

SOMMAIRE :

Présentation de votre hôpital.....	2
Votre hospitalisation.....	4
Votre séjour hospitalier.....	6
Votre sortie.....	8
Droits et devoirs essentiels.....	10
Règles de vie à l'Hôpital.....	12
La qualité des soins, indicateurs et satisfaction.....	14
Urgences et Maternité.....	16

Présentation du Pôle de Santé

Le pôle de santé allie dans une même synergie, les savoir-faire reconnus du Centre Hospitalier de Saint-Tropez (CHST) et de la Clinique du Golfe.

Ouvert en avril 2004, il se place au service de tous les habitants du Golfe de Saint-Tropez. Il témoigne de la volonté commune de maintenir à proximité des populations un haut niveau de sécurité sanitaire et de prise en charge dans les principales spécialités médicales, chirurgicales et obstétricales avec un service d'accueil des Urgences.

Le Centre hospitalier de Saint-Tropez est un établissement public de santé qui fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) du Var regroupant les hôpitaux publics du département. Il couvre principalement le bassin de population du Golfe de Saint-Tropez qui peut tripler durant la période estivale.

Le pôle de santé propose autour d'un site principal une offre de soins complète et ambulatoire en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO). Il est en lien pour des examens médico-techniques avec un groupement d'intérêt économique pour les examens d'imagerie médicale et le laboratoire d'analyses médicales Cerballiance. C'est pourquoi au cours de votre parcours patient, vous pourrez être pris en charge par différents personnels des différentes entités.

La capacité d'accueil du Centre Hospitalier de Saint-Tropez est d'environ 167 lits et places d'hospitalisation et d'hébergement.





Mot du Directeur

Madame, Monsieur,
Je vous souhaite la bienvenue au Centre Hospitalier de Saint-Tropez.

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 Centre Hospitalier Saint-Tropez 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.

Frédéric LIMOUZY, Directeur



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

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

PRÉSENTATION DE VOTRE HÔPITAL

Le Centre Hospitalier de Saint-Tropez est en direction commune avec le Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël et l'établissement pour personne âgée dépendante (EHPAD) Peirin de Cogolin.

Il assure la prise en charge des Urgences et dispose de 167 lits et places d'hospitalisation et d'hébergement.

Depuis janvier 2022, il intègre l'établissement d'hébergement pour personne âgée dépendante (l'EHPAD de Grimaud) qui est fusionné avec le Centre Hospitalier.

Le Centre Hospitalier de Saint-Tropez
1508 RD 559
83580 GASSIN
☎ 04 98 12 50 00

LES SERVICES DE SOINS

Urgences

Cette unité se compose de l'accueil des urgences, de l'Unité d'hospitalisation de Courte Durée (UHCD), du SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation) et du dépôt de sang.

- ☎ : 04 98 12 53 15 – secrétariat
- ☎ : 04 98 12 53 08 – accueil des urgences
- ☎ : 04 98 12 53 19 ou 53 14 – salle de soins
- ☎ : 04 98 12 52 19 – chef de pôle
- ☎ : 04 98 12 53 02 – cadre de santé

Une maison médicale de garde (MMG), structure indépendante, assure des consultations non programmées de :
20h à minuit en semaine
12h à minuit les samedis
08h à minuit les dimanches et jours fériés

Gynécologie obstétrique (Maternité)

Les gynécologues-obstétriciens, anesthésistes et pédiatres assurent une permanence 24h/24. Ils assurent des consultations médicales : obstétrique, gynécologie, échographie, anesthésie, pédiatrie, ORL (dépistage précoce de la surdité néonatale).

Les sages-femmes assurent des consultations sur rendez-vous et en urgence : suivi de gros-

sesse et post-partum, échographie obstétricale, entretien prénatal précoce, préparation à la naissance, monitoring, consultation d'aide à l'allaitement maternel, contraception, suivi gynécologique de prévention, IVG et aide au sevrage tabagique.

Hospitalisation :
accouchements, césariennes, accueil de patientes enceintes nécessitant une hospitalisation au cours de la grossesse, accueil de patientes en demande d'orthogénie (IVG médicamenteuse ou chirurgicale).
☎ : 04 98 12 51 03 – secrétariat
☎ : 04 98 12 51 00 – bureau des sages-femmes
☎ : 04 98 12 51 02 – cadre

Médecine

Pathologies relevant de la médecine polyvalente : spécialités médicales en cardiologie, infectiologie, neurologie vasculaire (limitée aux AVC), polyopathologies chez le sujet âgé et soins palliatifs.

Des consultations de spécialités ainsi que des examens complémentaires sont réalisés dans l'établissement.

La coordination de l'unité avec les autres structures de santé et médico-sociales du territoire assure au patient une continuité de sa prise en charge après sa sortie.

- ☎ : 04 98 12 52 03 – secrétariat
- ☎ : 04 98 12 52 02 – cadre
- ☎ : 04 98 12 52 00 – service de soins

Hôpital de Jour

Unité de 4 lits.

Elle prend en charge des patients nécessitant des soins réguliers ou ponctuels programmés : chimiothérapies, hépato-gastro-entérologie médicale diabétologie nutrition (bilan, traitement, éducation), hématologie (transfusions), rhumatologie et neurologie.

☎ : 04 98 12 52 06 – secrétariat

☎ : 04 98 12 52 05 – salle de soins

Unité de soins de longue durée (USLD)

L'unité accueille 40 résidents en chambre individuelle ou double pour du long séjour.

☎ : 04 98 12 54 03 – secrétariat

Consultations externes

Des consultations de spécialités sont proposées.

☎ : 04 98 12 50 35 – secrétariat

EHPAD « Les Migraniers » de Grimaud

L'établissement accueille 42 résidents en chambre individuelle ou double.

3 rue de la pompe

83310 GRIMAUD

☎ : 04 94 83 21 57



LES SERVICES TRANSVERSAUX

Pharmacie à usage intérieur

Les rétrocessions de médicaments au public sont réalisées de 9h à 16h.

Administration

(Accueil, Gestion des ressources humaines, Affaires médicales, Bureau des entrées, Affaires Générales, service économique et logistique, la gestion financière, le système

d'information, la communication, la qualité-Gestion des risques)

Techniques

México-Techniques (service social, psychologue, kinésithérapie, brancardiers)

LES PARTENAIRES AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE PUBLIC

La Clinique du Golfe

La Clinique assure des activités de chirurgie programmées et la prise en charge de certains malades chirurgicaux reçus au service des Urgences dans le cadre d'une concession de service public pour la chirurgie générale, viscérale et orthopédique. Elle assure aussi la chirurgie gynécologique, urologique, buccale et stomatologie, des yeux, gastro-entérologie, ORL, cardiologique, vasculaire, pneumologique, esthétique et maxillo-faciale.

☎ : 04 98 12 70 00 – standard

Imagerie

Radiologie, échographie, scanner et IRM.

L'accès au service se fait par l'arrière du bâtiment (à proximité des urgences).

☎ : 04 98 12 70 80 – secrétariat

Laboratoire d'analyses médicales

Les actes de biologie sont réalisés par un laboratoire privé. Les coûts sont inclus au tarif journalier en cas d'hospitalisation et facturés aux consultations pour les soins externes.

☎ : 04 98 12 04 33 – secrétariat

Restauration ELIOR

Le service de restauration assure les repas des patients, résidents, familles et des professionnels du Pôle de Santé.

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** de vos bijoux et valeurs 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. Par mesure de sécurité, il est préférable de déposer les 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.



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.



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).



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.

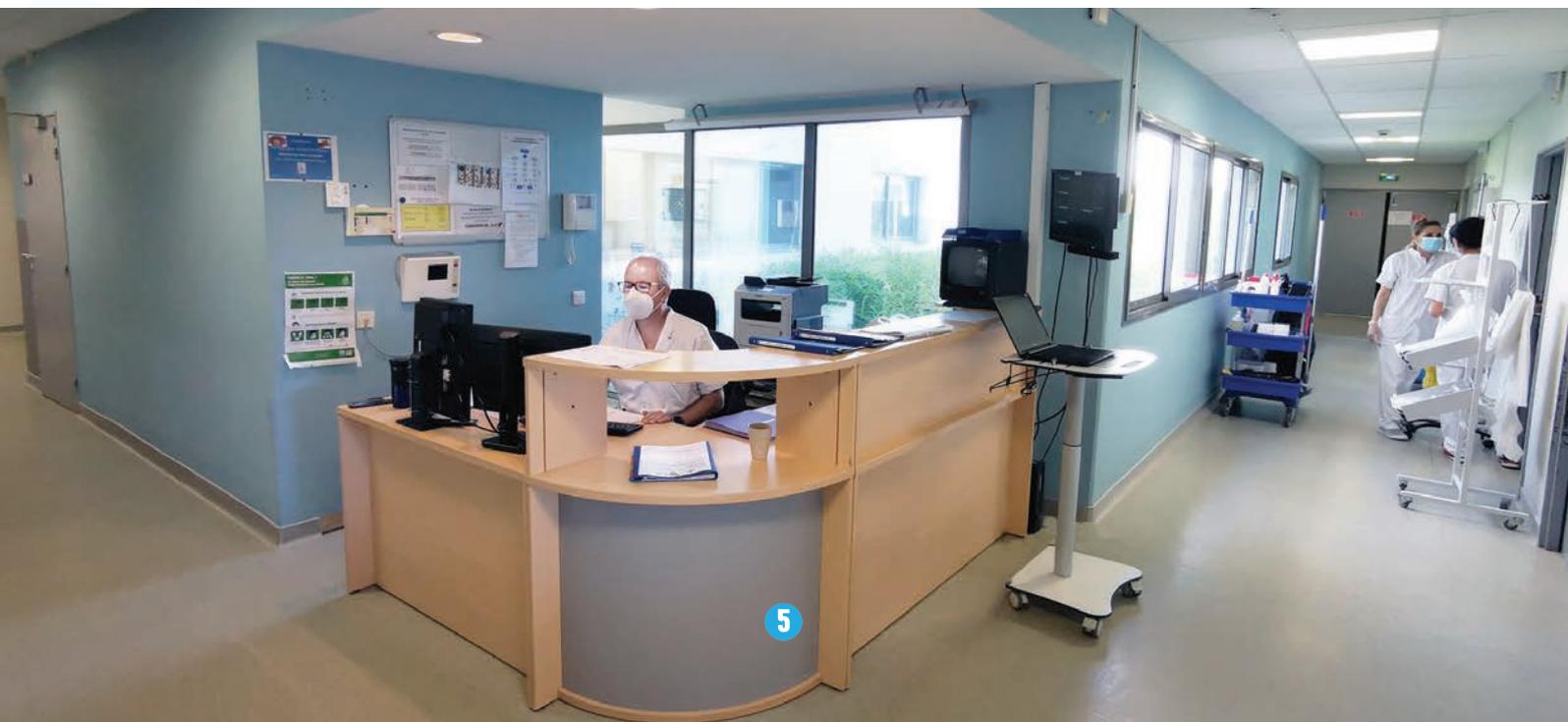
Si vous récupérez des prothèses en cours de séjour hospitalier, merci de le signaler auprès des professionnels pour actualiser l'inventaire.

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. Ils vous seront remis à la fin du séjour.



VOTRE SÉJOUR HOSPITALIER



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 pour **le deuxième parent et également pour les mineurs hospitalisés**. Le personnel du bureau des entrées est à votre disposition pour toute demande de lit accompagnant.



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 08h00 : petit-déjeuner,
- à partir de 12h00 : déjeuner,
- à partir de 18h00 : 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**.



TELEPHONE, TV, MULTIMEDIAS, WIFI

Les chambres sont équipées d'un téléviseur, téléphone. Renseignez-vous auprès du personnel du service. Un service de wifi gratuit est mis en place. Connectez-vous sur HOPITAL-HOTSPOT



COURRIER

Il est possible de recevoir et d'envoyer du courrier par l'intermédiaire du cadre de santé. 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 disposition pour vous accompagner au mieux pendant votre hospitalisation et répondre à vos sollicitations. Les fonctions des professionnels sont indiquées sur les tenues ou badge nominatif.



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**.



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. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins la tranquillité des autres usagers.

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 à la partie « sortie ».

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. Le bureau des assistants sociaux est au rez-de-chaussée à proximité du bureau des entrées.

: 04 98 12 53 07

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.



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.



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.



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 recherchez concernant votre expérience au cours d'une hospitalisation.

Le bureau des relations avec les usagers se situe à l'administration.

☎ 04 98 12 53 07

@ sru@ch-saint-tropez.fr

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

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. Devenez mécène.



LES DROITS ET DEVOIRS ESSENTIELS

L'établissement garantit le **respect des droits essentiels** de la personne hospitalisée. En tant qu'utilisateur, vous avez aussi des devoirs et notamment de respecter les professionnels et les autres usagers

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

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



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 :

www.sante.gouv.fr

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

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.

DON D'ORGANE

Toute personne est un donneur potentiel à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus de l'Agence de la Biomédecine accessible sur le site www.registrenationaldesrefus.fr.

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 ou par mail:
Mme DELEIGNIES: deleigniescarole@orange.fr
Mme ORION: v.orion@hotmail.fr

+ D'INFOS

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

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.



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 CHST, 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.



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.

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@ch-saint-tropez.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 **délaï 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 CH portant la mention « Service de recherche clinique »



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.

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'efficacité, 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'efficacité 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. Elle 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 **plus de 92%**.





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.



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

URGENCES ET MATERNITÉ



URGENCES

Le **service d'accueil des urgences** accueille en moyenne plus de 65 patients par jour 24/7 soit plus de 20 000 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.



MATERNITE

La **maternité** du CHST est dite de **niveau 1** permettant le suivi des grossesses normales. Chaque année plus de 400 accouchements ont lieu.

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

Pôle de Santé du Golfe de Saint-Tropez

Centre Hospitalier

1508, Route Départementale 559 - 83580 Gassin

Tel.: 04 98 12 50 00

@ : direction@ch-saint-tropez.fr

www.ch-saint-tropez.fr

