



Au
Service
de la
Vie

SOMMAIRE :

Présentation de votre hôpital.....2

Votre hospitalisation.....4

Votre séjour hospitalier.....6

Votre sortie.....8

Les droits et devoirs de la personne hospitalisée.....10

Les règles de vie à l'Hôpital.....12

La qualité des soins, indicateurs et satisfaction.....14

Urgences, Maternité, Plateau technique.....16

BÂTIMENT A

6ème	HÉPATO-GASTROENTÉROLOGIE PNEUMOLOGIE TABACOLOGIE (CONSULTATIONS)	 
5ème	CARDIOLOGIE (HOSPITALISATIONS) CORONAROGRAPHIE UNITÉ SOINS INTENSIFS CARDIOLOGIE (USIC)	
4ème	COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE B CARDIOLOGIE (EXPLORATIONS ET CONSULTATIONS) HÔPITAL DE JOUR DE MÉDECINE ET D'ONCOLOGIE	 
3ème	ONCOLOGIE (HOSPITALISATIONS) COURT SÉJOUR GÉRIATRIQUE A PLATEAU DE CONSULTATIONS DE MÉDECINE	  
2ème	CHIRURGIE VISCÉRALE ET DES SPÉCIALITÉS (urologie, gynécologie) RÉANIMATION POLYVALENTE PLATEAU D'EXPLORATION NEUROLOGIQUE (EEG, CONSULTATIONS) CONSULTATION DOULEUR	
1er	CHIRURGIE AMBULATOIRE (UCA) CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE KINÉSITHÉRAPIE PÉDOPSYCHIATRIE (@ROBASE)	
0	URGENCES UNITÉ D'HOSPITALISATION DE COURTE DURÉE (UHCD) PHARMACIE CONSULTATIONS (MODULES 1,2,3 ET 4) LIEU DE CULTE LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES IMAGERIE (RADIO, ÉCHO, IRM, SCANNER) INFECTIOLOGIE DERMATOLOGIE ORL PETITES CHIRURGIES GUICHETS DES HOSPITALISATIONS ACCUEIL /BUREAU DES ADMISSIONS	  
-1	MÉDECINE NUCLÉAIRE (SCINTIGRAPHIE) CHAMBRE MORTUAIRE	

BÂTIMENT B

2ème	PÉDIATRIE URGENCES PÉDIATRIQUES HYGIÈNE HOSPITALIÈRE INFORMATIQUE DOULEUR (CONSULTATIONS)	 
1er	MATERNITÉ NÉONATOLOGIE BLOC OBSTÉTRICAL GYNÉCOLOGIE (CONSULTATIONS) PLANNING FAMILIAL	 
0	UHCD (UNITÉ D'HOSPITALISATION COURTE DURÉE) BOUTIQUE ET TV SORTIE	

BÂTIMENT C

2ème	DIRECTION GÉNÉRALE DIRECTION OPÉRATIONS, COOPÉRATIONS, PARCOURS ET EXPÉRIENCE PATIENT, QUALITÉ, AFFAIRES GÉNÉRALES ET COMMUNICATION SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS DIRECTION PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE, HÔTELIÈRE ET TECHNIQUE DIRECTION STRATÉGIE FINANCIÈRE, PERFORMANCE ET MÉCÉNAT AFFAIRES MÉDICALES
1er	DIRECTION DES SOINS DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET POLITIQUE SOCIALE FORMATION CONTINUE SERVICE COMMUNICATION SALLE DU CONSEIL
0	SERVICE SOCIAL SERVICE QUALITÉ PC SÉCURITÉ



Mot du Directeur



Madame, Monsieur,

Je vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus/-Saint-Raphaël (CHIFSR).

Vous allez être hospitalisé(e). Nous savons que ce moment n'est pas toujours des plus faciles, c'est pourquoi nous avons à cœur de rendre votre séjour le plus agréable possible.

L'ensemble du personnel, fort de nos valeurs de service public, est à votre disposition pour vous accueillir, vous prodiguer ses soins mais aussi vous écouter. Tout au long de votre séjour nous veillerons notamment au respect de votre intimité et de votre individualité.

Ce livret est fait pour vous et pour vos proches, et ce afin de vous apporter tous les renseignements et conseils concernant notre établissement, en totale transparence.

Sachez que notre hôpital accrédité par la Haute Autorité de Santé, a à cœur d'améliorer en permanence la qualité et la sécurité des soins.

Le CHI de Fréjus/Saint-Raphaël s'inscrit en outre dans une dynamique de territoire avec l'ensemble des établissements publics du Var afin d'optimiser son offre de soins et permettre au patient d'accéder à des plateaux techniques performants.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis lors de votre séjour. N'hésitez pas à prendre quelques minutes pour y répondre. Votre avis est précieux pour nous aider à améliorer la qualité de nos services.

Je vous remercie de la confiance que vous nous témoignez et vous assure de l'attention de l'ensemble de la communauté hospitalière.

Interprètes



Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français ou à l'oral, un interprète y compris en langue des signes peut vous aider. Parlez-en à l'équipe soignante du service qui se chargera de le contacter.

translators



If you have trouble expressing yourself in French, an interpreter can help. Talk to the healthcare service team who will contact them.

Übersetzer



Wenn Sie Probleme beim Ausdruck selbst in Französisch haben, können ein Dolmetscher helfen. Sprechen Sie mit dem Gesundheitsdienst-Team, sie zu kontaktieren wird.

Intérpretes



Si tiene problemas para expresarse en francés, un intérprete puede ayudar. Hable con el equipo de servicio de atención médica que va a contactar con ellos.

interpreti



Se avete problemi a esprimersi in francese, un interprete può aiutare. Parlate con il team di assistenza sanitaria che si contatterà.

Tercümanlar



Eğer sorun Fransızca kendinizi ifade varsa, bir tercüman yardımcı olabilir. Onlarla temas edecekl' sağlık hizmeti ekibi ile konuşun.

المترجمين الفوريين



التعبير عن نفسك باللغة الفرنسية، يمكنك للمترجم أن يساعد. التحدث مع فريق خدمة الرعاية الصحية الذين سوف نتصل بهم. إذا كان لديك صعوبة في

PRÉSENTATION DE VOTRE HÔPITAL



Issu de la fusion de l'hôpital de Fréjus et de Saint-Raphaël, le Centre Hospitalier Intercommunal est né le 10 janvier 1972.

Le CHIFSR est un établissement public de santé qui fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du Var regroupant les hôpitaux publics du département.

Situé à l'Est du département, dans une zone à forte pression démographique et touristique, il exerce une zone d'attraction autour des deux villes de Fréjus et de Saint-Raphaël sur environ 180 000 habitants à l'année et plus du triple en été.

Il propose autour d'un site principal une offre de soins complète et ambulatoire en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO), psychiatrie et pédopsychiatrie en intra et extrahospitalier, et médico-sociale autour de 2 établissements publics d'hébergements pour les personnes âgées dépendantes (EHPAD). Il est également en direction commune avec le Centre Hospitalier de Saint-Tropez.

La capacité d'accueil est d'environ 600 lits et places d'hospitalisation et d'hébergement.

LE CHIFSR

240 avenue de Saint-Lambert
CS 90110
83608 Fréjus Cedex
☎ : 04 94 40 21 21

Les services Médecine Chirurgie Obstétrique MCO (site principal) :

- Urgences – Unité de surveillance de Courte Durée (USCD) et Maison médicale de garde (MMG qui est une structure indépendante implantée dans les locaux)
- Réanimation
- Chirurgie (orthopédique, viscérale, spécialités et ambulatoire)
- Médecine (des spécialités, pneumologie, cardiologie et cardiologie interventionnelle, unité de soins intensifs en cardiologieUSIC)
- Oncologie (hospitalisation complète et de jour)
- FME Femme-Mère-Enfant (gynécologie, obstétrique, maternité, néonatalogie, pédiatrie)
- Gériatrie (courts séjours gériatriques)
- Laboratoire d'analyse médicale
- Pharmacie à usage intérieur
- Imagerie (radiographie, scanner, IRM, mammographe, échographe) et médecine nucléaire (scintigraphie)

Psychiatrie Adultes

- psychiatrie adulte (secteurs fermé et ouvert)
- hôpital de jour adulte site de la Magdeleine à Fréjus
- Centres Médico-Psychologique (CMP) Fréjus, Puget-sur-Argens et Sainte-Maxime.
- Equipe mobile de psychiatrie du sujet âgée (EMPSA)

Psychiatrie Enfants

- @robase (unité d'hospitalisation complète et de jour des adolescents)
- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) Var Est
- Hôpitaux de jour de pédopsychiatrie (Fréjus, Cogolin et Trans-en-Provence)
- CMP infanto-juvénile (Saint-Raphaël, Saint-Tropez et Draguignan)

Centre de gérontologie

345, Boulevard Georges Clémenceau
83700 Saint-Raphaël

- Unité de Soins Longue Durée (USLD Les Mûriers)
☎ : 04 94 17 79 17
- Unité de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
☎ : 04 94 40 21 91
- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD La Chênaie)
☎ : 04 98 11 17 62

EHPAD Saint-Jacques

23, Impasse Antoinette Achard
83480 Puget sur Argens
☎ : 04 98 11 44 30



VOTRE HOSPITALISATION



ADMISSION

L'accomplissement des **formalités administratives** est nécessaire lors de votre hospitalisation.

La **présentation de documents officiels** est nécessaire :

- une pièce d'identité (carte identité, passeport, titre de séjour, livret de famille pour les enfants),
- une carte d'assuré social (carte vitale),
- une mutuelle (assurance privée).

Le **Bureau des admissions**, situé dans le hall d'entrée de l'hôpital, gère votre dossier administratif pour les hospitalisations, les urgences et les hospitalisations programmées.

Un **bulletin d'hospitalisation** peut être délivré sur demande.



GESTION DES BIJOUX, VALEURS ET EFFETS PERSONNELS

Un **inventaire** sera réalisé par le personnel soignant dès votre arrivée dans le service.

Le **dépôt au coffre** des bijoux et valeurs est **proposé**, sauf cas où le patient n'est pas en mesure d'y procéder par lui-même. Il est recommandé de déposer vos valeurs et bijoux au coffre. Vous pourrez les récupérer en sortant.

En cas de disparition et de vol, la **responsabilité hospitalière ne peut être engagée pour les bijoux et valeurs non déposés**, sauf faute prouvée, qui demeurent placés sous votre responsabilité (articles L1113-1 à L1113-10 du Code de la santé publique).

Les **effets personnels demeurent sous votre responsabilité** (vêtements, affaires de toilette, téléphones, clés, etc.) près de vous. Des casiers patients sont disponibles dans certains services.



PROFESSIONNELS DE SANTE

Différents professionnels de santé interviennent au cours de votre prise en charge. Ils sont **identifiables** (nom et fonction) par une étiquette posée sur leur tenue professionnelle. Les professionnels du service se présentent lors de votre prise en charge.

Les professionnels suivants forment l'essentiel d'une équipe d'un service de soins :

- médecin,
- cadre de santé,
- infirmier(e),
- aide-soignant(e),
- agent(e) des services hospitaliers.

Ils sont complétés par de nombreux autres professionnels (de soins, techniques, et administratifs). L'hôpital compte plus de 120 métiers.



IDENTITOVIGILANCE

Un **bracelet d'identité** inviolable vous sera posé afin de garantir votre identification tout au long de votre prise en charge ainsi que la continuité des soins personnalisés.



PROTHESES

Si vous êtes **porteurs de prothèses** (auditives, dentaires, lunettes, etc.), merci de le signaler lors de l'inventaire à votre arrivée dans le service.

Si vous récupérez des prothèses en cours de séjour hospitalier, merci de le signaler auprès des professionnels pour actualiser l'inventaire.

Des **boîtes à votre disposition** pour la conservation de ces dispositifs, en dehors de l'utilisation, sont à utiliser pour écarter le risque de perte.

TRAITEMENT MEDICAMENTEUX PERSONNEL

Si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre hospitalisation, merci de le signaler dès votre arrivée, et de **remettre vos médicaments et ordonnances** aux médecins ou soignants.



VOTRE SÉJOUR HOSPITALIER



CONFORT HOTELIER ET SERVICES

Notre site internet contient les différentes rubriques actualisées des services et confort hôtelier proposées par le CHI.



CHAMBRE PARTICULIERE

Cet hébergement peut être **demandé avec supplément** auprès du service et **selon les disponibilités**. Votre mutuelle ou assureur peut prendre en charge tout ou partie de ces frais.

LIT ACCOMPAGNANT

Une **prestation** sur demande est proposée notamment en maternité, en néonatalogie et en pédiatrie pour **permettre la présence d'un accompagnant des mineurs**.



DEVELOPPEMENT DURABLE

L'hôpital met en œuvre une politique de développement durable pour améliorer le bien-être collectif. Vous pouvez contribuer à cette démarche en **adoptant les éco-gestes**.



REPAS

Les **menus** tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes, allergies, goûts et habitudes, et convictions religieuses.

Les **repas patients** sont servis dans votre chambre aux **horaires** suivants :

- à partir de 07h30 : petit-déjeuner,
- entre 11h30 et 12h30 : déjeuner,
- entre 18h45 et 19h45 : dîner.

Il est conseillé de **demandeur l'avis** du personnel soignant avant de consommer toute **boisson et nourriture extérieures**.

REPAS ACCOMPAGNANT

Vos proches ont la **possibilité** de prendre des repas avec vous moyennant une **tarification appliquée**. Renseignez-vous auprès du personnel du service.

CAFETERIA, BOUTIQUE

Une cafeteria boutique avec des automates boissons et snacking sont disponibles dans le hall d'entrée de l'hôpital.

TELEPHONE, TV, MULTIMEDIAS

Les chambres sont équipées d'un téléviseur, téléphone et accès multimédias. Cette **prestation** est **disponible** sur demande. Plus d'infos auprès des professionnels du service et également sur le site web de l'hôpital.

WIFI

Un service gratuit de wifi est disponible. Connectez-vous au réseau HOPITAL-HOTSPOT

COURRIER

Il est possible de recevoir et d'envoyer du courrier. Une **boîte « départ courrier »** est à votre disposition dans le hall d'accueil.

PERSONNEL A VOTRE SERVICE

Le personnel de l'hôpital est à votre dispositif pour vous accompagner au mieux pendant votre hospitalisation et répondre à vos sollicitations.

RENCONTRE AVEC LES MEDECINS

En vous adressant au secrétariat du service dans laquelle vous ou votre proche est hospitalisé ou à défaut auprès du cadre de santé, vous pourrez **obtenir les modalités de rencontre du médecin**.

SCOLARITE A L'HÔPITAL

Des **enseignants spécialisés accompagnent** les enfants et adolescents hospitalisés dans le service de pédiatrie ou suivis en pédopsychiatrie. Ils proposent une offre pédagogique adaptée et individualisée en lien avec l'enseignant de l'école d'origine, l'équipe soignante et les parents. Dans le cadre de l'hospitalisation d'un mineur un service d'école à l'hôpital est proposé par le biais d'une convention avec l'éducation nationale.

VISITES

Les **visites**, autorisées sous certaines conditions, permettent de maintenir le lien avec vos proches. Des **visiteurs bénévoles** peuvent également être sollicités sur contact avec le cadre du service.



RELATIONS AVEC LES USAGERS

ASSOCIATIONS ET BENEVOLES

Plusieurs **associations et bénévoles** sont partenaires de l'hôpital **pour vous accompagner pendant votre prise en charge**.

La liste des associations est consultable sur notre site internet et vous pouvez vous renseigner auprès du cadre du service. L'établissement promeut l'engagement des associations et bénévoles partenaires par des conventions.

CULTE

Une **liste des ministres du culte** est disponible auprès de l'accueil et du cadre de santé du service d'hospitalisation. Un **service d'aumônerie** est à disposition près de la chapelle située au rez-de-chaussée **pour les demandes de toutes les religions**.

L'aumônerie est également au service des personnes qui sont en situation de solitude, détresse ou questionnement. Vos proches ou vous-mêmes, n'hésitez pas à demander une visite au numéro 04 94 40 21 03.

SERVICE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Le **service des relations avec les usagers** est **votre interlocuteur** pour tout échange écrit ou oral que vous recherchiez concernant votre expérience au cours d'une hospitalisation. Plus d'informations en page 9.

SERVICE SOCIAL

Un(e) **assistant(e) social(e)** peut vous conseiller pour **toute question d'ordre social ou familial** ou pour **préparer l'après séjour hospitalier** (retour à domicile, hospitalisation à domicile, soins de suite, EHPAD, etc.).

Une **permanence d'accès aux soins de santé (PASS)** accompagne les personnes en situation de précarité dans leurs démarches pour la **reconnaissance de leurs droits sociaux** et coordonner la prise en soins.

Contact : 04 94 40 21 01 / pass@chi-fsr.fr

VOTRE SORTIE



FORMALITES DE SORTIE

La sortie, qui est organisée en amont, est **décidée par le médecin** sauf sortie contre avis-médical.

Ces formalités sont gérées notamment à l'accueil du bureau des entrées. Un bulletin de situation vous sera remis à la sortie. Un flyer est disponible pour vous renseigner sur les différentes modalités de sortie (retour à domicile, SSR, USLD, EHPAD, etc.).



FRAIS DE SEJOUR

L'hospitalisation est prise en charge par les organismes de sécurité sociale à l'exception du ticket modérateur et des prestations facturables demandées.

Des frais restant à votre charge devront être acquittés selon le mode de règlement de votre choix.

Le paiement pourra s'effectuer dès réception de l'avis de somme à payer (ASP) sur espace sécurisé en ligne (site internet de l'hôpital ou Impôts) via le portail TIPI.



PROGRAMMES DE RETOUR ANTICIPE A DOMICILE (PRADO)

Ces programmes permettent de **réintégrer plus rapidement votre domicile dans des conditions optimales de coordination des acteurs de votre réadaptation par les services de l'Assurance Maladie**. Ils pourront vous être proposés, le cas échéant.



TRANSPORT RETOUR

Selon votre état de santé et sur prescription médicale, un transport peut se faire en taxi, véhicule sanitaire léger (VSL), ambulance (avec libre choix de la société de transports) ou véhicule particulier.

Les frais occasionnés ne sont pas pris en charge par l'hôpital mais par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), sous réserve d'un bon de transport.

GARDONS LE LIEN.

Votre expérience d'hospitalisation se poursuit après votre sortie.



EXPRIMER SA SATISFACTION, RECLAMER, REMERCIER

Le service des relations avec les usagers est votre interlocuteur pour tout échange écrit ou oral que vous recherchiez concernant votre expérience au cours d'une hospitalisation. Le bureau des relations avec les usagers se situe au 2^e étage du bâtiment administratif.

☎ **04 94 40 21 59**

@ sru@chi-fsr.fr

Des **questionnaires de satisfaction de l'établissement** sont proposés. Votre voix est importante.

Répondez au questionnaire de sortie en scannant le QR code



E-Satis est un dispositif de mesure de la satisfaction et de l'expérience patient uniformisé au niveau national. **Vous recevrez un e-mail pour recueillir votre avis.**

PATIENT EXPERT

Vous pensez avoir acquis une expérience de votre maladie qui vous permet de la partager auprès d'autres patients, proposez votre intervention de patient expert auprès du service des relations avec les usagers.



SUIVRE NOS ACTUALITES

Rejoignez notre communauté sur les réseaux sociaux pour suivre nos informations .



MECENAT

L'hôpital a engagé une politique de mécénat pour soutenir les équipes, les patients et les projets. Vous avez la possibilité de donner en ligne, en toute sécurité, depuis le site internet ou par courrier. **Devenez mécène.**

LES DROITS ET DEVOIRS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

L'établissement garantit le **respect des droits essentiels** de la personne hospitalisée.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

Elle est également disponible en plusieurs langues sur le site internet : www.sante.gouv.fr

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 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.
-  4. 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.
-  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.

ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

La prise en charge de votre douleur est importante. Vous avez le **droit de recevoir des soins visant à soulager votre douleur** en toute circonstance, conformément à l'article L1110-5-3 du Code de la santé publique. Parlez-en.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Une personne majeure peut rédiger sur un document, écrit, daté et signé, ses directives anticipées, conformément à l'article R1111-17 du Code de la santé publique. Ces directives expriment votre **volonté relative à la fin de votre vie** en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt du refus de traitements ou d'actes médicaux. Elles peuvent être conservées par vous, la personne de confiance, votre médecin traitant ou encore au sein dans votre dossier médical de l'établissement.



PERSONNE DE CONFIANCE

Tout patient pris en charge peut **désigner une personne de confiance** (de son entourage ou son médecin traitant) pour vous accompagner dans ses démarches, assister aux entretiens médicaux et **aider à la prise de décisions si votre état de santé ne le permet pas**.

La personne de confiance peut-être la personne à prévenir à condition de la désigner comme telle sur papier, conformément à l'article R1111-6 du Code de la santé publique.

+ D'INFOS

Des **supports de communication thématiques** sont à votre disposition pour vous accompagner dans l'exercice de vos droits.

DROITS DES USAGERS

Le service des relations avec les usagers est l'interlocuteur de l'exercice des droits des usagers. Il gère vos plaintes et réclamations, et demandes de médiation, conformément aux articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la santé publique.

CONFIDENTIALITÉ VIS-À-VIS DES TIERS

Vous avez la possibilité d'être hospitalisé sous anonymat. Par ailleurs, vous avez le droit de demander à ce « qu'aucune indication ne soit donnée » à des tiers sur votre « présence dans l'établissement » ou sur votre « état de santé » (Art R. 1112-45 du code de la santé publique). Vous pouvez en parler avec les soignants pour l'inscrire dans votre dossier patient.

CIRCUIT D'EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Toutes les **plaintes et réclamations formulées sont reçues et traitées pour réponse dans les meilleurs délais** par le service des relations avec les usagers. Les **représentants des usagers ont accès** à l'examen des plaintes patients et des réponses de l'établissement. Une médiation peut être proposée ou demandée.

MEDIATION

La **médiation est une rencontre organisée en présence d'un tiers médical et/ou non médical** reconnu pour ses qualités. Elle vise à **restaurer et maintenir le dialogue dans de bonnes conditions entre le patient et l'établissement**. La médiation **peut être demandée par le patient ou proposée par l'établissement**. La médiation peut s'organiser dans les meilleurs délais. La médiation et son compte rendu sont portés à la connaissance du patient et des membres de la Commission des Usagers qui peuvent émettre un avis.

REPRESENTANTS DES USAGERS

Vous pouvez connaître la **liste des représentants des usagers** accessibles, qui ont pour mission de défendre et de veiller au respect des droits des usagers, en la consultant dans le service de votre hospitalisation ou sur notre site internet. Les représentants des usagers peuvent être contactés par l'intermédiaire du service des relations des usagers par mail sru@chi-fsr.fr

DONS D'ORGANE

En matière de dons d'organe, la loi indique que toute personne est considérée comme consentante au don de ses organes et de ses tissus après sa mort, sauf si elle a exprimé de son vivant son refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus). Il est important d'en parler car c'est vers eux que l'équipe de coordination des prélèvements de l'hôpital se tournera pour connaître vos décisions. Vous pouvez contacter ces professionnels en vous adressant au secrétariat du service de réanimation.

REGLES DE VIE A L'HOPITAL



L'hôpital est un lieu de vie en collectivité avec des règles de vie applicables.

CHARTRE DE LA LAÏCITE

Les usagers ont droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du fonctionnement du service, des règles de sécurité et d'hygiène. Une liste des ministres du culte est affichée à l'entrée du service ou disponible sur demande



HYGIENE, TENUE VESTIMENTAIRE, FLEURS ET ANIMAUX

Les règles d'hygiène à l'hôpital sont d'autant plus importantes. Une **tenue vestimentaire** adaptée est exigée. Les **plantes** en pots sont interdites. Les **animaux** sont interdits, sauf chiens guides.

RESPECT

Le respect mutuel est une **valeur partagée et recherchée** au CHI, entre les professionnels et les usagers. Les agressions sont intolérables et feront l'objet d'un dépôt de plainte de l'établissement.



REGLEMENT INTERIEUR

Pendant votre séjour vous **acceptez le règlement intérieur** affiché au sein des locaux pour assurer la sécurité des biens et des personnes. Le non-respect expose à des avertissements et sanctions.



TABAC ET BOISSONS ALCOOLISEES

La **consommation de ces substances** sont **interdites** dans les locaux collectifs et dans les chambres. L'hôpital est engagé dans une politique de lutte contre le tabagisme avec une **consultation de tabacologie** qui est proposée.



TELEPHONE PORTABLE, MOYENS D'ENREGISTREMENT PHOTO ET VIDEO

La capture de photos et les enregistrements vidéos du personnel et des autres patients à leur insu dans l'hôpital est interdite.



VISITES

Les visites, autorisées sous certaines conditions, tous les jours entre 13h et 20h, permettent de maintenir le lien avec vos proches. Les informations à jour sont disponibles sur notre site internet www.chi-fsr.fr

REGLES D'ACCESSIBILITE AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

L'hôpital, pour votre prise en charge, recueille des informations vous concernant.



ACCES AUX INFORMATIONS DE SANTE

Toute personne a le droit d'accéder aux données médicales la concernant.

En application de l'article R. 6113-7 du code de la santé publique, les données concernant la personne hospitalisée font l'objet d'un **traitement automatisé** dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978.

Ces données sont transmises au **médecin responsable de l'information médicale** de l'établissement par l'intermédiaire d'un praticien responsable de la structure médicale dans laquelle le patient a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical.

Le patient a le **droit de s'opposer** pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives le concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée.

Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que **si le traitement de données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale**.



ACCES ET CONSERVATION DOSSIER MEDICAL

L'accès aux données de santé conservées par l'hôpital vous concernant s'effectue par une **demande d'accès au dossier médical** (Article L1111-7 du Code de la santé publique).

La demande s'effectue par la personne elle-même, un mandataire, ou ses ayants-droits **au moyen d'un formulaire disponible** sur demande et sur le site internet de l'hôpital, à l'appui des justificatifs requis.

La demande d'accès au dossier médical est à **adresser par papier ou par mail** avec les justificatifs auprès du service des relations avec les usagers sru@chi-fsr.fr

En principe, **la conservation du dossier médical est de 20 ans** à compter de la date du

dernier séjour ou consultation externe, sauf exceptions.

Le **délai de communication** est de 8 jours si le dossier a moins de 5 ans et 2 mois si le dossier a plus de 5 ans, lorsque que la demande adressée est recevable.

Des **frais de reproduction et d'envoi** s'appliqueront selon les modalités.

Un **support de communication est disponible** dans l'établissement et sur le site internet pour vous accompagner dans votre démarche d'accès au dossier médical.



RECHERCHE CLINIQUE ET DONNEES

La recherche clinique est un **enjeu pour améliorer les connaissances et développer des prises en charge et des traitements innovants des patients**. La participation à une étude clinique **peut vous être proposée** par un médecin dans un cadre réglementé. Vous êtes libres d'accepter ou de refuser d'y participer. L'hôpital est susceptible d'utiliser les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge pour réaliser des recherches dans le domaine de la santé (étude statistiques, épidémiologiques, ...). Vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment en exerçant ce droit par courrier écrit à l'adresse du CHI portant la mention « Service de recherche clinique » ou opposition-etude-clinique@chi-fsr.fr



RGPD



Le traitement informatisé de vos données est **conforme au RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données).

Le **DPO** (Délégué à la Protection des Données) **peut être sollicité directement par courrier** à l'adresse de l'hôpital ou dpo@chi-fsr.fr

Vous pouvez consulter notre politique de protection des données en scannant le **QR-CODE**.

LA QUALITÉ DES SOINS, INDICATEURS ET SATISFACTION

L'hôpital est **engagé dans une démarche de management par la qualité** pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.



DEMARCHE QUALITE

La démarche qualité s'articule autour d'une politique qualité qui formule 3 axes pour répondre aux différentes exigences applicables, aux besoins des usagers du territoire et assurer l'efficience, la pertinence et régularité de la qualité et des prestations fournies par l'établissement :

Axe 1 : Promouvoir sur un territoire et pour le patient, acteur engagé, une culture collective qualité et sécurité fondée sur une Gouvernance et un management consolidé.

Axe 2 : Maîtriser les risques hospitaliers pour renforcer une culture de gestion des risques, d'efficience et de pertinence des soins.

Axe 3 : Favoriser l'implication des usagers et la prise en compte de leurs droits et attentes.



BIENTRAITANCE

La bientraitance, qui permet une prise en charge et un accompagnement des personnes centrés sur leurs besoins et leurs préférences, est une préoccupation de l'hôpital et des professionnels. La charte de bientraitance du GHT, disponible sur le site internet, s'applique et participe à la qualité des soins.



CERTIFICATION POUR LA QUALITE DES SOINS

Une **procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins est organisée tous les 4 ans** par des professionnels pairs mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'établissement est certifié **qualité des soins confirmée** en 2023 pour 4 ans avec un taux de conformité de **97,73%**.





EVALUATIONS QUALITE

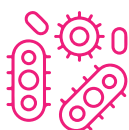
Des évaluations internes et externes sont régulièrement organisées pour la qualité et la sécurité des soins.

Le service qualité de l'hôpital anime et accompagne les équipes dans leurs démarches d'amélioration de la qualité, tout en développant la culture de l'évaluation.

INDICATEURS QUALITE

Votre hôpital participe au **recueil d'indicateurs** permettant de mesurer la qualité et la sécurité des soins qu'ils soient transversaux et par spécialités.

Vous retrouverez **l'ensemble des résultats globaux sur la qualité des soins de l'hôpital sur le site** has-sante.fr et celui de l'hôpital rubrique « nos engagements ».



INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) est en lien avec l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH). Il participe à des actions de surveillance, d'évaluation et de formation.



SATISFACTION

La participation des usagers au **recueil de la satisfaction** interne (questionnaires) et externe (e-satis) participe à l'amélioration de la qualité des soins de l'établissement.



Le virage numérique permet d'améliorer la qualité des soins et la fluidité des parcours avec une meilleure sécurisation du partage des données de santé.

Depuis 2022, chaque usager peut avoir un espace sécurisé et facile dans lequel il peut ajouter et consulter ses documents et informations de santé et les partager avec les professionnels de santé qui le suivent.

Une messagerie avec une adresse e-mail est attribuée automatiquement à l'activation de Mon espace santé pour sécuriser les échanges d'informations personnelles en provenance des équipes de soins.

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE.

Patient, consommateur ou usager vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur la plateforme signalement.social-sante.gouv.fr les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La prise en charge de votre douleur est importante. Nos professionnels s'engagent à prendre en charge votre douleur et utiliseront pour cela l'échelle d'évaluation de la douleur qui sera la plus adaptée à votre situation.

URGENCES, MATERNITÉ ET PLATEAU TECHNIQUE



URGENCES

Le service d'accueil des urgences accueille en moyenne plus de 136 patients par jour soit plus de 50 000 passages chaque année. Vous serez accueilli(e) par l'infirmier(e) d'accueil et d'orientation en lien avec un médecin qui vous permettra une prise en charge et orientation adaptées en fonction de la gravité de votre état de santé. Vous serez ensuite examiné par un médecin.

L'attente aux urgences dépend du degré d'urgence, des résultats d'examens complémentaires (imagerie et biologie environ 2 heures), de la nécessité d'un avis spécialisé et des disponibilités en lits d'hospitalisation si besoin. Le service dispose également d'une unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD) pour moins de 48 heures.

Une maison médicale de garde (structure médicale privée) dans les locaux des Urgences propose des consultations sans rendez-vous en soirée et weekend.

Un projet de reconstruction des Urgences à l'horizon 2026 est en cours pour améliorer les conditions d'accueil et de parcours des patients.



MATERNITE

La maternité du CHFSR est dite de niveau 2A permettant le suivi des grossesses normales et pathologiques. Chaque année plus de 1300 accouchements ont lieu.

Consultez le livret d'accueil de la maternité en flashant ce QR code :



Elle comprend également un service de néonatalogie et de pédiatrie.

La déclaration de votre enfant à l'état civil doit impérativement être réalisée dans les 5 jours ouvrables en mairie de Fréjus.

PLATEAU TECHNIQUE

Le CHI FSR dispose d'équipements assurant une prise en charge performante et de qualité.



BLOC OPERATOIRE

Le bloc opératoire, rénové en 2015, est composé de 6 salles d'interventions modernes pour une prise en charge chirurgicale ambulatoire et complète dans de nombreuses spécialités.

IMAGERIE MEDICALE

L'hôpital et ses équipes d'imagerie et de médecine nucléaire investissent dans l'imagerie médicale comme outil d'aide au diagnostic efficace.



RADIOGRAPHIE CONVENTIONNELLE

Permet l'exploration des structures anatomiques internes à l'aide d'une image fournie par un rayon x traversant le sujet.

SCANNER

2 scanners permettent de réaliser en quelques secondes des centaines de coupes millimétriques grâce aux 16 rangées de détecteurs. Après reconstruction des coupes en 3D, les médecins pourront voir la forme des images anormales et leurs rapports avec les organes.



IRM

1 équipement d'imagerie par résonance magnétique permet l'étude avec une grande précision de nombreux organes tels que le cerveau, la colonne vertébrale, les articulations et les tissus mous. Elle est d'une grande utilité pour détecter certaines lésions non visibles à la radiologie conventionnelle et au scanner. Elle permet aussi d'obtenir des séquences volumiques et dynamiques. Elle utilise uniquement un champ magnétique (aimant) et des ondes radio.

SCINTIGRAPHIE

2 gamma-caméras sont installées en médecine nucléaire. Elles permettent, en utilisant des radios traceurs, de diagnostiquer et surveiller l'évolution de nombreuses affections dans la plupart des spécialités médicales et chirurgicales: cardiologie, oncologie, rhumatologie, pneumologie.



Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël

CS 90110 240 avenue de St Lambert

83608 Fréjus

Tel.: 04 94 40 21 21

www.chi-fsr.fr



**Centre Hospitalier
Intercommunal
DE FRÉJUS SAINT-RAPHAËL**



Directeur de publication : Frédéric LIMOUZY
Conception et réalisation : Direction de l'expérience patient, Service communication
© Centre hospitalier intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël.
Version : Janvier 2025