



Bien vivre mon hospitalisation

●
Livret d'accueil de la personne hospitalisée



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

1

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.

2

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.

3

L'information donnée au(à la) patient(e) 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.

4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du (de la) patient(e)**. 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.

5

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.

6

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.

7

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.

8

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

9

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.

10

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.

11

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 :

Sommaire

Je prépare mon arrivée au CHU Caen Normandie	6
▶ Hospitalisation programmée ou consultation	6
Mon hospitalisation	8
▶ Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation ?	8
▶ J'évite les objets de valeur	8
▶ J'apporte mes médicaments à l'hôpital, comment sont-ils gérés ?	9
▶ Les demandes particulières	9
▶ Tarifs et frais hospitaliers	10
▶ Qui peut me rendre visite et quand ?	11
▶ Sécurité des personnes et prévention	12
CHU Zéro Tabac... respirez !	12
Ma sortie du CHU Caen Normandie	15
▶ Mes formalités de sortie	15
▶ Les sorties particulières	16
La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins	16
▶ Une démarche d'amélioration continue	16
▶ La mesure et le suivi de la qualité des soins	17
▶ Vos représentants des usagers et la commission des usagers	17
Des lois et des obligations	18
▶ Ce qui me protège	18
▶ Le don de corps	23
Je souhaite être donneur(euse) et sauver des vies	24
Mes obligations	25
Remerciements et réclamations	25
Ethique et recherche	27
▶ Le Groupe d'Ethique Clinique du CHU Caen Normandie (GEC)	27
▶ La recherche en santé	27
Venir au CHU	29
Parking	30





La qualité des services, au cœur de nos préoccupations

Le CHU Caen Normandie met à votre disposition ce livret d'accueil afin de répondre à vos questions et ainsi mieux vivre votre hospitalisation. Il vous permettra par ailleurs de découvrir notre établissement et d'en comprendre le fonctionnement. Les équipes du CHU Caen Normandie sont à vos côtés pour vous accompagner, répondre à vos interrogations et vous accueillir dans les meilleures conditions.

Un établissement de référence, au niveau régional et national

En vous adressant au CHU Caen Normandie, vous avez choisi un établissement de référence, au niveau régional et national, en matière de soins, de recherche et d'enseignement.

La qualité de nos services, à toutes les étapes de votre parcours, est au cœur de nos préoccupations. C'est dans un souci de service public, de proximité, de bien-être et de sécurité que tous les professionnels du CHU Caen Normandie veillent à la qualité de votre prise en charge et des soins qui vous seront apportés.

Je prépare mon arrivée au CHU Caen Normandie

Votre nouvel Espace Patient

digihosp



Simple et rapide

Pour préparer votre venue sereinement, vous pouvez désormais compléter en ligne votre **Espace Patient** Digihosp personnalisé.

Pour ce faire, vous recevrez un lien par mail avant votre rendez-vous. Vous pourrez ensuite accéder, quand vous le souhaitez, à toutes vos informations administratives, vos rendez-vous ou encore vos bulletins de situation.

Documents nécessaires

Pour compléter votre dossier, nous avons besoin des documents suivants. Pour faciliter votre venue, vous pouvez les déposer sur votre Espace Patient.



Pièce d'identité

- carte nationale d'identité, passeport
- nouveau permis de conduire
- livret de famille (pour les mineur(e)s)
- titre de séjour



Carte vitale

- ou votre attestation d'assuré(e) social(e)
- ou d'aide médicale d'état (AME)
- ou carte européenne d'assurance maladie.



Carte de régime complémentaire (mutuelle)

et le cas échéant votre attestation couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), ainsi que votre attestation de 100 %.



Carte de régime particulier

- Pensionné de guerre...
- Attestation de la commission départementale de l'éducation spéciale...



Volet d'accident du travail éventuel

ou l'attestation de maladie professionnelle.

Le jour de votre rendez-vous

Si vos documents ne sont pas déposés sur votre espace patient DigiHosp, pensez à les apporter. Si votre venue au CHU entre dans le cadre d'un accident de travail, vous devrez également présenter votre déclaration d'accident de travail.



Accueil

Dirigez-vous vers la borne d'accueil indiquée sur votre convocation.

(transmise par le secrétariat lors de votre prise de rendez-vous)



Identification

Identifiez-vous avec le code-barre de votre convocation.



Prise en charge

Dirigez-vous vers le lieu de votre consultation en suivant les indications de la borne.



Je suis hospitalisé(e) en urgence

Un accueil est prévu à l'entrée du service des urgences pour recueillir les informations concernant votre identité et votre prise en charge.



Mon hospitalisation

Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation ?

Les effets personnels



Linges personnels (en nombre suffisant)

- › Serviettes de toilette et gants de toilette, serviettes de table
- › Pyjamas et chemises de nuit amples, faciles à mettre et à ouvrir sur le devant
- › Robe de chambre
- › Chaussons
- › Sous-vêtements
- › Effets nécessaires à votre bébé (maternité) : bodys, pyjamas, bonnets...
- › Vêtements et chaussures pour la sortie

L'entretien du linge personnel est assuré par vos soins.



Produits d'hygiène et autres matériels

- › Dentifrice, brosse à dents
- › Savon, gel douche
- › Shampoing
- › Peigne, brosse à cheveux
- › Mousse à raser, rasoir (sauf psychiatrie)
- › Protections périodiques
- › Tout dispositif en cours d'utilisation : bas de contention, poches de collecte de liquides biologiques, édulcorants, sels de régime...

J'évite les objets de valeur



Pour votre sécurité, **n'apportez pas** de biens de valeur (bijoux, carnet de chèques, cartes bancaires, espèces...).

Si vous souhaitez les conserver pendant votre hospitalisation, sachez que la responsabilité du CHU ne peut être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.



Vous êtes responsable de vos appareils auditifs et dentaires ainsi que de vos lunettes. Pour éviter toute perte, déposez vos équipements en lieu sûr ou dans les boîtes qui vous seront données, sur demande.



Le dépôt

Lors de votre séjour au CHU Caen Normandie, vous pouvez également déposer vos objets de valeur auprès du régisseur du service des urgences. Contactez le cadre de santé du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Le retrait

Lors de votre sortie, retirez vos objets de valeur au centre des finances publiques. Présentez une pièce d'identité ainsi que le reçu de dépôt. En dehors de ces horaires, adressez-vous au cadre de santé du service dans lequel vous avez été hospitalisé(e).



Centre des finances publiques
145, rue de la Délivrande,
BP 80548, 14 094 Caen Cedex 1



8h45 à 12h
et de **13h15 à 16h**,
sauf le week-end et jours fériés

En dehors de ces horaires, adressez-vous au cadre de santé du service dans lequel vous avez été hospitalisé(e).



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



A mon arrivée

Apportez les médicaments et leur(s) ordonnance(s). Signalez les médicaments pris sans ordonnance.

Remettez l'ordonnance et les traitements personnels à l'infirmier(e) ou au médecin : l'ordonnance sera rangée dans votre dossier médical. Les ordonnances et les traitements vous seront rendus dès que possible ou émis à une personne de confiance.

Mes traitements personnels serviront à :

- › faire un point avec le médecin du CHU sur vos traitements en cours.
- › démarrer rapidement si besoin un traitement non disponible à l'hôpital.



Pendant votre hospitalisation

- › Ne prenez que les traitements donnés par l'infirmier(e). Il(elle) s'assurera de leur prise.
- › L'hôpital peut donner des traitements différents de ceux pris habituellement à la maison.
- › Pour la sortie ou le transfert d'une structure à l'autre ou d'un service à un autre, n'oubliez pas de récupérer la/les ordonnance(s) initiale(s) et les traitements.
- › Aucun médicament en dehors de ceux prescrits au CHU n'est pris ou laissé à disposition des patient(e)s.

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

Les demandes particulières



Je désire une chambre particulière

Selon les disponibilités du service, vous pouvez obtenir une chambre individuelle. Faites-en la demande auprès du **bureau des entrées et des sorties**. Un supplément pour « régime particulier » vous sera demandé en plus du tarif pour une hospitalisation complète et en hôpital de jour.

L'hospitalisation en ambulatoire est proposée à un tarif spécifique. Elle n'est jamais prise en charge par l'Assurance Maladie même en cas de prise en charge au titre du 100 %. Si la chambre particulière est attribuée par le CHU Caen Normandie, aucun supplément ne sera facturé. Les tarifs sont disponibles dans les services et sur le site internet.

 www.chu-caen.fr/paiement

Tarifs et frais hospitaliers



Mes frais de séjour

Différents tarifs d'hospitalisation sont définis chaque année par arrêté de l'Agence Régionale de Santé. L'Assurance Maladie prend en charge les frais de séjour à 80 % pour le régime général. La part restante (ticket modérateur) est à votre charge ou à celle de votre organisme d'assurance complémentaire. Dans certains cas (affection de longue durée, accident du travail, maternité...), le taux de prise en charge peut être porté à 100 %.



Le CHU m'accompagne

Si vous rencontrez des difficultés financières, vous pourrez rencontrer une assistante sociale pour vous renseigner et vous aider à constituer votre dossier.



Mon forfait journalier hospitalier

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



Mes frais de transport

Ils vous sont facturés soit par le CHU Caen Normandie pour les transports SAMU-SMUR ou pour les transports effectués à votre demande vers un autre établissement de soins, soit directement par un transporteur privé (ambulancier, taxi...) de votre choix.



Remboursement sur prescription médicale

Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin. Communiquez les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. À défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport selon les modalités du « tour de rôle ». Si la distance est supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de l'Assurance Maladie est obligatoire. Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie lors de l'admission et de la sortie du CHU, contactez le cadre de santé ou le bureau des entrées.



Pour plus d'information : www.ameli.fr



Qui peut me rendre visite et quand ?



13h > 20h

Les visites

Les visites sont possibles tous les jours de 13h à 20h. Elles peuvent être restreintes en raison de circonstances particulières (*état de santé des patients, épidémie...*).

À titre exceptionnel, les visites en dehors des horaires indiqués ci-dessus sont possibles, après validation du médecin responsable, et lorsqu'elles ne troublent pas le fonctionnement du service.

(Article 98 du règlement intérieur du CHU)

Les accompagnant(e)s

Vous pouvez demander à ce qu'un(e) proche passe la nuit auprès de vous. Il faudra auparavant obtenir un avis médical favorable et s'assurer des possibilités du service.



Vous pouvez aussi partager un repas avec une personne vous rendant visite.

Le repas peut se prendre



Restaurant du personnel
niveau 0 de la Tour Côte de Nacre



Votre chambre
renseignez-vous auprès
de l'équipe soignante



Cafétéria-brasserie
hall d'accueil du Bâtiment Sud
(entrée principale)



Les cultes religieux

Le droit des patient(e)s à pouvoir exercer leur culte est garanti par la loi du 4 mars 2002. Il est également exprimé dans la charte de la personne hospitalisée.

Des ministres de différentes confessions ou cultes peuvent vous rendre visite à votre demande dans tous les services ou sites. Un espace dédié aux cultes, ouverts à tous, ainsi qu'un bureau de permanence, sont également accessibles au niveau 1 de la tour. La liste des contacts est disponible sur le site internet du CHU Caen Normandie.



www.chu-caen.fr/informations-pratiques



Scannez le
QR code pour
accéder aux
différentes
confessions ou
cultes qui peuvent
vous rendre visite.

Sécurité des personnes et prévention

Le CHU Caen Normandie est sous vidéo protection.

Je respecte les règles de sécurité

Il est strictement interdit



Fumer et vapoter dans les locaux



Installer des appareils électriques de type : chauffage électrique, micro-ondes, four...



Apporter et consommer de l'alcool ou des produits illicites



Apporter des bouteilles contenant des liquides inflammables, des cartouches de gaz



CHU Zéro Tabac... respirez !

Le CHU Caen Normandie se mobilise pour la santé de ses patients du personnel. Il est interdit de fumer dans tout le parc hospitalier.

Cette mesure concerne tous les publics : patients, visiteurs et professionnels. Certifié niveau Bronze par le RESPADD (Réseau des Établissements de Santé pour la Prévention des ADDictions) en janvier 2020, le CHU Caen Normandie participe activement à la lutte contre le tabagisme. Depuis plusieurs années, il met en place des actions de sensibilisation (ateliers, rencontres, stands) et s'associe aux campagnes telles que le Mois Sans Tabac ou la Journée mondiale sans tabac.



www.chu-caen.fr/zero-tabac

Je suis addict à des substances psycho-actives

Votre hospitalisation peut être l'occasion de faire le point avec les équipes soignantes, sur vos consommations addictives, comme le tabac, l'alcool ou autres produits. Parlez-en aux professionnels du service qui contacteront les spécialistes.

Le CHU Caen Normandie est adhérent du Réseau des Établissements de Santé pour la Prévention des Addictions.



Tour Côte de Nacre - niveau 1

**Unité de Coordination
de Tabacologie
(aide à l'arrêt du tabac)**

☎ 02 31 06 49 82



Hôpital Clemenceau
Service d'addictologie

☎ 02 31 27 25 62



**FUMEZ PLUS LOIN,
VOUS M'ENFUMEREZ
MOINS.**

chu-caen.fr



Je souhaite un accompagnement social

Les assistant(e)s social(e)s pourront mettre en place des heures d'aide au retour à domicile (avec la plupart des mutuelles santé) et pourront, selon évaluation du taux de GIR*, formaliser le dossier pour la mise en place de l'APA* d'urgence.

**GIR (Groupe Iso-Ressources) : niveau de perte d'autonomie d'une personne âgée.*

**APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie.*

Renseignez-vous auprès du personnel soignant ou directement auprès du secrétariat du service social,
de 8h30 à 16h30 :



Tour Côte de Nacre - Bâtiment Sud
☎ 02 31 06 43 72 - 02 31 06 48 57
02 31 06 52 23 - 02 31 06 52 24
02 31 27 25 91



Hôpital Clemenceau
☎ 02 31 27 26 06



Centre Esquirol
☎ 02 31 06 44 26



Ma sortie

du CHU Caen Normandie

Mes formalités de sortie

La sortie du CHU est prononcée sur avis médical. Elle est organisée par le service en fonction de votre état de santé, au plus tôt dans votre parcours de soins. En cas de besoin, le service fait appel aux assistant(e)s social(e)s pour organiser votre départ dans les meilleures conditions.



Il pourra vous être remis :

- › un arrêt de travail,
- › une prescription médicale de transport en cas d'incapacité de sortie par vos propres moyens,
- › une ordonnance,
- › une lettre de sortie sera adressée à votre médecin traitant,
- › un compte-rendu synthétique de votre hospitalisation.

Se présenter au bureau des entrées et des sorties

Avant de quitter le CHU et pour éviter tout retard dans la gestion de votre dossier, n'oubliez pas de vous présenter, ou de déléguer un de vos proches, au bureau des entrées et des sorties pour régulariser votre dossier administratif.

L'accomplissement de cette dernière formalité vous évitera de connaître par la suite d'éventuelles difficultés pour votre prise en charge ou votre remboursement.

Si vous sortez en dehors des horaires d'ouverture du bureau des entrées et des sorties ou le week-end ou jour férié, envoyez votre demande d'un bulletin de sortie par courriel à :

✉ secretariatgestionpat@chu-caen.fr

Où se trouve le bureau des entrées et des sorties ?



Si vous êtes hospitalisé(e) dans la **Tour Côte de Nacre**

- hall de la Tour Côte de Nacre
- niveau 1



Si vous êtes hospitalisé(e) dans le **Bâtiment Sud**

- hall d'accueil du Bâtiment Sud
- niveau 0 (sauf gynécologie-obstétrique et médecine de la reproduction - niveau 2)



Pour les sites du CHU de **Clemenceau** et de la **RPA - La Charité**, merci de vous renseigner auprès du personnel du service.

Les sorties particulières

La sortie d'un(e) mineur(e)

A la sortie de l'hôpital, les enfants sont confiés au(x) parent(s) ou aux représentants légaux (éducateur(trice)...).

La présentation au service de soins des pièces justificatives du lien de parenté ou de l'autorisation parentale est obligatoire. Aucune sortie ne peut avoir lieu si ces conditions ne sont pas remplies.

Je décide de sortir contre l'avis du médecin

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, vous devez signer, avant votre départ, un document reconnaissant que vous avez été informé(e) des risques encourus, des conséquences éventuelles sur votre état de santé, et attestant de votre refus des soins jugés nécessaires par l'équipe médicale.

Votre décision ne remet pas en cause, par la suite, une éventuelle et nouvelle prise en charge par le CHU Caen Normandie.

La sortie disciplinaire

Si l'attitude d'un(e) patient(e) perturbe le bon fonctionnement du service ou n'est pas conforme au règlement de l'hôpital, le directeur général de l'établissement ou son représentant peut prononcer la sortie d'un(e) patient(e).

Ma convalescence dans un autre établissement

Une prescription médicale est nécessaire pour toute prise en charge dans un service de soins de suite et de réadaptation après hospitalisation. Un dossier doit être également constitué en vue d'un accord éventuel. Parlez-en dès votre entrée au CHU au cadre de santé du service.

Certaines résidences peuvent accueillir temporairement des personnes accompagnées ou non (selon l'autonomie). Des aides peuvent être consenties pour la prise en charge financière du séjour. Parlez-en au plus tôt dans votre parcours de soins.

En fonction des disponibilités, nous ferons au mieux pour trouver une structure qui vous convient.

La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Une démarche d'amélioration continue



L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement. Ils sont suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques. Un programme d'actions est également mis en œuvre et évalué. Il permet par exemple de renforcer la sécurité de la prise en charge du patient tout au long de son parcours, de renforcer l'implication des usagers dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des soins, de promouvoir la bientraitance, de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins...

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement, ces événements sont analysés et des mesures correctives sont mises en œuvre.

Je souhaite donner mon avis sur mon séjour à l'hôpital

Votre opinion concernant votre séjour et la qualité des soins que vous avez reçus nous intéresse. Si vous êtes d'accord, vous pouvez répondre au questionnaire e-Satis qui vous sera envoyé par e-mail après votre séjour (environ une quinzaine de jours). Pour cela, veuillez communiquer votre adresse de messagerie lors de votre pré-admission ou de votre admission.

La mesure et le suivi de la qualité des soins



Comme tous les établissements de santé, le CHU Caen Normandie participe à des campagnes nationales de mesure de la qualité des soins. La mesure de cet indicateur permet à l'établissement de mettre en œuvre des actions d'amélioration au plus près des attentes des patients.



Le CHU Caen Normandie est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Cette évaluation est une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

Les résultats de l'enquête de satisfaction e-Satis, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et de la certification sont disponibles sur le site national Qualiscope de la Haute Autorité de Santé.

 www.has-sante.fr

Par ailleurs, dès l'entrée dans l'établissement de santé, vous pouvez prendre connaissance des résultats de ces indicateurs. Ils sont accessibles par un affichage dans les principaux lieux de passage, dans votre chambre d'hospitalisation via un QR code et mis en ligne sur le site internet de l'établissement.

Découvrez les résultats de ces indicateurs sur le site internet du CHU.

 www.chu-caen.fr/decouvrez-le-chu

Vos représentants des usagers et la commission des usagers



La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de les aider dans leurs démarches. Elle est composée de quatre représentants d'associations d'usagers agréées par le ministère de la santé, d'un représentant du directeur du CHU et de médiateurs médicaux et paramédicaux.

Pour la contacter, vous pouvez :



Par courriel

à l'attention du président de la CDU
direction-qualite@chu-caen.fr



Par écrit

CHU Caen Normandie - Monsieur le Président de la CDU
Avenue de la Côte de Nacre
CS 30001 - 14033 Caen cedex 9



Vous pouvez directement vous adresser aux représentants des usagers. Ils veillent au respect des droits des usagers du système de santé et contribuent à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches. Leurs coordonnées sont disponibles directement sur le site internet du CHU.

 www.chu-caen.fr/informations-pratiques

Des lois et des obligations

Des lois me protègent et me donnent aussi des obligations.

Ce qui me protège



Le respect de la confidentialité

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

AUCUNE INFORMATION DIVULGUÉE SANS VOTRE CONSENTEMENT

Présence confidentielle

Vous pouvez demander, lors de votre entrée, que votre présence au CHU Caen Normandie ne soit pas divulguée. Cette demande doit être confirmée à votre arrivée dans le service (et auprès du prestataire de télévision et de téléphone des patient(e)s).



Je désire être informé(e)

Les médecins doivent donner aux patient(e)s qu'ils examinent, soignent ou conseillent une information claire et appropriée sur leur état de santé, les traitements, les examens et les soins proposés et donner mon consentement.

L'information et les préconisations que vous recevez sur votre état de santé, son évolution prévisible et les thérapeutiques envisagées, ont pour objectif de vous permettre de donner un consentement libre et éclairé aux actes qui vous seront proposés.



Je demande à ne pas être informé(e)



Je ne suis pas en état d'exprimer ma volonté

Nous vous informons que dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas exprimer votre volonté, aucune investigation (sauf en cas d'urgence) ne sera réalisée sans que la personne de confiance, ou la famille ou, à défaut, un de vos proches, n'ait été consulté.

(art. L .111-4 alinéa 5 du code de la santé publique)





Je désire accéder à mon dossier médical

Articles L. 1111-7, L. 1110-4 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique

Votre dossier médical constitué au sein de l'établissement, comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il peut être demandé soit par le patient ou le représentant légal (pour les mineurs), soit par un ayant droit, partenaire de PACS ou concubin.

Le CHU est garant de la sécurité des informations contenues dans votre dossier médical. Des contrôles automatiques, ciblés ou aléatoires, sont effectués afin de garantir le respect du secret médical.



› Comment le demander ?

Téléchargez le formulaire en ligne sur le site

 www.chu-caen.fr/informations-pratiques

Envoyez le formulaire :



Par courriel

à l'attention du directeur général via la Cellule de Reproduction des Dossier Patients (CRDP) : crdp@chu-caen.fr



Par écrit

CHU Caen Normandie
Direction des affaires juridiques, CRDP
à l'attention de Monsieur le directeur général
Avenue de la Côte de Nacre
CS 30001 - 14033 Caen cedex 9



Par téléphone

02 31 06 30 04
ou 02 31 06 39 80

Vous pouvez accéder à tout ou une partie du dossier médical. Toutes les conditions et pièces justificatives sont précisées dans le formulaire en ligne sur le site.

Vous pouvez consulter le dossier médical sur place ou demander un envoi par courrier recommandé avec accusé de réception. Dans ce second cas, seuls les frais de reproduction et d'envoi postal sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans la majorité des cas. Ce délai est majoré à 30 ans si vous avez bénéficié d'une transfusion de produit sanguin et diminué à 10 ans après la date de décès. Pour les mineur(e)s, le dossier médical est conservé jusqu'au 28^e anniversaire révolu.



Mon dossier médical est informatisé

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil.

Conformément aux dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous disposez à leur égard d'un droit d'accès voire, sous conditions, de rectification ou d'effacement des données relatives à ce traitement. Droits que vous pouvez exercer en saisissant le Délégué à la Protection des Données du CHU Caen Normandie par courriel à l'adresse.

✉ dpd@chu-caen.fr

Le traitement informatisé de votre dossier médical

A la fin de votre hospitalisation, les documents utiles à la coordination des soins et notamment les courriers et comptes rendus destinés à votre médecin traitant seront versés par le CHU Caen Normandie vers votre Dossier Médical Partagé (DMP). En tant que patient, vous pouvez accéder par vous-même à votre dossier Médical Partagé via l'application mobile ou le site Mon Espace Santé.

 www.monespacesante.fr

Mon Espace Santé permet au patient de choisir de s'opposer à l'ouverture de son Dossier Médical Partagé ou de sélectionner les médecins et soignants qui peuvent accéder à ses informations médicales partagées.





Les directives anticipées

J'anticipe mon impossibilité éventuelle de m'exprimer.

Je rédige mes directives anticipées*

La rédaction des directives anticipées est une possibilité qui vous est offerte. Elle n'est en aucun cas obligatoire.

› A quoi servent les directives anticipées ?

- Elles expriment vos volontés par écrit si vous étiez, un jour, dans l'impossibilité de communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.
- Son contenu est donc prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance.



› Qui peut rédiger des directives anticipées ?

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

› Quand le faire ?

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



› Comment dois-je exprimer mes directives anticipées ?

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

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

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



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

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



› Quelques conseils de rédaction

- Réfléchissez à tout ce qui vous semble important pour votre existence et votre fin de vie : quels sont vos souhaits en termes de qualité de vie et de respect de votre dignité ?
- Dans la rédaction, précisez que vous êtes « en pleine possession de vos facultés intellectuelles ».
- N'hésitez pas à en parler avec votre entourage, les soignant(e)s, votre médecin traitant, ou toute personne qui pourra vous aider.



› Où conserver mes directives anticipées ?

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

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

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

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



Je désigne une personne de confiance

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

La législation relative aux droits des malades vous permet de désigner une personne de confiance. Elle peut vous assister en consultation ou lors de votre hospitalisation. La désignation d'une personne de confiance est une possibilité qui vous est offerte. Elle n'est en aucun cas obligatoire.



› Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Avec votre accord, la personne de confiance peut :

- vous accompagner dans vos démarches dans l'établissement de santé.
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.
- recevoir les mêmes informations que vous.
- être consultée dans les situations où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté.



› Qui peut la désigner ?

- Toutes les personnes majeures.
- Une personne sous tutelle doit obtenir auparavant l'autorisation du juge des tutelles ou du conseil de famille. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée avant la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge, peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.



› Comment faire pour la désigner ?

- La personne de confiance doit être désignée obligatoirement par écrit. Le document doit être daté et signé.



› Quelle est la durée de validité de la désignation ?

- Elle est valable pour la durée de votre hospitalisation ou de vos soins.
- Elle est révocable par écrit à tout moment.



› Qui puis-je désigner ?

- Un proche, un ami, un parent, un conjoint, un médecin (médecin traitant...).
- La personne de confiance doit être majeure.

› J'informe la personne

- Il est indispensable que vous informiez la personne de sa désignation et que vous vous assuriez de son accord.

En savoir plus

Pour plus d'informations ou pour vous procurer un formulaire de désignation de la personne de confiance, rapprochez-vous du personnel du service de soin ou bien connectez-vous sur le site internet du CHU Caen Normandie.



www.chu-caen.fr

Le don de corps



Comment faire don de son corps ?

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

Cette condition est absolue. Aucune demande de l'entourage ne peut être prise en compte, quelles qu'en soient les circonstances. L'entourage ne peut pas s'opposer à la décision du(de la) donateur(trice).

Pour donner votre corps, vous devez :

- rédiger votre déclaration de don sur papier libre, écrite en entier à la main, en indiquant vos nom, prénom, adresse. Elle doit être datée et signée de votre main.
- vous rendre en mairie pour faire attester votre demande.
- envoyer votre déclaration de don, avec la photocopie de votre pièce d'identité, à :
Pôle des Formations et de Recherche en Santé (PFRS)
Laboratoire d'anatomie - rue des Rochambelles - 14 032 Caen cedex 5

Ne sont pas acceptés

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

Avertir le laboratoire d'anatomie si le(la) donateur(trice) change de zone géographique, en dehors du Calvados, de la Manche et de l'Orne.



Que se passe-t-il après le décès ?

Avant le transport à la faculté de médecine, une cérémonie peut être organisée selon vos indications ou celles de votre famille. Elle peut avoir lieu à domicile ou à l'hôpital.

Le transport du corps

- Le transport du corps sera effectué par un opérateur funéraire, choisi et à la charge de la famille.
- Le corps ne pourra être pris en charge que par la faculté de médecine géographiquement compétente.
- Pour les familles résidant à deux endroits, le corps reste dans la ville du décès.

Les travaux anatomiques

- Après réception par la faculté de médecine, le corps est pris en charge par une équipe spécialisée dans sa préparation et sa conservation.
- Après les interventions, les chirurgiens restituent aux corps leur intégralité physique. Les corps sont mis en bière individuellement avant leur départ de la faculté de médecine.

Que deviendra le corps après les travaux anatomiques ?

- Les corps sont incinérés anonymement au crématorium de Caen, leurs cendres sont dispersées au Cimetière Parc, rue d'Authie à Caen.
- Une stèle anonyme en mémoire des donateurs(trices) a été élevée pour permettre aux proches de s'y recueillir.
- En aucun cas, les cendres ne sont rendues aux familles.

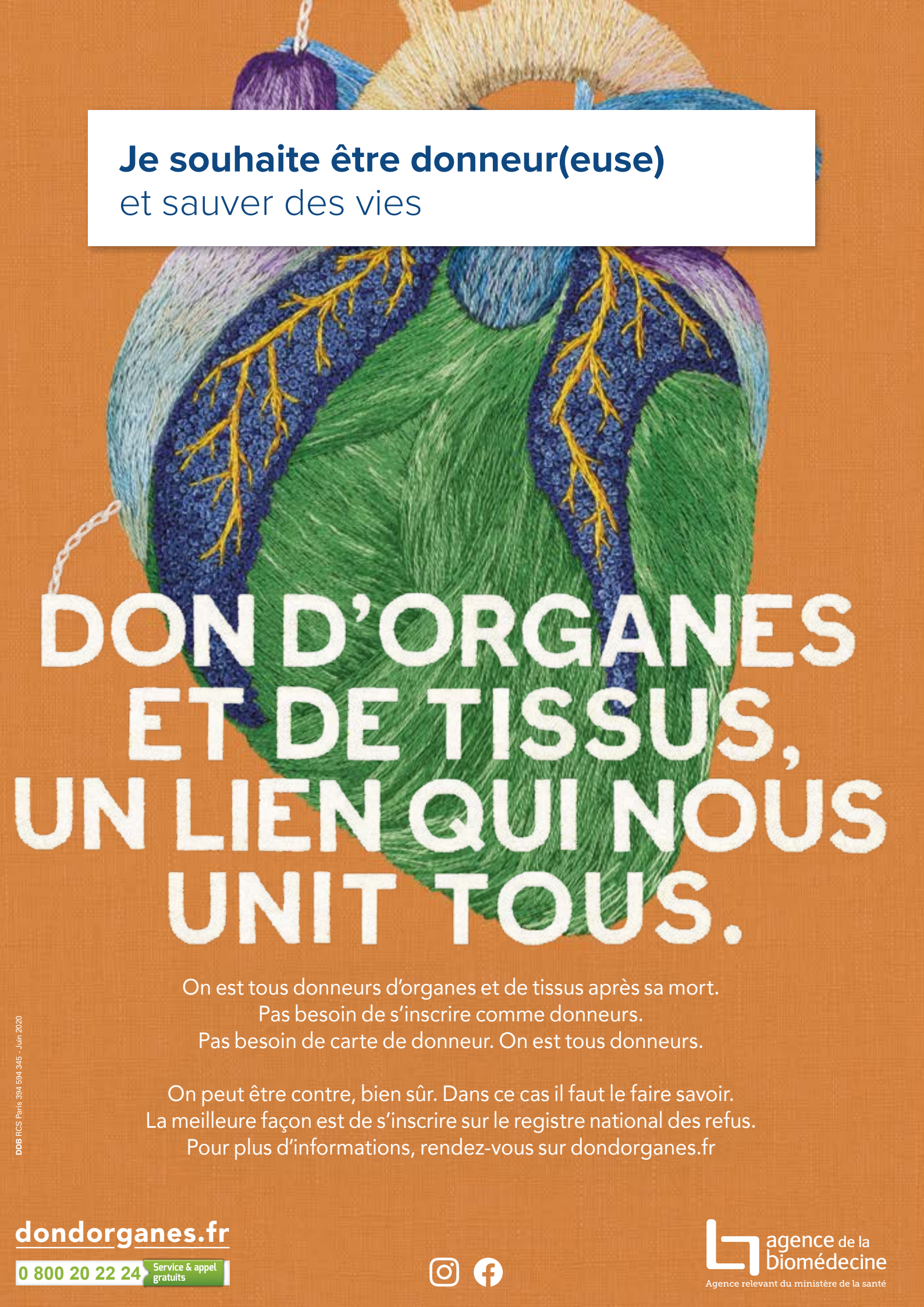
Pour plus d'informations sur le don du corps



**Pôle des Formations
et de Recherche en Santé (PFRS)**
Laboratoire d'anatomie
2 rue des Rochambelles
14 032 Caen cedex 5

☎ 02 31 56 82 09
06 03 99 20 77

✉ medecine.anatomie@unicaen.fr



Je souhaite être donneur(euse)
et sauver des vies

DON D'ORGANES ET DE TISSUS, UN LIEN QUI NOUS UNIT TOUS.

On est tous donneurs d'organes et de tissus après sa mort.

Pas besoin de s'inscrire comme donneurs.

Pas besoin de carte de donneur. On est tous donneurs.

On peut être contre, bien sûr. Dans ce cas il faut le faire savoir.
La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur dondorganes.fr

dondorganes.fr

0 800 20 22 24

Service & appel
gratuits



**agence de la
biomédecine**
Agence relevant du ministère de la santé



Mes obligations

Lors de votre séjour au CHU Caen Normandie, vous devez respecter un certain nombre de règles afin de préserver le confort, la sécurité et le bien-être des patient(e)s et du personnel.

Remerciements et réclamations

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

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



Je souhaite remercier le CHU Caen Normandie

Vos remerciements peuvent être adressés par écrit, à :



CHU Caen Normandie - Direction des affaires juridiques
Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 Caen cedex 9

✉ droits.usagers@chu-caen.fr



Je souhaite faire des remarques ou porter réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de votre séjour au CHU Caen Normandie, vous pouvez solliciter la direction des affaires juridiques chargée par délégation du directeur général, d'apporter une réponse à toute réclamation émanant d'un(e) patient(e) ou usager de l'établissement, quelle qu'en soit sa nature.

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le cadre de la santé publique. A cet égard, la direction des affaires juridiques la transmettra aux représentants de la commission des usagers.

(article R112-91 à R112-94 du code de la santé publique).



CHU Caen Normandie - Direction des affaires juridiques
Avenue de la Côte de Nacre - CS 30001 - 14033 Caen cedex 9

☎ 02 31 06 54 43 • ✉ droits.usagers@chu-caen.fr



Je souhaite saisir un médiateur

Vous avez la possibilité de prendre contact avec un médiateur médecin et/ou non médecin. Le rôle du médiateur est avant tout de faciliter le dialogue et la compréhension réciproque entre le corps médical et ou paramédical et le(la) patient(e). Il peut intervenir dans le règlement des litiges et vous orienter vers la procédure nécessaire à la prise en charge de votre demande.

Les réclamations liées à l'activités médicale peuvent être soumises au médecin médiateur du CHU Caen Normandie. Il peut alors accéder à votre dossier médical pour examiner les conditions de votre prise en charge.

☎ 02 31 06 54 43 • ✉ droits.usagers@chu-caen.fr



La violence est l'affaire de tous !

Violences verbales

Jusqu'à 7 500 € d'amende

Violences physiques et menaces

**Jusqu'à 45 000 € d'amende
et 3 ans d'emprisonnement**

La direction ne peut tolérer aucune incivilité qui mette en difficulté le travail des professionnels qui vous accueillent et vous prennent en charge dans les meilleures conditions possibles au sein du CHU de Caen Normandie.

EXTRAITS DU CODE PENAL

Article 222-13 - Les violences ayant entraîné une incapacité de travail inférieure ou égale à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail sont punies de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende lorsqu'elles sont commises.../...

4° bis - Sur un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs ou toute autre personne chargée d'une mission de service public, ainsi que sur un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

Article 433-3 - Est punie de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'une personne investie d'un mandat électif.../... Est punie des mêmes peines la menace de commettre un crime ou un délit contre les personnes ou les biens proférée à l'encontre d'un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs ou toute autre personne chargée d'une mission de service public, ainsi que sur un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.

Article 433-5 - Constituent un outrage puni de 7 500 euros d'amende les paroles, gestes ou menaces, les écrits ou images de toute nature non rendus publics ou l'envoi d'objets quelconques adressés à une personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa mission, et de nature à porter atteinte à sa dignité ou au respect dû à la fonction dont elle est investie.

Ethique et recherche

Le Groupe d’Ethique Clinique du CHU Caen Normandie (GEC)

Les missions du GEC

Le GEC propose une aide aux équipes soignantes pour la réflexion éthique et la prise de décision dans les situations difficiles. Il vise à favoriser le dialogue entre les personnes concernées afin de les aider à cheminer vers une solution éthique.

Il contribue également à la réflexion éthique dans l’organisation des soins et dans la prévention en matière de santé.

L’avis du GEC est consultatif et non décisionnel.

Si vous êtes confronté(e) à un problème éthique dans le domaine des soins, vous pouvez solliciter l’avis du GEC (consentement des patient(e)s sous tutelle, limitation des soins en néonatalogie, en gériatrie, prise en charge d’un(e) patient(e) en fin de vie, reconnaissance et application des directives anticipées...).



Scannez le Qr Code
pour plus d’informations
sur le Groupe d’Ethique
Clinique du CHU Caen
Normandie (GEC).

Comment saisir le GEC ?

✉ gec@chu-caen.fr

Qui peut consulter le gec ?

- un(e) patient(e),
- un de ses proches,
- un membre du personnel hospitalier,
- une équipe soignante.

La recherche en santé

Le CHU Caen Normandie est impliqué de longue date dans la recherche impliquant les personnes humaines et continue de la développer au bénéfice de la population avec chaque année plus d’un millier de protocoles de recherche ouverts dans le domaine de la santé. Lors de votre passage à l’hôpital, un médecin ou un personnel paramédical peut être amené à vous proposer de participer à une recherche portant sur un médicament ou un dispositif médical innovant, ou toute autre recherche ayant pour but de faire progresser la prise en charge médicale ou paramédicale des patient(e)s.

La réglementation en vigueur vous assure une protection et définit les conditions de ces recherches.

Aucune recherche ne peut être menée sans votre information et votre accord préalable, notamment en cas d’examens ou traitements complémentaires différents de la prise en charge de soin de référence, votre consentement vous sera demandé et sera recueilli par écrit, sur le formulaire de consentement prévu spécifiquement pour cette recherche. Vous êtes libre de refuser ou d’interrompre votre participation à toute recherche clinique et à tout moment sans avoir besoin de vous justifier et sans que cela ne porte atteinte aux soins qui vous sont prodigués ni à vos relations avec votre médecin et l’équipe soignante.

Au cours de votre suivi médical, vous serez en mesure de demander toute information complémentaire sur les éléments recueillis et sur la recherche auprès des médecins ou paramédicaux du service. Vous pourrez également, à tout moment, si vous le souhaitez, demander la destruction des prélèvements effectués ainsi que des données médicales associées à cette recherche. **Les données et/ou les échantillons utilisés seront pseudonymisés et ne permettront pas de vous identifier.**



Quel est l'intérêt pour vous de participer à la recherche ?

- Vous contribuez au développement des connaissances médicales ou paramédicales dans le cadre de l'amélioration des soins et prises en charge des patient(e)s.
- Cela peut vous permettre d'accéder à des traitements ou des prises en charge innovant(e)s potentiellement plus efficaces que le traitement ou prise en charge de référence.



Recherches menées sur les données issues du soin

Lors de votre prise en charge au sein de l'établissement et conformément à la pratique médicale vous pourrez être amené(e) :

- à passer des examens cliniques,
- à passer des examens d'imagerie,
- à ce que des échantillons biologiques (sang, tissus, cellules, etc.) soient prélevés.

Toutes les données de soins vous concernant en lien avec cette prise en charge pourront être enregistrées dans des bases de données pour des projets de recherche en santé : études populationnelles (registres), observatoire, collections biologiques... La constitution et l'utilisation de ces bases obéissent à la réglementation (CNIL, Règlement Général des Protections de Données).

A ce jour, et sauf opposition expresse de votre part* ou celle de votre représentant légal, la loi autorise que des données et des échantillons issus du soin puissent être conservés et utilisés pour des projets de recherche en santé. L'utilisation des données de soins et des données biologiques utilisées dans le cadre de la recherche sera conforme à la réglementation et notamment au respect de la confidentialité qui ne permettra pas de vous identifier.

Les Centres de Ressources Biologiques du CHU Caen Normandie sont en charge du conditionnement et du stockage de ces prélèvements biologiques à visée de recherche. Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de ces échantillons biologiques ou des données vous concernant, vous devrez pour cela en informer expressément votre médecin. A posteriori, vous avez également à tout moment la possibilité de demander la destruction des prélèvements au ☎ **02 31 06 32 52**

Le CHU de Caen dispose d'un Entrepôt de Données de Santé (EDS) conforme au référentiel de la CNIL relatif aux traitements de données à caractère personnel mis en oeuvre à des fins de création d'entrepôts de données dans le domaine de la santé.

Un EDS permet de faire converger toutes les données administratives et de santé (comptes rendus de consultation d'hospitalisation, d'imagerie, résultats de biologie, d'anatomopathologie, etc...) issues des différents logiciels utilisés par les professionnels de santé dans une seule et même base de données.

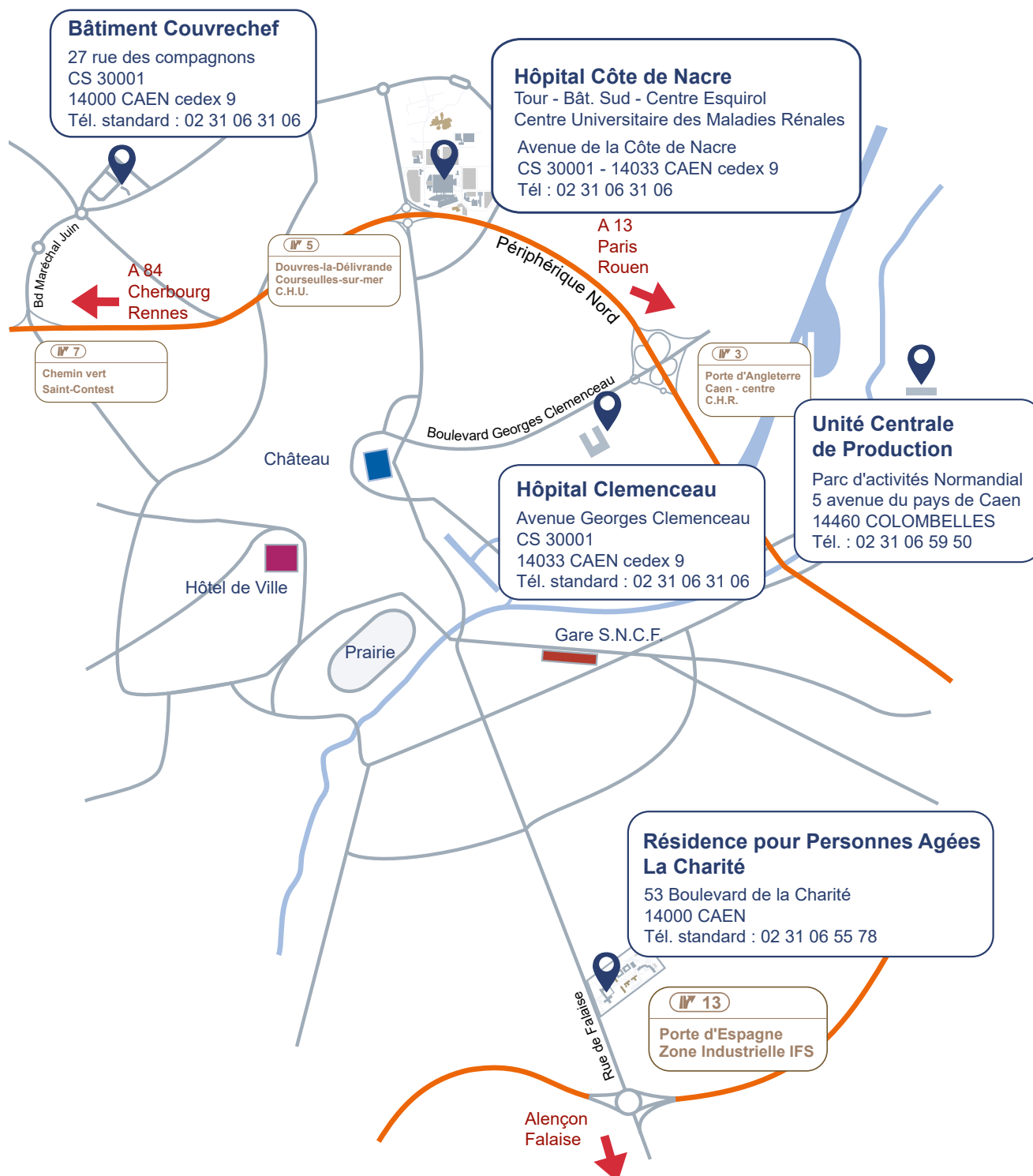
Il permet de faciliter les usages des données massives de santé en vue d'améliorer la prise en charge des patients et d'accélérer la recherche clinique.

Les études sur données supposent l'information préalable des patients, mais ne nécessitent ensuite aucune participation de leur part. Lors de votre prise en charge et également a posteriori, vous avez également la possibilité de vous y opposer, sur le site internet du CHU Caen Normandie, rubrique Entrepôt de Données de Santé, ou par courriel à l'adresse dpd@chu-caen.fr



* Conformément aux dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous disposez à leur égard d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition et suppression des données relatives à ce traitement. Droits que vous pouvez exercer en saisissant le Délégué à la Protection des Données du CHU Caen Normandie par courriel à l'adresse dpd@chu-caen.fr.

Venir au CHU



Parking



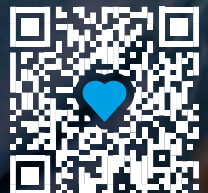
Vous bénéficiez d'un accès privilégié et gratuit (sous conditions) aux parkings P1*,P2*,P10* et à 2 zones « dépose-minute ». Au total plus de 1 200 places sont à votre disposition sur l'ensemble du site, dont plus de 50 places pour les personnes à mobilité réduite. Des emplacements sont également prévus pour les 2 roues.

**sous conditions, voir tarifs à l'entrée des parkings*



Grâce à vous,
le Dr Rault et le service de neurochirurgie
du CHU Caen Normandie
peuvent soigner des enfants grâce
à **un bistouri ultrasonique pédiatrique**

Merci





Avenue de la Côte de Nacre
CS 30001 · 14033 Caen cedex 9

 **02 31 06 31 06**
www.chu-caen.fr