

LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



CENTRE HOSPITALIER DE CAYENNE
ANDRÉE ROSEMON



Votre hôpital de référence en Amazonie

SOMMAIRE



1 : LE CENTRE HOSPITALIER DE CAYENNE

Nos missions	07
Notre démarche qualité	08

2 : VOTRE ARRIVÉE

Votre admission	14
-----------------	----

3 : VOTRE SÉJOUR

Votre accueil	18
Des professionnels à votre service	19
Le service social	20
Les médiateurs	20
Règles de vie et services pratiques	22
Lutte contre la douleur	24
Équipe mobile de soins palliatifs	25
Lutte contre les infections associées aux soins	26

4 : VOTRE SORTIE

Vos formalités de sortie	28
--------------------------	----

5 : VOS DROITS

Votre dossier médical	30
Commission des usagers et réclamations	31
Votre personne de confiance	32
Vos directives anticipées	33
Prélèvements et dons d'organes	34
Prélèvements biologiques et collection d'échantillons	35
La recherche au CHC	36
Protection de vos données à caractère personnel	38
Vos obligations	40



Pour consulter ce livret
dans différentes langues,
flashez ce QR code avec votre téléphone



BIENVENUE AU CENTRE HOPITALIER DE CAYENNE



Madame, Monsieur,

Vous-même ou l'un de vos proches venez d'être admis (e) au Centre hospitalier de Cayenne, hôpital de recours et de référence en Guyane.

L'ensemble du personnel hospitalier vous souhaite la bienvenue et se tient à votre disposition pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Les équipes médicales et soignantes vous délivreront les soins les mieux adaptés pour un rétablissement le plus rapide possible.

Ce livret d'accueil a été rédigé en vue de faciliter votre séjour. Vous trouverez les informations pratiques sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement de votre séjour, ainsi qu'un rappel sur vos droits et vos obligations. Cependant, n'hésitez pas à solliciter l'équipe qui vous accompagne afin d'obtenir des précisions.

Tout au long de votre séjour, votre avis nous intéresse. Pour nous aider à poursuivre l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge en soins à l'hôpital, nous vous invitons à nous faire remonter vos remarques ou suggestions notamment avec le questionnaire de sortie en annexe de ce livret.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.



If you don't speak or understand french, ask our staff for a translator.



Si usted no habla o no comprende el francés, pida ayuda a los profesionales de salud que lo pondrán en contacto con un intérprete.



Caso você não fale ou compreenda o francês, peça ajuda aos profissionais de saúde a fim de lhe colocarem em contato com um intérprete.



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 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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :



VOTRE HÔPITAL

UN PEU D'HISTOIRE...

Historiquement installé sur la place des Palmistes à Cayenne, notre hôpital, le plus important de Guyane en terme de capacité, a évolué sur plusieurs sites.

De la place centrale de Cayenne, il s'est étendu sur le site de Saint-Denis en entrée de ville dans les années 1960. Les années suivantes, son expansion s'est poursuivie : en 1974, ses services logistiques et techniques se sont installés sur le site de La Madeleine. En 1977, c'est le pôle psychiatrie qui s'y est rajouté.

En février 1992, l'ensemble des services ont intégré le site de La Madeleine.

En juin 2000, l'hôpital de Cayenne est devenu le Centre hospitalier de Cayenne Andrée Rosemon, en hommage à sa première surveillante générale (*photo ci-contre*).

Née en 1913 à Cayenne, devenue infirmière en 1942, Andrée Rosemon a exercé à Paris sur le front militaire et dans la résistance. Dès 1955, elle a œuvré pour la formation des infirmières en Guyane. Chevalier de l'ordre national du mérite en 1972, Andrée Rosemon a exercé dans cet hôpital jusqu'à son départ à la retraite en 1978.

Au fil des années, le Centre hospitalier de Cayenne a continué son extension.




En 2014, le Pôle Femme-Enfant a été inauguré. Là aussi, les instances de l'établissement ont choisi de mettre à l'honneur une femme qui a marqué son temps. Le nouveau bâtiment a ainsi été nommé Avéline Rézairie-Briolin.


Sage-femme, Avéline Rézairie-Briolin (*photo ci-contre*) a exercé à Sinnamary, Mana, Saint-Laurent et à l'hôpital de Cayenne où elle a terminé sa carrière. Cheffe de la maternité, puis surveillante cheffe des services médicaux, elle a pris sa retraite en 1978, l'année où elle a été décorée de l'ordre national du mérite.

Le Centre hospitalier de Cayenne (CHC), hôpital de recours et de référence sur le territoire, a pour missions principales : les soins, la recherche et l'enseignement.


Les soins

 Qu'il s'agisse d'une prise en charge en urgence, d'une consultation courante ou d'un soin spécifique, notre équipe veille sur vous et votre santé avec le même intérêt. A Cayenne, comme dans l'intérieur du territoire grâce à nos Centres délocalisés de prévention et de soins (CDPS), nous mettons tout en œuvre pour vous offrir un service de qualité.

La recherche

 Depuis 1997, le Centre hospitalier de Cayenne s'investit dans la recherche scientifique. Ses efforts lui ont permis d'être à l'initiative de près de 800 publications scientifiques internationales. Depuis 2008, il dispose de l'unité Inserm CIC1424, centre d'investigation clinique de l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm). L'expertise clinique, de laboratoire et en recherche du CHC, est partagée au travers de nombreuses collaborations et projets de recherche avec les pays du plateau des Guyanes et des Amériques. Le travail du CHC est reconnu au niveau national et international sur les problématiques de santé publique et médecine tropicale : paludisme, toxoplasmose amazonienne, leishmaniose, dengue, zika, lèpre, ulcère de Buruli, VIH, envenimations, intoxication au plomb, drépanocytose...

L'enseignement

 Le Centre Hospitalier remplit une mission importante d'enseignement notamment au travers de l'Institut de formation des soins infirmiers (IFSI) et de l'université.

Notre projet

Notre mission d'enseignement a vocation à se développer avec la création du Centre hospitalier universitaire (CHU) de Guyane d'ici 2025. Le CHC travaille en ce sens en étroite collaboration avec les autres établissements publics de santé de Guyane: le Centre hospitalier de Kourou (CHK) et le Centre hospitalier de l'Ouest guyanais (Chog). Ensemble, ils forment le Groupement hospitalier de territoire de Guyane (GHT). La coopération territoriale du CHC passe également par des partenariats avec les établissements de santé privés du territoire mais aussi avec des établissements de santé des Antilles ou de l'Hexagone.

La transformation du Centre hospitalier de Cayenne en CHU lui permettra de former localement des professionnels de santé et de développer les filières de santé en Guyane.



NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ



Le Centre hospitalier de Cayenne est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité au service du patient.

Il s'agit pour l'établissement et pour tous les professionnels qui y travaillent de vous apporter des prestations de qualité, dans le respect de votre personne et en limitant les risques. Pour ce faire, l'établissement évalue continuellement ses activités et ses organisations, élabore et met en œuvre des plans d'actions.



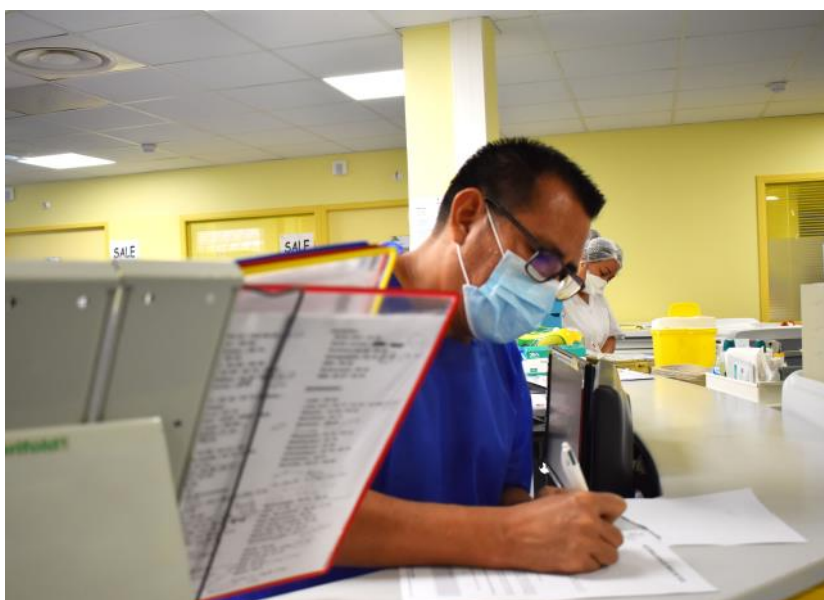
Cette démarche est évaluée tous les quatre ans par des organismes extérieurs, comme la HAS (Haute autorité de santé) grâce à une procédure de certification. Elle se déclinera en actions concrètes telles que l'amélioration de l'information délivrée au patient ou l'amélioration de la signalétique de l'établissement, dont l'enquête nationale de satisfaction en ligne Esatis.

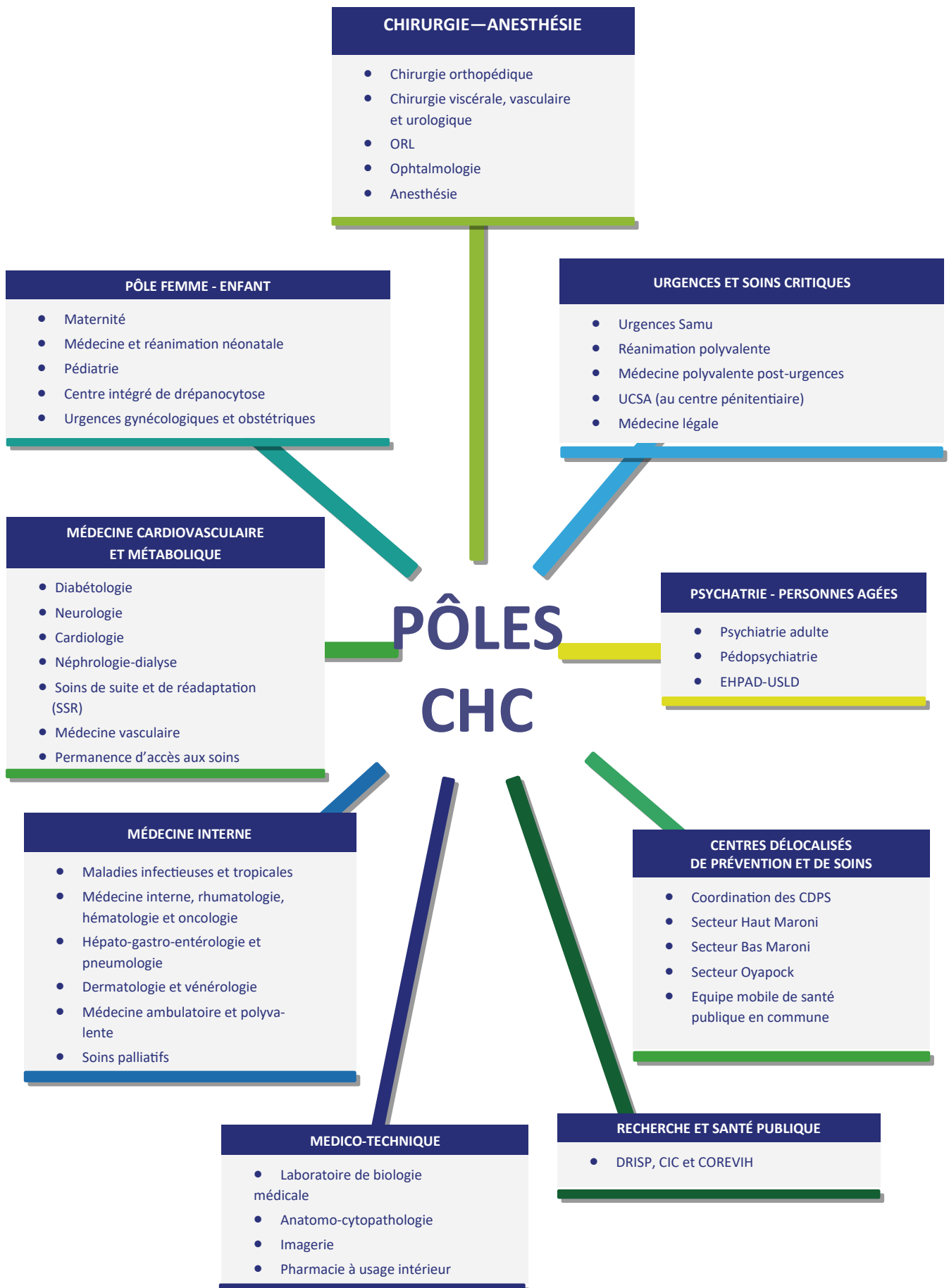
L'évaluation de l'efficacité de ces actions s'effectue en interne à l'aide d'audits ou de suivi d'indicateurs mais également grâce au recueil de votre degré de satisfaction avec le questionnaire de sortie présent dans ce livret d'accueil. En le remplissant, et en nous le remettant, vous contribuez au développement du CHC.

Nous vous remercions pour votre participation aux autres enquêtes de satisfaction qui vous pourraient vous être adressées par la suite.

Pour en savoir plus sur la certification, vous pouvez consulter le dernier rapport de certification sur notre site internet : www.scopesante.fr

**L'ensemble de l'équipe est tenue au secret professionnel.
Elle s'engage à observer une discrétion totale sur les faits
dont elle a connaissance au cours de son activité professionnelle.**





LES SITES DU CENTRE HOSPITALIER

Outre ses services situés sur le site de la Madeleine à Cayenne, le CHC dispose également de services externes et de Centres délocalisés de prévention et de soins (CDPS) situés sur tout le territoire guyanais.

Services délocalisés

- Centre médico-psychologique adulte : Novaparc
- Centre médico-psychologique enfant : Novaparc
- Hôpital de jour HDJ pédopsychiatrie : Novaparc
- Centre ressources autisme : Novaparc
- Centre médico-psychologique adolescent :
chemin Saint-Antoine, Cayenne
- Centre soins médico-infantile CSMI La
passerelle : chemin Saint-Antoine, Cayenne
- Maison des adolescents : rue Elie Castor
- Centre médico-psychologique infanto juvénile
CMPI l'Envol, Kourou
- Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (Csapa), rue Justin-Catayée, à
Cayenne
- Permanence d'accès aux soins de santé : Balata, Matoury
- Permanence d'accès aux soins de santé : Soula, Macouria
- Unité fonctionnelle de psychiatrie intra carcérale (UFPI) : Centre pénitentiaire de Guyane, Rémire-
Montjoly
- Centre de rétention administratif Rochambeau : Matoury



Centres délocalisés de prévention et de soins

Le Centre hospitalier de Cayenne est présent sur tout le territoire, avec 17 CDPS (Centres délocalisés de prévention et de soins) et 8 consultations délocalisées.

Des équipes de santé pluri professionnelles sont au service des habitants des sites concernés : médecins, sages-femmes, infirmiers, médiateurs en santé, aides-soignants, agents des services hospitaliers, personnel administratif, logisticiens...

Des missions de spécialistes ont lieu régulièrement sur tout le territoire : infectiologie, gynécologie, pédiatrie, dermatologie, urologie, diabétologie, odontologie...

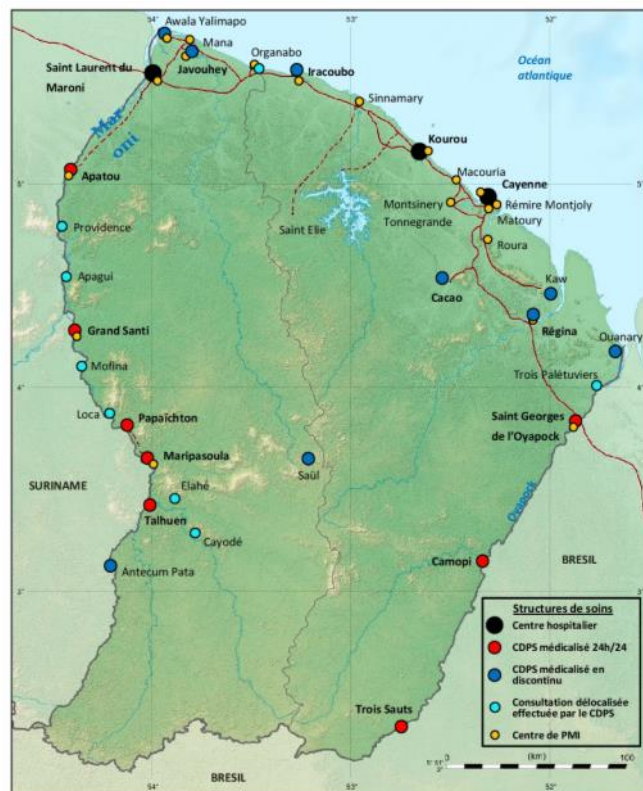
Des projets innovants de promotion de la santé et transfrontaliers ont été développés : Equipe mobile de santé publique en commune (Emspec), Oyapock coopération santé...

Les CDPS garantissent une offre de soins, de prévention, d'éducation à la santé et de veille sanitaire à l'attention des 20% de la population de Guyane qui réside dans les communes isolées ou éloignées du CHC.

La cellule de coordination située au CHC, sur le site de la Madeleine permet d'organiser toutes les actions nécessaires à la poursuite des soins .

Les assistantes de service social sont disponibles pour l'accompagnement des patients.

Pour plus d'informations, la cellule de coordination est joignable au **05 94 39 51 35 / 05 94 39 48 73**.



EN RÉSUMÉ...

2 500 personnels travaillent au Centre hospitalier de Cayenne dont **340** médecins et sages-femmes. Le CHC dispose d'un service d'urgences ouvert 24h/24.

Le CHC, chaque année c'est :

- **50 000** passages au service d'accueil des urgences générales et **15 000** passages à l'unité des Urgences gynécologiques et obstétricales (Ugo).
- **400 000** appels au Samu, **1 600** sorties Smur terrestres, et 900 sorties Smur hélicoptérées.
- **150 000** consultations externes
- **40 000** séjours en médecine-chirurgie-obstétrique
- **4 000** naissances
- **7 000** interventions chirurgicales au bloc
- **2 000 000** d'actes d'imagerie réalisés dont scanners et IRM
- **30 000 000** d'actes laboratoire réalisés dont test de dengue
- **86 000** heures de formation dispensées à l'ensemble des personnels médicaux et non médicaux.

Chaque année, le Centre hospitalier de Cayenne comptabilise **18 000** hospitalisations complètes et **13 000** séjours ambulatoires.

Plateau technique

- IRM
- Scanner
- Mammographie numérique
- Salles de radiologie avec capteur plans
- Salle d'angiographie
- Equipements de biologie médicale, dont chaînes d'automate et spectromètre de masse
- Equipements d'imagerie
- Lactarium
- Générateurs d'hémodialyse
- Respirateurs de réanimation lourds
- Stations d'anesthésie
- Salles opératoires
- Salle de SSPI
- Stérilisation
- Amplificateurs de bloc (C-arm)
- Panoramique dentaire
- Colonnes de coelioscopie
- Colonnes d'arthroscopie
- Microscopes opératoires
- Incubateurs fermés de réanimation néonatale
- Systèmes d'aphérèse





VOTRE ARRIVÉE

VOTRE ADMISSION

Le passage au service clientèle marque la première étape de votre séjour. Vous y êtes accueillis pour effectuer les formalités d'admission, soit le jour même de votre hospitalisation, soit en les anticipant quelques jours avant.

Horaires du service clientèle



- du lundi au vendredi de **07h15 à 17h45**
- les samedis, dimanches, jours chômés et fériés de **07h30 à 13h30**

Afin de faciliter vos échanges avec le service clientèle, une adresse électronique vous sera demandée. Par le biais de cette adresse, vous pourrez également être contacté par la HAS (Haute Autorité de Santé) afin de répondre au questionnaire national Esatis de satisfaction en ligne.

Les documents à fournir

Pour s'identifier :

- Carte nationale d'Identité (CNI), passeport, titre de séjour, récépissé de demande d'asile, livret de famille, acte de naissance
- Pour les patients mineurs, le représentant légal (muni de sa pièce d'identité) doit présenter un justificatif d'autorité parentale (livret de famille). Il doit être présent lors de l'admission et de la sortie du mineur.
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois



Pour la prise en charge des frais de séjour :

- Carte vitale, attestation de sécurité sociale, carte AME, déclaration accident de travail, prise en charge pour les employeurs publics, feuille d'accident de travail
- Carte mutuelle, attestation CSS (complémentaire santé solidaire), prise en charge assurance privée

Pour la maternité, documents supplémentaires à fournir

- Le livret de famille ou l'acte de reconnaissance anticipé
- Éventuellement, le formulaire de choix du nom de famille pour le futur bébé (délivré par la mairie à compléter et à signer à la naissance de l'enfant par les deux parents)
- Les fiches de recueil de prénoms pour votre bébé, complétées en double exemplaire qui vous seront remises lors de la consultation du 9^{ème} mois.

Vous avez la possibilité de transmettre les pièces par mail à l'adresse suivante :
bde@ch-cayenne.fr

Frais d'hospitalisation :



Les frais d'hospitalisation se composent :

- Du tarif journalier de prestation qui correspond à la discipline du service dans lequel vous êtes hospitalisé (en partie pris en charge par votre régime d'assurance maladie)
- Du forfait journalier (fixé par arrêté ministériel): participation forfaitaire, à la charge des patients, qui correspond aux frais d'hébergement.

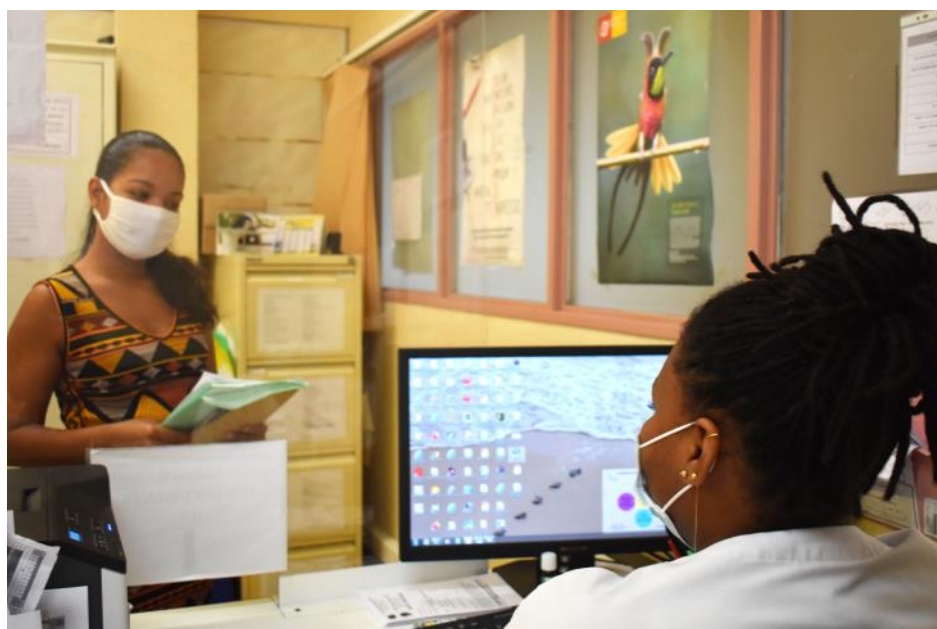
La prise en charge d'une partie de vos frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de votre carte vitale (principe du tiers payant).

Le « **ticket modérateur** » constitue la part des frais de séjour qui n'est pas prise en charge par l'assurance maladie. Il revient alors à votre mutuelle, à un organisme complémentaire (ex : CMUC) ou à vous-même d'en assurer la charge

Ce montant est payable à votre sortie du Centre hospitalier ou à domicile, aussi bien **par espèce, par chèque que par carte bancaire.**

En cas de difficultés de règlement, veuillez contacter au plus vite les services de la trésorerie situés au sein de l'hôpital pour obtenir des délais de paiement.

Les frais d'hospitalisation sont indiqués en annexe de ce livret. Vous pouvez, par ailleurs, vous adresser au service clientèle pour plus de renseignements.



SON BRACELET D'IDENTITÉ POUR SA SÉCURITÉ



**A l'hôpital,
votre enfant
doit toujours
porter son
bracelet
d'identité**

**Bracelet
d'identité :
le bon soin
au bon patient**



VOTRE SÉJOUR

VOTRE ACCUEIL

À votre arrivée, vous êtes accueilli par un membre de l'équipe soignante. Chaque professionnel porte un badge avec son nom, sa fonction et son service d'affectation afin que vous puissiez facilement l'identifier.

Vos effets personnels

Pour votre hospitalisation, pensez à apporter :

- Votre nécessaire de toilette : savon, serviette et gant de toilette, brosse à dents, dentifrice, rasoirs...
- Vos effets personnels : pyjamas, robes de chambre, pantoufles, mouchoirs, oreillers...
- Ne pas oublier le trousseau du bébé (vêtements, nécessaire de toilette)
- Les couches de votre enfant, s'il séjourne en pédiatrie.



L'hôpital fournit le linge de lit. Il est changé aussi souvent que nécessaire.

Argent et objets de valeur

 Pendant votre séjour, il est déconseillé de garder avec vous toute somme d'argent importante, carte de crédit, chéquier, bijoux ou objets de valeur (téléphone portable, ordinateur...)

Lors de votre admission, si vous êtes malgré tout en possession d'une somme d'argent ou d'objets de valeur, vous pouvez les confier en dépôt au service clientèle, contre un récépissé.

Le retrait de ces valeurs pourra être effectué auprès du régisseur du service clientèle à votre sortie. Il est ouvert de 7h15 à 17h45

En cas de perte ou de vol, l'établissement ne pourrait être tenu responsable.

Votre identification

Pour prévenir tout risque d'erreur, à votre arrivée, le personnel soignant vous posera un bracelet d'identification.

Tout au long de votre parcours de soins les professionnels vous demanderont de décliner votre identité pour s'assurer de votre bonne prise en charge.

Il en va de **votre sécurité** et de notre efficacité.



DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

Au cours de votre séjour, plusieurs équipes sont à votre disposition.



L'équipe médicale

Elle se réunit régulièrement pour faire le point sur votre état de santé et prendre les décisions nécessaires.

Avec votre accord, elle est en contact avec votre médecin traitant. L'équipe médicale est composée d'un chef de service, de praticiens hospitaliers et d'internes.

Le **chef de service** est responsable des soins dispensés et assure la continuité de votre prise en charge avec ses collaborateurs, dont les praticiens hospitaliers.

Il vous apporte les informations souhaitées sur l'évolution de votre état de santé.

Votre famille peut également demander un rendez-vous avec ce médecin pour tout complément d'information. Cet entretien s'inscrit dans le secret médical.

L'**interne** est un médecin en formation générale ou spécialisée, qui a déjà suivi au minimum 6 années d'études de médecine. Il peut vous examiner pendant la visite quotidienne et chaque fois que votre état de santé le nécessite sous la responsabilité d'un praticien hospitalier.

La **sage-femme** assure le suivi des grossesses, les accouchements et le suivi post-accouchement avec les gynécologues-obstétriciens en hospitalisation ou en consultation.

L'équipe paramédicale

Le **cadre de santé** gère l'organisation du service de soins et anime l'équipe paramédicale. Il se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

L'**infirmier** dispense les soins nécessaires à votre prise en charge, prescrits par le médecin, et assure une surveillance constante.

Il peut vous apporter des conseils en matière de santé.

L'**infirmier anesthésiste** est spécialisé dans les domaines de l'anesthésie, de la réanimation, des soins d'urgence ainsi que de la prise en charge de la douleur.

L'**infirmier de bloc opératoire** est chargé d'assister le chirurgien en lui préparant les instruments chirurgicaux et vous accompagne avant et après votre opération.

L'**infirmier puériculteur** dispense les soins de pédiatrie.

Les **aides-soignants** ou les **auxiliaires de puériculture** assurent les soins d'hygiène et de confort nécessaires pendant votre séjour.

D'autres professionnels de santé peuvent également participer à votre prise en charge pour des soins spécialisés ou pour vous apporter un soutien particulier.





L'équipe socio-éducative

L'**assistant de service social** vous accompagne pour résoudre les différents problèmes liés à votre séjour, à votre maladie et à votre sortie.

Il s'adresse aux personnes hospitalisées et leur entourage pour toute difficulté liée à la maladie et à l'hospitalisation.

Il est possible de demander au cadre de santé à rencontrer l'assistant de service social.

Il est également possible de vous rendre au secrétariat du service social situé au rez-de-chaussée du bâtiment de médecine, derrière la caisse, ou vous pouvez composer le 05 94 39 52 36.

En cas d'absence, vous pouvez également contacter le service social à l'adresse électronique :

service.social@ch-cayenne.fr

Le **manipulateur radio** réalise les clichés (échographie, scanner, IRM...).

Le compte-rendu des médecins radiologues est ensuite communiqué à l'équipe médicale du service où vous séjournerez.

Le **technicien de laboratoire** effectue des prélèvements et les analyses de biologie médicale.

Le **préparateur en pharmacie** assure les opérations de gestion, de stockage et de conditionnement des médicaments ou des préparations pharmaceutique.

Le **masseur-kinésithérapeute** vous aide à récupérer vos capacités fonctionnelles.

Le **diététicien** peut composer des menus en fonction d'une prescription médicale et vous proposer des conseils nutritionnels.

L'**ergothérapeute** est chargé de vous proposer des solutions afin de faciliter vos actes de la vie courante si vous êtes en situation de handicap.

L'**orthophoniste** prévient, évalue et traite les déficiences et les troubles de la communication orale et écrite, ainsi que les troubles qui y sont associés.

L'**orthoptiste** est spécialisé dans rééducation des yeux et de la basse vision.

Le **psychologue** intervient pour vous proposer écoute, soutien et accompagnement aux adultes et aux enfants.

La **secrétaire médicale** assure les tâches administratives liées à votre séjour.

Le **médiateur en santé** : une équipe de médiateurs est à votre disposition au sein du CHC.

Ils sont répartis dans différents services (PASS, CDPS, Diabétologie, HDJ...) et peuvent vous venir en aide pour :

- Vous accompagner vers les professionnels des soins
- Vous aider à communiquer avec les équipes et à mieux comprendre les actes qui vont vous être proposés
- Vous orienter vers les professionnels des services sociaux et de l'accès à vos droits
- Vous permettre de faire connaître vos spécificités culturelles

N'hésitez pas à les contacter par courriel à :

mediation.sante@ch-cayenne.fr



L'équipe pédagogique et éducative

Durant leur hospitalisation, les enfants et adolescents de primaire, collège et lycée peuvent bénéficier de cours adaptés dispensés par deux enseignants spécialisés et une AESH de l'Éducation nationale.

L'École à l'hôpital participe au processus de guérison du jeune malade en lui permettant de retrou-



ver un lieu de normalité en classe, en « s'évadant » du monde hospitalier.

Les deux salles de classe sont situées dans le service de pédiatrie (Pôle Femme Enfant).

Les enseignants peuvent également se déplacer en chambre qu'ils transforment alors en espace scolaire.

L'éducateur accueille également les enfants dans la salle d'animation ou elle leur apporte des jeux et coloriages dans leur chambre. Elle propose des projets autour des événements de l'année (Noël, carnaval...).

Ces deux dispositifs sont complémentaires. Les enfants y sont accueillis en fonction de leur pathologie.

L'équipe technique

Les **agents de service hospitaliers** assurent le bio nettoyage quotidien de votre chambre.

Certains assurent des missions de brancardage.

Des **personnels techniques** peuvent aussi être amenés à assurer une intervention dans les installations techniques de votre chambre telles que la plomberie et l'électricité.



REGLES DE VIE ET SERVICES PRATIQUES

Vos visites



Attention, les règles qui régissent la présence des visiteurs et des accompagnants auprès de la personne hospitalisée peuvent varier en fonction du contexte sanitaire.

Les visites sont généralement autorisées chaque jour de **11h à 18h** pour les adultes.

Des aménagements spécifiques peuvent être prévus. Ils sont affichés dans le service le cas échéant. Le cadre vous confirmera si nécessaire les dispositions propres à l'unité.

Pour éviter tout risque lié à une maladie contagieuse, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis pour les visites.

Les fleurs coupées et les plantes en pot sont interdites pour des raisons d'hygiène.



Accompagnant(s)



La maternité permet la présence d'un accompagnant qui pourra rester auprès de vous et votre bébé. Retrouvez les modalités et tarifs d'hébergement de l'accompagnant en annexe.

Repas



Vos repas sont conçus en fonction de votre état de santé. Sauf autorisation spéciale du médecin vous ne devez pas vous faire apporter de boissons, d'aliments ou de médicaments. L'introduction de boissons alcoolisées est interdite.

Sauf indication contraire, les horaires des repas sont les suivants :

- Petit-déjeuner 8h à 9h
- Déjeuner 12h à 13h
- Dîner 18h à 19h

Respect et discrétion



Afin de respecter le repos des patients, il est demandé à chacun de bien vouloir user avec discrétion des appareils de radio ou télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes.

Interdiction de fumer



Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, il est strictement interdit de fumer que ce soit dans votre chambre ou dans l'enceinte du Centre Hospitalier.

Le Centre hospitalier a signé la charte « hôpital sans tabac » et a créé une consultation de tabacologie.

Notre infirmière peut se déplacer dans votre service pour vous rencontrer.

Elle est joignable au 0594 39 53 56 .

Sécurité incendie

Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes :



- Prévenez immédiatement le personnel
- Restez dans votre chambre
- Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé

En cas d'incendie :

- Veuillez garder votre calme et suivre les consignes du personnel.
- Il est interdit d'utiliser les ascenseurs.
- Veuillez attendre pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

Restauration



Un distributeur de boissons est également à votre disposition, entre l'accueil et le bureau des entrées. Votre famille peut se restaurer au self du CHC en se procurant des tickets visiteur auprès de la régie du Centre Hospitalier située dans le bâtiment de la Direction des finances.

Ce service est ouvert du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00.

Courrier



Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier.

Il suffit de confier le courrier, dûment affranchi, au personnel du service. Le courrier qui vous est destiné sera remis au cadre de santé du service. Pour la distribution, il faut indiquer :

Mme, M.....

Centre Hospitalier de Cayenne Service X....

6rue des flamboyants

97 306 Cayenne

Téléphonie



Les chambres ne disposent pas de ligne téléphonique. Cependant, l'usage des téléphones portables est autorisé. Nous vous recommandons néanmoins la plus grande vigilance face aux risques de vols. Nous ne disposons pas d'un accès internet à ce jour.

Culte



Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect d'autrui, de l'ordre public.



Un aumônier assure une présence régulière dans l'établissement pour proposer aux personnes hospitalisées et à leurs familles: une présence, une écoute, un accompagnement spirituel et religieux, dans le respect des convictions de chacun, en lien avec le personnel soignant. Il peut aussi vous mettre en contact avec les représentants des autres religions.



Le personnel du service dans lequel vous êtes pris en charge peut également faire ce lien.

Notez, cependant, que tout prosélytisme est interdit.

Contacts



Un annuaire existe au CHC Pour plus de renseignements, demandez des informations au service dans lequel vous êtes pris en charge.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. Le CHC en fait sa priorité et s'engage à vous accompagner pour la soulager. Notre établissement s'engage à **PRÉVENIR, ÉVALUER et TRAITER** votre douleur.

PRÉVENIR

Il existe plusieurs types de douleurs qui peuvent être prévenues (éviter qu'elles apparaissent) et/ou traitées (les atténuer lors qu'elles apparaissent).

- Douleurs induites par certains soins (pansement, pose de perfusion...)
- Douleurs aiguës (traumatisme, post-chirurgie...)
- Douleurs chroniques (migraines, lombalgie...)

EVALUER

Pour pouvoir traiter vos douleurs, le personnel soignant doit, **avec votre aide**, évaluer leur intensité.

Il utilise pour ce faire, différents outils qui varient selon votre type de douleur et votre profil (âge, capacité de communication...)

Vous pouvez nous indiquer «combien» vous avez mal de plusieurs façons :

- en notant votre douleur de 0 (pas de douleur) à 10 (douleur très forte)
- en utilisant les outils proposés par le personnel du service ou en vous référant à l'échelle ci-contre

TRAITER

Le personnel pourra ainsi vous donner le traitement qui vous conviendra le mieux et évaluer concrètement l'efficacité du traitement.



EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

En cas de maladie grave, vous ou votre entourage pouvez faire appel à l'équipe mobile de soins de support et de soins palliatifs.

L'équipe mobile a l'expertise pour soulager les douleurs et d'autres symptômes d'inconfort. Elle peut vous apporter un soutien psychologique ainsi qu'à vos proches.

Elle est composée d'un médecin, d'une psychologue, d'une infirmière coordinatrice et d'une infirmière référente pour la pédiatrie.

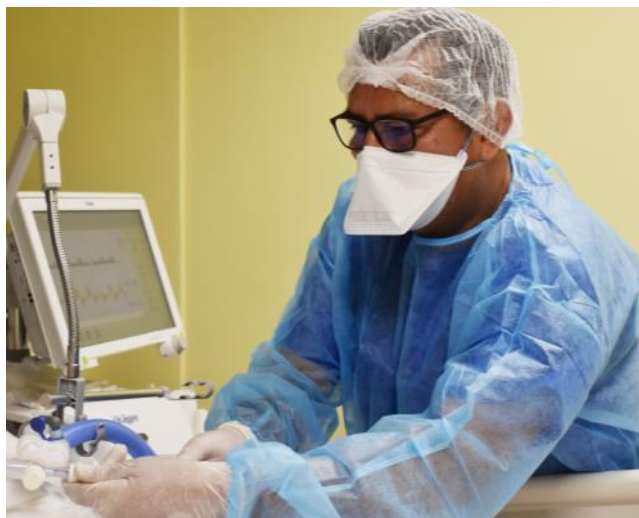
Cette équipe mobile est en lien avec le service social et l'équipe de nutrition. Au besoin, elle se déplace au domicile et dans les autres établissements.

Pour entrer en contact avec cette équipe, demandez au personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Vous pouvez aussi la contacter par mail :

emsp@ch-cayenne.fr



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS



Les infections associées aux soins (IAS) sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Le Centre hospitalier de Cayenne met en œuvre un dispositif de prévention et de surveillance des infections nosocomiales via le Comité de lutte contre les infections associées aux soins (Clas).

Un plan d'actions pluriannuel est établi par le Clas et se décline en plusieurs axes :

- des actions de prévention
- des actions de surveillance
- des actions de formation et d'évaluation des pratiques professionnelles

Le Clas se réunit régulièrement pour établir et assurer le suivi du plan d'action pluriannuel de lutte contre les infections nosocomiales.

L'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (EOHH) met en œuvre le programme d'actions arrêté par le Clas et répond aux demandes des services. L'EOHH établit des protocoles, réalise des audits d'observation des pratiques de soins et met en œuvre les actions de surveillance.

Tout patient hospitalisé est informé au cours de sa prise en charge du risque infectieux lié aux investigations ou traitements à haut risque.

Lorsqu'un patient a contracté une infection associée aux soins (IAS), le médecin l'en informe et met en place le traitement adéquat.

Un recueil systématique des IAS est réalisé par l'EOHH.

Ces données font l'objet d'analyses anonymisées en interne dans l'établissement afin d'améliorer la qualité des soins. Elles peuvent être transmises aux réseaux de surveillances nationales.

Ces réseaux font l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique des libertés (Cnil) et les données sont hébergées sur un serveur répondant aux exigences de la réglementation actuelle.

Dans le cas où vous souhaitez être informé des résultats, exprimé un refus d'utilisation des données ou prendre connaissance du type d'informations recueillies, vous pouvez réaliser votre demande à l'EOHH de l'établissement :

eohh.char@ch-cayenne.fr





VOTRE SORTIE

VOS FORMALITÉS DE SORTIE

Votre sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin en fonction de votre état de santé. Elle est préparée avec vous par l'équipe soignante. Les sorties ont lieu avant **14 H**.

Vous devrez également récupérer auprès des infirmières ou des sages-femmes :

- La lettre de sortie comprenant le courrier pour votre médecin traitant
- Vos ordonnances de sortie (traitement, soins infirmiers, kinésithérapie...)
- Votre arrêt de travail, si nécessaire
- Le carnet de santé de votre bébé et son ordonnance de sortie si vous venez d'accoucher
- Les résultats d'examen de santé que vous avez apportés lors de votre admission.



Avant de quitter l'hôpital, vous ou un membre de votre famille devra passer au service clientèle afin de :

- Obtenir votre bulletin de sortie et les bulletins de situation nécessaires à votre employeur, à votre Caisse de Sécurité Sociale et à ma mutuelle.
- Régler les frais de séjour non pris en charge par votre mutuelle, si vous êtes assuré social.

Si vous n'êtes pas assuré social, la totalité des frais reste à votre charge.

Les frais de séjour sont consultables au service clientèle et sont annexés au présent livret.

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de sortir contre l'avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant le médecin du service et l'hôpital de toute responsabilité quant aux suites éventuelles. Cette disposition ne s'applique pas aux patients hospitalisés en soins psychiatriques sans consentement.

Questionnaire de sortie

Un questionnaire relatif à votre séjour vous a été remis avec ce livret. En le remplissant, vous contribuez, par vos réponses et suggestions, à améliorer la qualité des prestations de l'établissement.

Veillez remettre ce questionnaire : à l'équipe soignante, ou dans les boîtes réservées à cet effet au niveau du bureau des entrées ou à l'adresse suivante :

**Direction Qualité – Gestion des risques et relations avec les usagers
Centre Hospitalier de Cayenne rue des Flamboyants BP 6006 - 97306 Cayenne Cedex**

Le transport



Pour regagner votre domicile, vous pouvez partir en utilisant le moyen de transport de votre choix (Véhicule personnel, taxi, transports en commun...).

Si votre état de santé l'exige, vous pouvez bénéficier d'un transport en ambulance sur prescription médicale.



VOS DROITS

VOTRE DOSSIER MÉDICAL

En tant que patient de l'établissement, un dossier médical est tenu à votre nom. Il contient toutes les informations de santé qui vous concernent.

Vous pouvez le consulter en faisant une demande écrite adressée au directeur d'établissement par mail à : acces.dossiermedical@ch-cayenne.fr

Ou à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur Général
Centre Hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants – B.P 6006
97306 Cayenne Cedex

Veillez à accompagner votre demande d'une copie de votre pièce d'identité

L'hôpital peut vous communiquer votre dossier directement, ou par un médecin que vous choisirez vous-même.

Vous avez la possibilité de consulter votre dossier sur place et de vous faire accompagner d'un médecin si vous le souhaitez.

Vous êtes informé de la mise à disposition du dossier.

Vous pouvez consulter votre dossier :

- Sur place gratuitement
- Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie de votre dossier médical, les frais de reproduction restent à votre charge.
- Vous pouvez demander l'envoi de votre dossier par la voie postale en assumant les frais de reproduction et d'acheminement.

L'hôpital conserve votre dossier médical pour une durée d'au moins vingt ans après votre dernier séjour dans l'établissement ou votre dernière consultation externe.

Pour plus de renseignements, vous pouvez demander une fiche informative plus détaillée.



COMMISSION DES USAGERS ET RÉCLAMATIONS

Commission des usagers

Elle a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches.

La commission des usagers se compose notamment du directeur de l'établissement ou son représentant, de médiateurs et de représentants des usagers indépendants de l'hôpital. Sa composition vous est détaillée sur l'affichage à l'entrée du service.



Elle peut être amenée, dans certains cas, à examiner votre plainte ou réclamation de façon anonyme.

De plus, elle formule à l'établissement des préconisations afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la Commission des usagers s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de faire part à l'établissement de vos remarques.

Réclamation

Si vous souhaitez faire part au CHC d'une remarque quant à votre prise en charge, vous pouvez vous adresser au responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Direction des relations avec les usagers par courriel à : cdu.char@ch-cayenne.fr ou à l'adresse suivante

***Direction des relations avec les usagers
Centre hospitalier de Cayenne Rue des Flamboyants – BP 6006
97306 Cayenne Cedex***

Cet interlocuteur veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fera le lien avec la Commission des usagers (CDU) et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la commission.

Le médiateur vous recevra pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Pour plus de renseignements, vous pouvez demander une fiche informative plus détaillée au service dans lequel vous êtes pris en charge.

VOTRE PERSONNE DE CONFIANCE



Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « **personne de confiance** », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

Vous pouvez annuler cette désignation ou en modifier les termes à tout moment verbalement ou par écrit.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative et un formulaire de désignation est à votre disposition dans votre service de prise en charge.



VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES

Conformément à la loi, toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté, par exemple après un accident vasculaire cérébral ou un traumatisme crânien.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement en fin de vie.

Elles seront consultées par les médecins qui auront l'obligation de les respecter sauf en cas d'urgence ou si elles se révèlent inappropriées. Leur contenu prévaut sur tout autre avis non-médical.

Elles n'ont pas de limite de validité dans le temps et peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

Il est important que ces directives soient facilement accessibles aux médecins. Vous pouvez en remettre une copie à votre médecin traitant, à un proche et au Centre Hospitalier de Cayenne.

Vous pouvez aussi les mettre dans le dossier médical partagé sur internet.

A votre arrivée dans l'unité, les soignants vous interrogeront sur l'existence de directives anticipées et pourront vous aider, si vous le souhaitez, à en rédiger en vous remettant un formulaire à remplir.



PRÉLÈVEMENTS ET DONNS D'ORGANES



Les dons d'organes peuvent permettre de sauver la vie d'une personne ou d'améliorer sa qualité de vie. Le Centre hospitalier de Cayenne réalise depuis juillet 2014 des prélèvements d'organes à des fins thérapeutiques.

Les greffes sont effectuées par le Centre Hospitalier Universitaire de Pointe-à-Pitre.

En France, la loi de bioéthique de 2004 a instauré le principe de "consentement présumé". Ainsi, tout individu est considéré après sa mort cérébrale comme donneur de ses organes ou de ses tissus s'il n'en a pas exprimé le refus de son vivant.

Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, vous devez vous inscrire sur le registre national du refus :

**Agence de la biomédecine TSA 90001
93572 Saint-Denis-La -Plaine cedex**

Celui-ci est obligatoirement consulté avant tout prélèvement.

Que vous soyez d'accord ou non pour faire don de vos organes, le plus important est d'en parler avec vos proches afin qu'ils puissent en témoigner sereinement, si la situation l'impose.

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

On est tous donateurs d'organes et de tissus après sa mort.
Pas besoin de s'inscrire comme donateurs.
Pas besoin de carte de donneur. On est tous donateurs.

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 gratuit

Agence de la biomédecine
Agence nationale des établissements de la santé

PRÉLÈVEMENTS BIOLOGIQUES

Durant votre séjour, plusieurs prélèvements peuvent être réalisés pour des analyses biologiques afin d'établir votre diagnostic médical.

Une fois ce diagnostic obtenu, vos prélèvements peuvent parfois être conservés puis utilisés pour la recherche scientifique.

Si vous y êtes opposé, vous devez manifester votre refus verbalement au moment de l'acte de prélèvement.

Ce refus entrainera la destruction de vos échantillons dès lors que les analyses auront été effectuées. Vous avez également la possibilité d'exprimer votre refus ultérieurement en vous rapprochant du service qui a effectué votre prélèvement.

Pour les mineurs et les personnes sous tutelle, l'opposition doit être exprimée par les parents ou les tuteurs.

Soyez rassuré, votre opposition n'impactera en aucun cas la qualité de votre prise en charge.



LA RECHERCHE AU CHC

L'activité de recherche

- Le Centre hospitalier de Cayenne développe des activités de recherche sur l'ensemble du territoire avec l'objectif d'améliorer la qualité des soins, de mieux prévenir les maladies et d'apporter des connaissances en santé pour guider la décision publique.
- Les recherches en France sont strictement encadrées par des lois (la loi dite Jardé, le RGPD, voir p.38-39, la déclaration d'Helsinki et la loi informatique et libertés).
- Elles sont conçues et menées par des équipes pluridisciplinaires de personnes qualifiées (médecins, statisticiens, attaché de recherche clinique etc.) sur la base d'un protocole de recherche autorisé par les autorités compétentes.



Vos données

- Au cours de votre hospitalisation ou de votre consultation, des informations vous concernant peuvent être recueillies. Ces informations peuvent concerner vos données de santé, vos prélèvements biologiques, ou toute autre donnée collectée lors de votre passage au Centre hospitalier de Cayenne.



- Vos données de santé et/ou vos échantillons biologiques peuvent être utilisés secondairement pour des projets de recherches, sauf opposition expresse de votre part.
- Afin de garantir la sécurité de vos données, celles-ci seront collectées de manière codées par du personnel qualifié. La durée de conservation de vos données sera conforme à la législation.

Votre participation

- Durant votre hospitalisation ou votre consultation, il peut vous être proposé de participer à un protocole de recherche.

Après une information spécifique sur le protocole ainsi que sur vos droits, par un médecin ou une personne qualifiée pour cette recherche, vous pouvez décider d'y participer ou non sans avoir à vous justifier et sans que cela ne modifie votre prise en charge et la qualité des soins.

- Selon le type de projet de recherche, votre accord vous sera demandé par la signature d'un consentement ou par le recueil de votre non-opposition à la participation à l'étude.

Vos droits

- Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données recueillies vous concernant. Si vous représentez un proche, ces mêmes droits s'exercent pour la personne que vous représentez, par votre intermédiaire.

- Le traitement de vos données médicales repose sur la base légale de la mission d'intérêt public.

- Vous pouvez exercer vos droits directement auprès du médecin qui vous suit et/ou auprès du Délégué à la Protection des Données (dpo@ch-cayenne.fr).

- Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle sur le site www.cnil.fr



PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le règlement européen est en vigueur depuis le 25 mai 2018. De nombreuses formalités auprès de la CNIL ont disparu. En contrepartie, la responsabilité des organismes est renforcée en assurant une protection optimale des données tout en étant en mesure de démontrer leur conformité.

Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française « Informatique et Libertés » de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.





Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) harmonise les règles européennes en offrant un cadre juridique unique aux professionnels, et permet de développer leurs activités numériques au sein de l'Union européenne en se fondant sur la confiance des utilisateurs.


Dans le cadre de votre prise en charge, le CHC peut collecter un certain nombre de données vous concernant.

Le Centre hospitalier de Cayenne est amené à recueillir et à conserver dans un dossier des informations vous concernant. Il s'agit de votre dossier patient composé d'un volet médical et d'un volet administratif.

Pourquoi un dossier médical ?

 La tenue du dossier patient est obligatoire. Les données recueillies par le CHC font l'objet de traitements dont la finalité principale est votre prise en charge. Il garantit la continuité sanitaire et répond à l'exigence de délivrer des soins appropriés, à l'amélioration continue de nos organisations et pratiques.


 **Quelle est la durée de conservation de votre dossier médical ?**
Le volet médical est conservé au moins 20 ans à compter de la date de votre dernière venue, par référence aux dispositions de l'article R. 1112-7 du code de la santé publique applicables aux établissements de santé. Le volet administratif est, quant à lui, conservé la durée nécessaire conformément à la réglementation en vigueur appliquée à chaque type d'information.

 **Comment sont traitées vos données ?**
Garant de l'intimité de la vie privée de ses usagers et soumis au secret professionnel, le CHC assure le plus haut niveau de protection des données qu'il traite.

Il peut être amené à échanger certaines données avec d'autres professionnels ou établissements de santé dans des cas spécifiques prévus par les lois et règlements et lorsqu'il en va de l'intérêt des patients qui lui font confiance.

- À aucun moment, le CHC n'effectue de prise de décision automatisée, ni de profilage.
- Le CHC n'utilise pas les données personnelles traitées à des fins commerciales ou de marketing.
- Si le CHC souhaitait utiliser les données personnelles de ses usagers à des fins différentes que celles énoncées ci-dessus, il s'engage à obtenir le consentement exprès, libre et éclairé des personnes concernées.

Quels sont les destinataires des informations figurant dans votre dossier ?


 Les données recueillies sont destinées à l'équipe de soins vous prenant en charge. Dans la mesure où elles sont utiles à la continuité des soins et qu'elles déterminent la meilleure prise en charge possible, les informations à caractère médical sont réputées avoir été confiées par vous-même à l'ensemble de l'équipe de soins qui vous prend en charge. Ces mêmes informations pourront également être confiées à d'autres professionnels de santé ne faisant pas partie de l'équipe de soins qui vous prend en charge dans la mesure où vous en aurez été averti(e) et vous ne vous y serez pas opposé(e).

Dans le cadre de la recherche médicale et biomédicale, le CHC respecte les lois et règlements spécifiques en vigueur et vous délivrera une information ou recueillera spécifiquement votre consentement.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal, ainsi qu'à des organismes extérieurs sous-traitants ou partenaires.

Dans ces circonstances, cette démarche est strictement nécessaire à l'accomplissement des missions confiées par le CHC à ces organismes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que l'établissement.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

 Vous pouvez accéder aux informations figurant dans votre dossier. Vous disposez, par ailleurs, sous certaines conditions, d'un droit de rectification, d'effacement de ces informations, ou du droit de vous opposer ou de limiter leur utilisation si elles sont inexactes, équivoques, incomplètes ou périmées, et à condition de justifier d'un "motif légitime". (Art. 16, 17, 18 et 21 du RGPD)

Pour toute question relative à la protection de vos données ou pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement à votre médecin, au délégué à la protection des données par mail à : dpo@ch-cayenne.fr ou à l'adresse postale :

**Le délégué à la protection des données
Centre Hospitalier de Cayenne
Rue des Flamboyants BP 6006 97306 Cayenne Cedex**

En cas de difficultés, vous pouvez également saisir la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)** d'une réclamation sur www.cnil.fr



VOS OBLIGATIONS



Durant votre passage au CHC, le personnel s'efforce de vous offrir le meilleur accueil possible.

Nous vous prions de le traiter avec autant de respect que celui qui vous est dû.

Nous vous demandons de prendre soin des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition durant votre séjour.



La prise de photos (avec appareil photo ou téléphone mobile) est interdite en dehors du cadre privé de vos famille et amis.



Nous vous rappelons qu'afin de respecter le repos des patients, il est demandé à chacun de bien vouloir user avec discrétion des appareils de radio ou télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes.



Vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, il est strictement interdit de fumer que ce soit dans votre chambre ou dans l'enceinte du Centre hospitalier de Cayenne.

Le Centre Hospitalier a, par ailleurs, signé la charte « hôpital sans tabac » et a créé une consultation de tabacologie. Notre infirmière peut se déplacer dans votre service pour vous rencontrer. Elle est joignable au 0594 39 53 56 .



Le Centre hospitalier de Cayenne, hôpital de référence et de recours pour le territoire, deviendra, à l'horizon 2025, avec le Centre hospitalier de Kourou et le Centre hospitalier de l'Ouest guyanais, un Centre hospitalier universitaire.

Ce processus d'universitarisation permettra, entre autres, la formation localement de professionnels de santé et de développement des filières de santé en Guyane.

Parallèlement, votre établissement de santé s'est engagé dans un grand projet de modernisation. Ainsi, dans un futur proche, pour mieux vous accueillir, plusieurs améliorations seront apportées:

- la rénovation des secteurs de psychiatrie
- la création d'un pôle de consultations (*photo ci-dessus*)
- la création de nouveaux plateaux de soins critiques et de médecine de spécialité
- la création d'une maison hospitalière pour, entre autres, améliorer l'accueil des usagers des communes de l'intérieur
- la création d'un bâtiment recherche
- la reconstruction de trois centres délocalisés de prévention et de soins (CDPS) : Papaïchton, Apatou et Camopi

Ces projets seront réalisés en haute qualité environnementale amazonienne.





Date de remplissage du questionnaire :

1. Vous êtes : un homme une femme Vous avez..... ans

2. Vous êtes au Centre hospitalier de Cayenne pour une :

- consultation - hospitalisation en hôpital de jour
- hospitalisation en ambulatoire (moins de 24h) - hospitalisation complète (plus de 24h)

3. Vous êtes hospitalisé

- suite à une urgence - suite à une consultation - vous n'êtes pas hospitalisé

4. Vous êtes hospitalisé ou en consultation dans quel service ?

.....

1. VOTRE APPRÉCIATION DE L'HÔPITAL



1. Comment jugez-vous l'accès à l'hôpital (bus, voiture...)					
2. Que pensez-vous de l'accueil lors des formalités d'admission ?					
3. Avez-vous pu facilement trouver votre service ?	oui <input type="checkbox"/>			non <input type="checkbox"/>	
4. Les personnes que vous avez rencontrées se sont-elles présentées ?	oui <input type="checkbox"/>			non <input type="checkbox"/>	
5. Avez-vous pu désigner une personne de confiance ?	oui <input type="checkbox"/>			non <input type="checkbox"/>	
6. Si oui, vous a-t-on expliqué le rôle de cette personne de confiance ?	oui <input type="checkbox"/>			non <input type="checkbox"/>	
7. Votre chambre/place était-elle prête ?	oui <input type="checkbox"/>			non <input type="checkbox"/>	
8. Vous a-t-on remis un livret d'accueil ou le passeport ambulatoire ?	oui <input type="checkbox"/>			non <input type="checkbox"/>	
9. Si oui, Comment évaluez-vous les informations qu'il contient ?					
10. Comment jugez-vous globalement l'accueil du personnel lors de votre arrivée dans le service d'hospitalisation ?					
11. Pourquoi ?					

2. QUALITÉ DES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

1. Que pensez-vous du confort de votre chambre/place ?					
2. Que faut-il changer pour améliorer la qualité de la chambre ? - le confort <input type="checkbox"/> - le calme <input type="checkbox"/> - la température ambiante <input type="checkbox"/> - les équipements <input type="checkbox"/> - autre <input type="checkbox"/>					
3. Si autre, lequel ?					
4. Que pensez-vous des repas/ collations servis?					
5. Sur quel volet pensez-vous que les repas peuvent s'améliorer? - la qualité <input type="checkbox"/> - la quantité <input type="checkbox"/> - la variété <input type="checkbox"/> - la présentation <input type="checkbox"/> - le choix entre plusieurs menus <input type="checkbox"/> - autre (préciser) <input type="checkbox"/>					

Très satisfait
Satisfait
Insatisfait
Très insatisfait
Non concerné



3. RESPECT DE VOS DROITS

1. Que pensez-vous de l'écoute et la disponibilité du personnel soignant?					
2. Etes-vous satisfait du respect par le personnel de votre intimité et de votre dignité ?					
3. Comment jugez-vous l'attention portée à votre entourage par le personnel ?					

Très satisfait
Satisfait
Insatisfait
Très insatisfait
Non concerné



4. INFORMATIONS REÇUES ET QUALITÉ DES SOINS

1. Avez-vous eu des informations sur le déroulement de votre séjour ?	oui <input type="checkbox"/>		non <input type="checkbox"/>		
2. Que pensez-vous des informations qui vous ont été transmises concernant votre état de santé et votre prise en charge ?					
3. Comment jugez-vous les réponses aux questions que vous avez posées sur votre état de santé ?					
4. Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments qui vous ont été prescrits à l'hôpital ?					
5. Vous êtes-vous senti associé aux décisions prises dans le cadre de votre prise en charge ?					
6. Le cas échéant, diriez-vous que la prise en charge de votre douleur a été prise en compte ?					
7. Dans l'ensemble comment étaient les soins que vous avez reçus à l'hôpital ?					

Très satisfait
Satisfait
Insatisfait
Très insatisfait
Non concerné



5. ORGANISATION DE VOTRE SORTIE ET APPRÉCIATION GLOBALE

1. Etes-vous satisfait de l'organisation de votre sortie (annonce de la sortie, date...) ?					
2. Etes-vous satisfait des informations reçues concernant le suivi de votre prise en charge après votre sortie ?					
3. Vous a-t-on remis une lettre/courrier de sortie ?	oui <input type="checkbox"/>		non <input type="checkbox"/>		
4. Quelle est votre opinion générale sur votre séjour ?					
5. Avez-vous des suggestions d'amélioration?					



MES DIRECTIVES ANTICIPÉES POUR MA FIN DE VIE



Ce document indique ce que je veux pour **ma fin de vie si je ne suis plus en mesure de m'exprimer**.
Je le **remplis** et je le **signe**.
Si je **ne peux pas écrire**, je peux **faire appel à deux personnes** qui pourront témoigner de mes volontés.

MES COORDONNÉES

Nom :	Prénom :
Né le :	Dans la ville de :
Adresse:	
Numéro de téléphone :	
Mail :	

MES CHOIX

Respiration artificielle : une machine « respire » à ma place ou m'aide à respirer

Oui Non Je ne sais pas

Réanimation cardiorespiratoire en cas d'arrêt cardiaque : respiration artificielle, massage cardiaque, choc électrique...

Oui Non Je ne sais pas

Alimentation artificielle : je suis alimenté grâce à un tuyau placé dans mon tube digestif ou par perfusion intraveineuse

Oui Non Je ne sais pas

Hydratation artificielle : je suis hydraté grâce à une perfusion intraveineuse ou sous-cutanée

Oui Non Je ne sais pas

Rein artificiel : une machine remplace mes reins (dialyse)

Oui Non Je ne sais pas

Transfert vers un service de **réanimation** si mon état le nécessite

Oui Non Je ne sais pas

Transfusion **sanguine**

Oui Non Je ne sais pas

Opération **chirurgicale**

Oui Non Je ne sais pas

Radiothérapie/ chimiothérapie anticancéreuse

Oui Non Je ne sais pas

Médicaments et techniques visant à **prolonger ma vie**

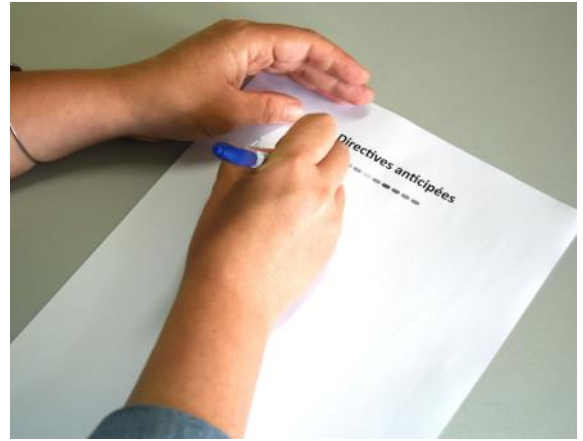
Oui Non Je ne sais pas

Sédation profonde et continue associée à un traitement anti-douleur jusqu'à mon décès

Oui Non Je ne sais pas

Après ma mort, je souhaite faire **don de mes organes** aux personnes qui en ont besoin pour vivre

Oui Non Je ne sais pas



Date et signature :

Ce que je souhaite rajouter :

Bien qu'en état d'exprimer ma volonté, **je ne peux écrire et signer moi-même**. Les deux témoins ci-dessous attestent que ce document est l'expression de ma volonté libre et éclairée.

Témoin 1

Nom :
Qualité :

Prénom :
Date et signature :

Témoin 2

Nom :
Qualité :

Prénom :
Date et signature :



MA PERSONNE DE CONFIANCE



Ma « **personne de confiance** » est quelqu'un de mon entourage (famille, proche, médecin traitant...) qui **m'accompagne tout au long des soins et des décisions à prendre.**

Elle sera consultée si jamais je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, si je le souhaite, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision me concernant. Lors de ma fin de vie, **si je ne suis pas en mesure de dire ce que je veux**, cette personne **pourra témoigner de mes volontés.**

JE DÉSIGNE MA PERSONNE DE CONFIANCE

Son nom :	Son prénom :
Sa date de naissance	Sa ville de naissance :
Son adresse:	
Son numéro de téléphone :	
Son mail :	

Date :

Ma signature :

CADRE RÉSERVÉ À LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e)

Nom..... Prénom.....

J'accepte d'être la personne de confiance de.....

Date :

Signature :

FORMULAIRE D'OPPOSITION



JE SOUSIGNÉ (E)

Nom :	Prénom :
Nom de jeune fille	Né le
Demeurant à :	

M'oppose à ce que :

mes données de santé fassent l'objet d'un **traitement informatisé nécessaire à la continuité des soins et à la gestion administrative de mon dossier médical**, suite à ma consultation ou mon hospitalisation dans un service hospitalier.

*Ce traitement étant relatif à une obligation légale à laquelle sont soumis les établissements de santé, **vous devez exprimer un motif légitime** pour que votre opposition soit prise en compte par le CH de Cayenne, conformément à l'article 38 de la Loi Informatique et Libertés*.*

Expression du motif :

Je m'oppose à ce que :

mes **données de santé** fassent l'objet de **recherches, d'analyses de l'activité des services ou d'études dans le domaine de la santé**, par l'équipe de soins m'ayant pris en charge ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin de l'établissement.

les **prélèvements** réalisés dans le cadre de mon diagnostic et de mon suivi soient **conservés et utilisés à des fins de recherche**.

Fait à Le / / Signature

Pour toute question relative à vos données personnelles ou à la conservation de vos prélèvements : dpo@ch-cayenne.fr

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.



Centre hospitalier de Cayenne Andrée Rosemon
6 rue des Flamboyants BP 606—97 306 Cayenne cedex
0594 39 50 50
www.ch-cayenne.fr



CHCayenne973