECRET MÉDICAL

L'ensemble des professionnels est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel ou médical, pour toutes les informations qui vous concernent.

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement. Dans ce cas, nous vous remercions de le signaler au cadre de santé du service où vous êtes accueilli(e).

La Fondation est soucieuse de la confidentialité et de la sécurité de vos données. Pour en savoir plus sur la conservation, la sécurité et l'accès à vos données personnelles, nous vous invitons à consulter le règlement intérieur du Centre Hospitalier Spécialisé (voir ci-contre).

Il est rappelé aux patients que dans le cadre du respect de la confidentialité et de la vie privée, il est strictement interdit de filmer, photographier ou réaliser des enregistrements audio au sein du service.

→ RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Le règlement intérieur de l'établissement fixe des règles adaptées aux spécificités de ses activités. Ces règles s'appliquent aux patients et aux visiteurs. Elles concernent notamment :

- L'interdiction d'introduire des produits ou objets illicites ;
- L'utilisation des téléphones portables ;
- Les règles de sécurité et de circulation dans l'enceinte de l'établissement ;
- L'expression du droit civique et en particulier du droit de vote.

Le règlement intérieur du Centre Hospitalier Spécialisé est disponible sur demande à l'accueil du service ou sur internet (www.fbs50.fr).

→ TABAC

Vous êtes dans un établissement sans tabac ni vapoteur, merci de respecter cette réglementation dans tous les services. Les tabacologues de l'établissement peuvent, à votre demande, vous apporter un soutien pour engager un sevrage tabagique.

→ DIRECTIVES ANTICIPÉES

Si vous êtes majeur(e) et si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté concernant votre fin de vie. Ces directives indiquent vos souhaits concernant notamment les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Vous pouvez les annuler ou les modifier à tout moment. En l'absence de directives anticipées, les médecins doivent recueillir le témoignage de la personne de confiance ou, à défaut, tout autre témoignage de la famille ou des proches.

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.

Les réclamations et instances de recours

→ FAIRE UNE RÉCLAMATION

En cas de mécontentement, nous vous invitons à en discuter avec l'équipe médicale, l'équipe soignante ou le cadre de santé du service où vous êtes pris(e) en charge.

Si les réponses apportées ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :
Madame la Directrice du Centre Hospitalier
Fondation Bon Sauveur de la Manche
65 rue de Baltimore
50008 Saint-Lô Cedex

Vous pouvez par ailleurs si vous le souhaitez saisir le Président de la Commission des Usagers.

→ LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches et de contribuer à l'amélioration de votre accueil et prise en charge (ainsi que de l'accueil de votre entourage) en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées aux établissements de santé par les usagers ainsi que les réponses apportées par les responsables d'établissements sont portées à la connaissance des membres de la commission, selon les modalités définies par le règlement intérieur de cette instance. La commission instaure les conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et si besoin par l'intervention de deux médiateurs (médecin et non médecin).

La liste nominative des membres de la CDU est affichée dans toutes les unités de soins et disponible sur le site internet de la Fondation (www.fbs50.fr).

Vous pouvez contacter la CDU par courrier à l'attention de :
M. le Président de la Commission des Usagers
Fondation Bon Sauveur de la Manche
65 Rue de Baltimore
50000 Saint-Lô.

→ INSTANCES DE RECOURS

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous avez la possibilité de saisir :

- **Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté**
CS 70048 - 75921 Paris cedex 19
www.cglpl.fr ;
- **Le Défenseur des Droits**
09 69 39 00 00
www.defenseurdesdroits.fr ;
- **La Commission Départementale des Soins Psychiatriques ;**
02 31 70 96 96
ars-normandie-dos-14-50-61-soinspsy@ars.sante.fr
- **Le Juge des libertés et de la Détention**
de Coutances (02 33 76 68 20)
ou de Cherbourg (02 33 01 61 61)
www.justice.gouv.fr

Par ailleurs, les usagers soignés sans leur consentement ont accès à un avocat à tout moment de l'hospitalisation. Les Barreaux du département peuvent vous fournir une liste d'avocats compétents :

- **Barreau de Coutances Avranches**
02 33 07 54 77
www.barreau-coutances-avranches.fr
- **Barreau de Cherbourg**
02 33 94 23 15
www.ordre-avocats-cherbourg.fr

EN SAVOIR PLUS ?

Consultez la brochure « Droits des usagers des services de psychiatrie » éditée par Psycom et disponible sur leur site internet (www.psycom.org) ou à l'accueil du service.



PRÉPARER LA SORTIE

La continuité des soins

À votre sortie ou en fin de prise en charge, vous recevrez toutes les informations utiles à la continuité de vos soins.

Une ordonnance vous sera le cas échéant remise pour la poursuite de votre traitement.

Sauf désaccord de votre part, ces informations seront également transmises à votre médecin traitant et/ou au praticien à l'origine de l'hospitalisation, au travers d'une lettre de liaison.

Ce document résume les conclusions de l'hospitalisation et établit des préconisations de prise en charge après la sortie afin d'assurer une bonne coordination des soins

Si vous disposez d'un Dossier Médical Partagé (DMP), sauf l'expression de votre désaccord, la version numérique de la lettre de liaison et l'ordonnance de sortie y seront intégrées.

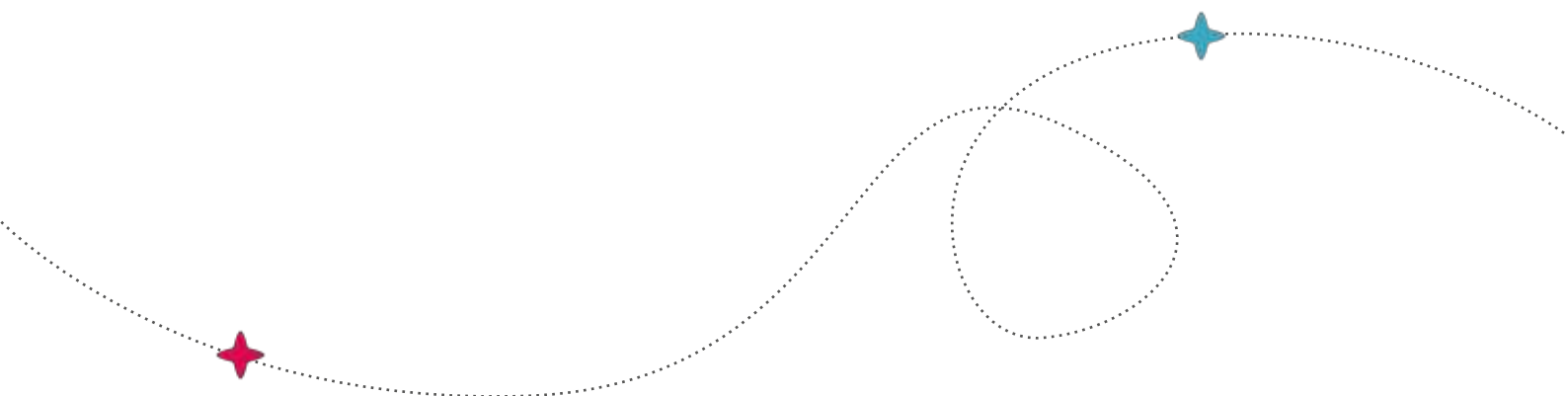
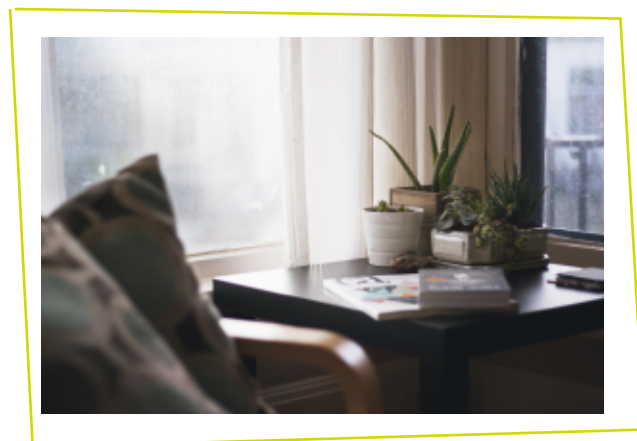


Le retour à domicile

Dans la mesure du possible, nous vous invitons à solliciter un proche pour vous raccompagner à votre domicile.

Si le médecin estime que votre état de santé le nécessite, il peut prescrire un bon de transport pour regagner votre domicile en taxi ou en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) qu'il vous appartient de choisir.

Ce bon de transport est nécessaire pour la prise en charge par l'Assurance Maladie.



LA QUALITÉ AU CENTRE HOSPITALIER SPECIALISE

→ NOTRE DÉMARCHE

Le Centre Hospitalier Spécialisé est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Celle-ci place l'utilisateur au cœur de nos préoccupations.

Cette démarche se traduit au quotidien par des mesures concrètes visant à améliorer les pratiques professionnelles et s'assurer de la satisfaction de chacun de nos usagers.

Afin de faire évoluer en permanence la qualité des soins et services de l'établissement, l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier Spécialisé est sensibilisé et s'approprie la démarche qualité tout en restant à votre écoute à chaque instant.

→ VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

Un questionnaire de satisfaction vous est remis avec ce livret d'accueil ou au cours de votre hospitalisation. Nous vous remercions de prendre le temps de le compléter et de le déposer dans les urnes prévues à cet effet. Vous contribuez ainsi activement à l'amélioration des pratiques de soins et d'hébergement.

→ UN ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ PAR LA HAUTE AUTORITE DE SANTE

La certification est une procédure d'évaluation des établissements de santé obligatoire. Elle vise à évaluer le fonctionnement global de l'établissement de santé. Elle s'applique à tous les services et intègre les relations entre les professionnels et les usagers.

Les synthèses des résultats de la démarche de certification et des indicateurs sont disponibles sur le site internet www.scopesante.fr. Les résultats des indicateurs sont affichés à l'entrée de chaque unité de soins et sur le site internet de la Fondation Bon Sauveur de la Manche (www.fbs50.fr), où vous trouverez également le détail de notre démarche qualité.



LES CONTACTS UTILES

Les Groupement d'Entraide Mutuelle (GEM)

GEM les Haubans :

- **Au Fil de l'Eau** (association marraine) : activités de réinsertion.
Espace d'Activités de l'Amont Quentin - 1 Rue de Strasbourg - 50100 Cherbourg-en-Cotentin - 02 33 43 07 74
- **Arc en Ciel** : arts plastiques.
Ancienne école Jean Goubert - Equeurdreville - 02 33 01 00 29
- **Amarrages** : restauration et navigation sur vieux gréements, recherche sur les traditions maritimes du nord Cotentin, chorale de chants marins.
80 Rue des Maçons - Equeurdreville - 02 33 03 48 57 - www.amarrage-asso.fr
- **GEM Café Urville** - MFR d'Urville-Nacqueville.6 Allée du Clocher - 50460 Urville-Nacqueville
02 33 03 59 03 - 07 49 89 94 42.



GEM Alizé

Association visant à favoriser l'entraide, la solidarité et les conditions de vie des adhérents sujets à des troubles psychiques.

21 Rue Barbey d'Aurévilly – Valognes - 02 33 53 82 75 - mail : lalize50@gmail.com



GEM Arrimages Coutances

Favoriser l'insertion dans la cité, contribuer à la prévention du handicap, lutter contre l'isolement et le repli sur soi.

3 Rue Perthuis Trouard - 50200 Coutances - 02 33 45 20 81



GEM Club M'Aide du Centre Manche

Favoriser, protéger l'autonomie et les conditions de vie des adhérents sujets à des troubles psychiques.

3 Rue du Château - 50000 Saint-Lô - 02 14 16 45 00

GEM Club M'Aide du Nord Cotentin

Association visant à favoriser l'entraide, la solidarité et les conditions de vie des adhérents sujets à des troubles psychiques.

2 Place Notre Dame du Vœu - 50100 Cherbourg en Cotentin - 02 33 02 05 11

Représentants du culte

Selon vos convictions, vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix dans le département :

Eglise Catholique

Maison Diocésaine

02 33 76 70 70

maison.dio@diocese50.fr

Eglise Anglicane

02 33 58 86 76

christchurchmanche@sfr.fr

Eglise Protestante Unie

02 33 53 04 04

pasteur.epumanche@laposte.net

Culte Musulman

Mosquée de Cherbourg

02 33 93 39 54

Vous pouvez également vous adresser au service des aumôneries de la Fondation Bon Sauveur de la Manche :

• Aumônerie - Centre Manche : 02 33 77 75 15 / aumonerie.polecentre@fbs50.fr

• Aumônerie - Nord Manche : 02 33 21 84 54 / aumonerie.polenord@fbs50.fr

Les associations partenaires

UNAFAM

Union Nationale des Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques.
Informations et prise de rendez-vous par mail (50@unafam.org) ou téléphone (06 04 16 49 30) /
www.unafam.org
Permanences à Saint-Lô tous les premiers lundis du mois de 17h à 19h à la Fondation Bon Sauveur de la
Manche.

Maison des Usagers

Située à l'accueil de l'Hôpital Pasteur à Cherbourg, la Maison des Usagers a pour mission d'accueillir,
écouter, informer et orienter les usagers des deux Centres Hospitaliers. Des bénévoles assurent une
permanence du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 18h.

Association Rire et Sourire à la Vie

Cette association est régulièrement sollicitée par la Direction du Centre Hospitalier afin d'apporter son «
savoir expérientiel » dans le cadre des réflexions institutionnelles.

Madame REMY

5 Rue du Bas Vernay - 50620 Graignes Mesnil Angot

Elan

Promotion de la santé dans le cadre de l'insertion ou de la réinsertion des personnes présentant des
troubles psychiques.

Picauville – 02 33 21 85 76

Advocacy

Interventions pour personne qui s'estime victime d'un préjudice et/ou qui se sent mal écoutée et
insuffisamment respectée par ses interlocuteurs.

Résidence le Pommier - Boulevard du Québec - 50400 Granville - 02 33 69 30 73

CLCV UD 50

Association de défense des consommateurs et des usagers.

Consommation Logement et Cadre de Vie Union Départementale de la Manche (50).

Structure affiliée à la confédération nationale CLCV.

Informations et prise de rendez-vous pour tout le département de la Manche au 02.50.81.82.19 ou par
courriel clcv-manche-50@clcv.org

Nos permanences sur RDV : Cherbourg en Cotentin, Les Pieux, Beaumont-La Hague, Bricquebec en
Cotentin, Coutances, Saint Lô, Granville, Avranches.



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

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

Votre séjour à l'hôpital

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission. En complétant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos soins et prestations.



Le contenu de vos soins

et une estimation de leur durée vous seront présentés et expliqués lors des entretiens médicaux et infirmiers. Seules des contre-indications médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.



La circulation est libre à l'hôpital.*

Il vous revient de prévenir l'équipe soignante de vos déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.

Pour des raisons de sécurité liées aux soins, les portes de l'unité peuvent être fermées à certains moments.

**sauf modalités spécifiques applicables aux soins sans consentement.*



Vous pouvez utiliser votre téléphone portable

ou tout autre objet connecté dans votre chambre ou à l'extérieur de l'unité dans le respect du droit à l'image des personnes.



Les visites sont autorisées

tous les jours, aux horaires indiqués et selon les règles affichées dans chaque service. Les visites de personnes mineures doivent s'organiser en concertation avec les professionnels de santé.



Les professionnels de santé sont à votre disposition.

Ils veillent à ce que la dignité des conditions d'accueil, la tranquillité et l'intimité de chacun soient respectées.



Votre sortie de l'hôpital

est préparée avec vous, votre psychiatre et votre entourage. La continuité de vos soins et votre accompagnement social en ville seront coordonnés en lien avec votre médecin traitant.



Vous pouvez déposer vos objets de valeur

auprès de l'équipe soignante. Vos effets personnels ou tout objet gardés avec vous restent sous votre surveillance.

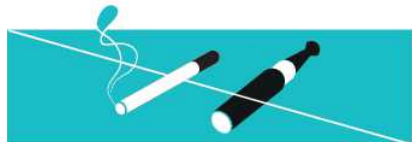


Les repas vous seront servis en salle de restauration matin, midi et soir. L'équipe du service vous indiquera les horaires de chaque service.



Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés,

vous pouvez vous adresser notamment et selon le cas, à la Commission des usagers de l'établissement, à la Commission départementale des soins psychiatriques, au Juge des libertés et de la détention ou au Contrôleur général des lieux de privation de liberté.



Il est interdit de fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet usage.

Si vous le souhaitez, l'équipe soignante vous proposera des moyens de substitution.



Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits.

Dans un souci de sécurité, l'équipe soignante peut être amenée à vérifier, avec votre accord et en votre présence, le contenu de votre chambre.

Les professionnels de santé sont à votre disposition pour répondre à vos demandes

* Rédaction et conception graphique par l'IPSM de l'hôpital de la Manche - Mars 2019