



# BIENVENUE A L'HÔPITAL DE MONT-SAINT-MARTIN

Madame, Monsieur,

Toutes les équipes de l'Hôpital de Mont-Saint-Martin et la direction se joignent à moi pour vous souhaiter la bienvenue. Ce livret d'accueil vous fournit toutes les informations pratiques dont vous pourrez avoir besoin au cours de votre séjour.

L'ensemble du personnel de notre établissement est présent afin de s'assurer du bon déroulement de votre hospitalisation.

En tant que patient, vous êtes au cœur de nos préoccupations. Tout au long de votre parcours de soin, vous bénéficiez de notre savoir-faire afin que votre rétablissement soit le plus rapide et le plus complet possible.

Les soins sont aussi une expérience humaine. Les équipes médico-soignantes sont les partenaires privilégiés de votre projet de soin. Les équipes logistiques et administratives feront le maximum pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.

Tous ensemble, nous mettons tout en oeuvre pour vous satisfaire.

**La direction**



## SOMMAIRE

Nos missions	5
Les consultations	6
Votre admission	7
Les frais d'hospitalisation	9
Votre séjour	11
Votre sortie	13
Les activités	16
Charte de bientraitance	22
Démarches d'amélioration continue	23
Politique qualité et certification	25
Dons d'organes	25
Droits et obligations	26



## NOS MISSIONS

### UN HÔPITAL DE PROXIMITÉ

En tant qu'établissement ESPIC (Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif), l'Hôpital de Mont-Saint-Martin est destiné à être l'hôpital de référence du Pays-Haut, dont le rôle est de répondre aux besoins de la population du bassin.

Afin d'assurer cette mission de proximité, il dispose d'une offre de soins complète en terme de services et d'équipements. Il est ouvert sur la ville. Cette démarche se traduit au travers d'un partenariat privilégié avec les professionnels de santé : médecins traitants et personnels paramédicaux.

Notre établissement s'inscrit également dans des filières de soins avec les autres structures du bassin et les établissements transfrontaliers.

### UNE OFFRE DE SOINS DIVERSIFIÉE ET UN PLATEAU TECHNIQUE DE QUALITÉ

L'offre de soins comprend la prise en charge de pathologies médicales et chirurgicales, des urgences et des soins continus. L'hôpital dispose également d'une Maternité, d'un service de Soins de Suites et de Réadaptation (SSR), d'un service de réadaptation Cardiovasculaire (RCV), d'un plateau technique (IRM/Scanner) et d'un laboratoire privé (Espace Bio).

L'hôpital possède aussi des unités de soins à domicile (HAD, SSIAD) et une Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP). Enfin, l'établissement dispose de services d'hospitalisation en santé mentale (Centre Médico-Psychologique (CMP), Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)), ainsi que d'un Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA).

### UN HÔPITAL QUI ASSUME DES MISSIONS DE SANTÉ PUBLIQUE

Il assume ces missions, dans la lutte contre les maladies infectieuses ainsi que dans la prise en charge des urgences : médicales, chirurgicales, sociales, psychiatriques.

### UN HÔPITAL DE RÉFÉRENCE SUR LE TERRITOIRE

Sa vocation est d'assurer une mission diagnostique, de surveillance, de traitement et de prévention, d'évaluation des pratiques, pour tout patient, sans distinction.



## LES CONSULTATIONS

### LA FRANCHISE MÉDICALE

Les personnes bénéficiaires du régime général devront s'acquitter d'un forfait de 18 euros pour les actes médicaux atteignant un montant égal ou supérieur à 120 euros. Cette participation est prise en charge par certaines mutuelles de santé.

Les actes exonérés de franchise médicale sont : l'imagerie médicale (radiologie, scanner, IRM, échographie), la biologie médicale, l'affection de longue durée, l'accident du travail, la maladie professionnelle et la maternité.

### LES CONSULTATIONS HORS PARCOURS DE SOINS (HORS URGENCE)

Si vous ne présentez pas une lettre de votre médecin traitant et/ou si vous n'avez pas déclaré un médecin traitant auprès de votre caisse d'assurance maladie, vous êtes considéré hors parcours de soins. Votre ticket modérateur est majoré de 40 % au plus, limité à 10 euros. Cette majoration est à votre charge et n'est pas pris en charge par les complémentaires santé (mutuelle, assurance...).

### LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTE (PASS)

L'Hôpital de Mont-Saint-Martin a mis en place une permanence d'accès aux soins de santé (PASS) pour faciliter l'accès au système de santé (consultations, examens médicaux, délivrance de médicaments) des personnes en situation de précarité et les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.



## VOTRE ADMISSION

**Heure d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.**

### FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Après votre consultation médicale ou préopératoire et dès que vous avez connaissance de votre date d'hospitalisation, présentez-vous au service des admissions (enregistrement) dans le hall de l'hôpital pour effectuer vos démarches de préadmission muni(e) des documents suivants :

- Un justificatif d'identité avec photo (carte d'identité, passeport ou carte de séjour)
- Votre carte vitale à jour ou l'attestation d'une caisse d'assurance maladie précisant l'ouverture des droits
- Votre carte d'affiliation à une caisse complémentaire de santé (mutuelle, assurance...)
- Pour les accidents du travail, votre feuille d'accident du travail ou maladie professionnelle délivrée par l'employeur (formulaire S6201 C), formulaire E123 pour les ressortissants de l'union européenne, attestation assurance privée
- Votre carnet de soins gratuits pour les anciens combattants et victimes de guerre bénéficiant de l'article L115 si l'hospitalisation est en rapport avec l'affection indiquée sur le carnet
- La carte européenne d'assurance maladie pour les ressortissants d'un État de l'union européenne et formulaire S2
- La vignette d'une mutualité pour les ressortissants belges
- Les coordonnées d'une personne à prévenir

### NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous pouvez demander, conformément à l'article R 1112-45 du Code de la Santé publique, qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'Établissement. Votre demande est valable uniquement pour la durée de votre séjour. Merci de prévenir le bureau des admissions et le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Si vous souhaitez, après avoir sollicité la non divulgation de votre présence, permettre à quelques personnes de vous rendre visite, il convient de les informer en précisant le numéro de votre chambre ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



## FORMALITÉS MÉDICALES

Veillez apporter :

- La lettre de votre médecin traitant
- Votre carnet de santé
- Vos ordonnances médicales des traitements en cours
- Vos résultats des derniers examens (radiographies, échographies, laboratoire...)
- Le consentement éclairé de chirurgie
- Le consentement à l'anesthésie
- Le consentement aux actes de soins invasifs
- Pour les patients sous tutelle
  - pièce d'identité patient + tuteur **OBLIGATOIRE**
  - Autorisation aux soins + consentement éclairé : signé par tuteur **OBLIGATOIRE**
  - Jugement du tribunal de mise sous tutelle **OBLIGATOIRE**
- Pour les mineurs :
  - L'autorisation de soins et consentements signés par le(s) détenteur(s) de l'autorité parentale. En cas de séparation/divorce : la signature des deux parents est toujours **OBLIGATOIRE**
  - Si UN seul parent détient l'autorité parentale exclusive : copie du jugement du tribunal **OBLIGATOIRE**
  - Copie pièce identité mineur+ copie pièce de tous les détenteurs de l'autorité parentale **OBLIGATOIRE**

## EN CAS D'URGENCE

Vous serez pris en charge sans délai et les formalités administratives seront confiées à vos proches ou aux professionnels de l'établissement.



## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

### SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

Vous pouvez avoir à votre charge le montant du ticket modérateur (soit 20 % des frais) ainsi que le forfait journalier à régler. Pour connaître vos éventuelles exonérations, veuillez vous adresser au bureau des admissions. Si vous êtes ressortissant d'un pays hors union européenne vous êtes redevable des frais de séjour, sauf en cas de présentation d'une prise en charge.

### VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

Si vous n'êtes affilié(e) à aucun organisme d'assurance maladie ou si vous ne disposez pas des ressources suffisantes : vous pouvez, sous certaines conditions, bénéficier de la couverture maladie universelle (CMU) de base et complémentaire ou l'AME (Aide Médicale d'État). Le personnel du service social peut vous accompagner dans vos démarches.

Si vous désirez une chambre individuelle, merci de le signaler dès votre prise de rendez-vous. Nous essaierons de respecter votre demande selon nos disponibilités. Votre choix sera exprimé par la signature d'une demande écrite sur un formulaire mis à votre disposition. L'occupation d'une chambre individuelle est assujettie au paiement d'un supplément journalier.

### FRAIS ANNEXES

Si vous êtes ressortissant d'un pays hors Union Européenne vous êtes redevable des frais de séjour, sauf en cas de présentation d'une prise en charge.

### LE TÉLÉPHONE

Pour demander l'ouverture d'une ligne téléphonique, il vous sera demandé le dépôt d'une avance pour vos consommations téléphoniques qui vous seront facturées ainsi que des frais d'ouverture de ligne non remboursables.

### LA TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs, exceptées les services d'hospitalisation en santé mentale. Si vous le désirez, vous pouvez obtenir un raccordement à titre payant.

### CONNEXION INTERNET

Présence d'une connexion WIFI. Présentez-vous muni d'une pièce d'identité à l'accueil. Ce service est gratuit.

# URGENCES

## VOS MÉDICAMENTS PENDANT LE SÉJOUR

### **Je vais être hospitalisé(e), que dois-je prévoir pour mon traitement ?**

Apporter vos **dernières ordonnances (ou photocopies) et vos médicaments habituels**. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication etc....)

**Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.**

### **Que dois-je faire de mes médicaments ?**

Remettez tous vos médicaments à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission.

### **Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?**

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

**N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.**

### **Les médicaments apportés par mes proches sont-ils autorisés ?**

**NON.** Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement.

En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

**Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.**

### **De retour à mon domicile :**

#### **Que dois-je faire de mon ancien traitement ?**

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.

Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère.

#### **Si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...**

Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et pourra répondre à vos questions.

Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.



## VOTRE SÉJOUR

### LES CHAMBRES

Notre établissement vous propose des chambres doubles ou individuelles. Chaque chambre dispose d'un cabinet de toilette équipé d'un placard personnel. Il est préférable de ne pas apporter d'objets de valeur à l'hôpital ou à défaut de les déposer dans le coffre lors de votre admission. Un reçu vous sera délivré. Notre établissement ne fournit ni objets de toilette, ni vêtements de nuit.

### L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'hôpital assure la prise en charge des personnes en situation de handicap. Il s'engage à leur faciliter l'accès dans l'ensemble des services. Si nécessaire et dans la mesure du possible, l'hôpital s'efforcera de mettre un lit ou un fauteuil à disposition de l'aidant ou accompagnant.

### LES REPAS

Une diététicienne diplômée est spécialement chargée de composer et d'équilibrer le menu surtout si vous êtes astreint à un régime. N'hésitez pas à signaler à l'équipe soignante les produits que vous n'aimez pas ou auxquels vous êtes allergique.

L'équipe tient à votre disposition tous les suppléments (sel, poivre, sucre...) sous réserve des restrictions particulières liées à votre régime.

### HYGIÈNE

L'hygiène des mains est appliquée avec rigueur par tous les personnels de soins. Cette mesure, simple et indispensable, doit également être respectée par vous-même et par vos visiteurs.

### PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES ET LUNETTES

Vous informerez le personnel soignant que vous êtes porteur de prothèses auditives, dentaires ou lunettes. En liaison avec l'équipe soignante, vous veillerez à une vigilance accrue de ces matériels.

# URGENCES

## LE CULTE, LES ASSOCIATIONS ET BÉNÉVOLES

Pour rencontrer le ministre du culte de votre choix, nous vous invitons à vous renseigner à l'accueil. L'ensemble du personnel vous assure le respect de votre liberté de conscience et de croyance. Il en est de même pour obtenir les coordonnées des associations et bénévoles qui interviennent auprès des patients.

## LE COURRIER

**Le courrier adressé aux patients est distribué du lundi au vendredi.**

Demandez à vos correspondants de rédiger l'adresse comme suit :

Madame-Monsieur / nom du service  
Hôpital de Mont-Saint-Martin  
4, rue Alfred Labbé - 54350 Mont-Saint-Martin

Pour expédier votre courrier, préalablement affranchi, vous devez le remettre à l'accueil afin qu'il soit distribué.

## LES ACCOMPAGNANTS

Dans certains services, chaque fois que cela est possible, un membre de votre famille peut passer la nuit auprès de vous.

- Mise à disposition d'un lit d'appoint
- Ticket repas disponible à la caisse

## LES VISITES

Votre entourage est le bienvenu. La présence des enfants n'est pas toujours souhaitable. Les visites ont lieu les après-midis de 13h à 20h.

Certaines situations peuvent occasionner des restrictions de visite. L'équipe soignante vous renseignera utilement :

- Éviter les visites trop longues et en groupe qui peuvent vous fatiguer et perturber le repos des autres patients
- Ne pas apporter de tabac, boissons alcoolisées et aliments, drogues et armes
- Les animaux ne sont pas autorisés au sein de l'établissement



## VOTRE SORTIE

### LA PERMISSION DE SORTIE

Sur avis favorable du médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, vous pouvez obtenir une permission de sortie pour une période de moins de 48h.

Vous aurez à prendre en charge vos frais de transport qui ne pourront pas être remboursés par l'Assurance Maladie.

### PRÉPARATION DE VOTRE SORTIE

Votre sortie se prépare dès les premiers jours d'hospitalisation. Si des dispositions spécifiques sont nécessaires pour organiser votre retour : parlez-en au médecin ou à l'équipe soignante du service, qui vous orientera vers les personnes compétentes, notamment les assistantes sociales.

Votre sortie est possible après avis médical et se déroule le matin. Avant de quitter notre établissement pensez à vérifier que vous n'avez laissé aucun objet personnel dans votre chambre.

Présentez-vous au service des Admissions pour régulariser votre dossier et procéder au règlement des éventuels frais à votre charge. Un bulletin d'hospitalisation pourra vous être remis.

Les mineurs doivent OBLIGATOIREMENT être accompagnés de l'un des détenteurs de l'autorité parentale. En ambulatoire, la sortie des mineurs doit être accompagnée de 2 adultes.

### SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous demandez votre sortie contre l'avis médical, il vous sera demandé de signer une attestation certifiant que vous avez été informé des risques encourus pour votre santé. Cette attestation constitue une décharge de responsabilité pour notre établissement.

# URGENCES

## VOS MEDICAMENTS A LA SORTIE

### **Vais-je retrouver mon traitement habituel ?**

À la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'établissement.

Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

### **Vais-je récupérer mes anciens médicaments ?**

OUI. L'infirmier(e) vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.

## LE STATIONNEMENT

Nous attirons votre attention sur le fait que le parking n'est pas gardé.

## POUR VOTRE SÉCURITÉ

- Il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de notre établissement
- Respectez les matériels de lutte contre l'incendie (extincteurs, portes coupe-feu)
- Ne touchez pas aux installations électriques. N'utilisez pas de prises multiples
- Reconnaissez, à l'aide du plan affiché dans l'unité de soins, les couloirs et les issues de secours. Si nécessaire, questionnez le personnel hospitalier
- Signalez au personnel toute situation anormale ou tout danger apparent

## TRANSPORT

Si votre état de santé le justifie, le médecin peut vous prescrire un transport sanitaire : ce n'est pas un droit mais une prescription médicale. Le personnel se charge de contacter l'entreprise de transport.

En tout état de cause, le choix du transporteur vous appartient ; les frais occasionnés restent à votre charge et seront remboursés selon les règles propres à votre régime de caisse maladie.



## VOTRE SATISFACTION

Nous vous invitons, avant votre départ, à remplir le questionnaire de satisfaction et à nous faire part de vos remarques et suggestions.

Une fois rempli, même sous forme anonyme, il pourra :

- Être déposé dans la boîte aux lettres de l'unité
- Être déposé dans l'urne à l'accueil situé dans le hall
- Être remis au cadre de santé de l'unité
- Être adressé par courrier

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts à nos patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients : l'enquête E-Satis. Dans le cadre de l'enquête, vous serez invité(e) à nous communiquer votre adresse mail lors de votre admission. Vous recevrez ensuite un questionnaire de satisfaction, anonyme et en ligne.



## LES ACTIVITÉS

### LE SERVICE DES URGENCES

- 1er interlocuteur des patients et leurs proches : infirmière d'accueil et d'orientation qui évalue le degré de gravité
- Examen par un médecin urgentiste
- Des avis spécialisés peuvent être demandés
- **Les patients sont pris en charge non pas en fonction de leur horaire d'arrivée mais en fonction du niveau de sévérité de leur pathologie**

L'établissement est un centre de thrombolyse, traitement de la phase aiguë des accidents vasculaires cérébraux (AVC) et il dispose d'une équipe de SMUR, qui intervient sur le territoire français mais également sur le territoire belge (coopération transfrontalière).

### L'UHCD (Unité d'Hospitalisation de Courte Durée):

Elle accueille les patients des urgences nécessitant une surveillance plus particulière en attente d'examens complémentaires. Ils sont pris en charge par un médecin urgentiste et une équipe paramédicale.

### L'UNITÉ DE SOINS CONTINUS (USC)

L'Unité de Soins Continus assure la prise en charge de patients instables ou susceptibles de présenter une défaillance vitale et dont l'état clinique nécessite une surveillance soutenue.

### LE DÉPARTEMENT DE CHIRURGIE

Le pôle de chirurgie en complémentarité avec le bloc opératoire, le service d'anesthésie et la salle de surveillance post-interventionnelle garantit la prise en charge des interventions chirurgicales programmées ou en urgence.

### L'UNITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE (UCA)

L'Unité de Chirurgie Ambulatoire est un mode de prise en charge et d'organisation centré sur le patient. Elle recouvre l'hospitalisation de jour sans hébergement de nuit. Vous pouvez contacter le personnel médical de l'établissement en cas de besoin 24h sur 24

**Le service d'UCA est ouvert de 7h00 à 19h45, du lundi au vendredi.**



## L'HOSPITALISATION DE JOUR (HDJ)

L'unité de jour est un service de médecine polyvalente pouvant accueillir des patients ayant besoin de prise en charge thérapeutique et diagnostique en médecine de courte durée.

En hospitalisation de jour, votre admission, votre traitement et votre sortie durent moins de 12 heures.

**Le service est ouvert de 7h00 à 19h45, du lundi au vendredi.**

## LE SERVICE D'OPHTALMOLOGIE

Le service propose une prise en charge chirurgicale et des traitements spécifiques.

La prise en charge des urgences ophtalmologiques :

Le service assure les urgences ophtalmologiques 24 heures/24, coordonnées par le service des urgences. La prise en charge de situations aiguës comme les corps étrangers, les brûlures oculaires, les coups d'arc, les traumatismes oculaires est assurée à tout moment.

## LE SERVICE DE MÉDECINE POLYVALENTE ET GÉRIATRIQUE

L'offre de soins du service :

- Prise en charge diagnostique et thérapeutique pour des motifs d'hospitalisation, relevant de la médecine générale, aux frontières parfois mal définies, pour la gériatrie ou d'autres spécialités
- Prise en charge globale du patient, avec évaluation médico-sociale précoce

## SERVICE DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION (SSR)

**Les horaires de visite du service de SSR sont : 13h00 - 19h30.**

L'objectif de la prise en charge est d'améliorer autant que possible les capacités et l'autonomie par la rééducation et la réadaptation.

Au sein du Service de Soins de suite et de Réadaptation, chaque patient suit un projet thérapeutique qui est défini et réévalué en réunion interdisciplinaire.

## LE PÔLE DE PNEUMOLOGIE

La Pneumologie a pour vocation la prévention, le diagnostic et le traitement des maladies respiratoires. La mission du service s'étend de la phase aiguë de la maladie en hospitalisation à son suivi en ambulatoire.



## L'ONCOLOGIE

Vous êtes adressé par votre médecin traitant, un médecin spécialiste.

La cancérologie est la spécialité qui prend en charge l'étude, le diagnostic et le traitement médical des cancers.

Dans ce cadre nous collaborons avec les Hôpitaux Privés de Metz, le CHR Metz-Thionville et le centre François Baclesse à Esch-sur-Alzette.

## SERVICE DE CARDIOLOGIE/NÉPHROLOGIE/UIM

**Le service Cardiologie a pour mission :**

- D'accueillir, de diagnostiquer, de traiter les personnes atteintes de maladies cardiaques
- De s'inscrire dans un programme d'activités éducatives et dans des actions de prévention, via notamment le service de rééducation Cardio-Vasculaire (RCV)

Le plateau technique de l'Hôpital de Mont-Saint-Martin permet la réalisation d'échographies cardiaques, d'écho-dopplers, de tests d'efforts ainsi que la pose d'holters tensionnels (TA) ou d'holters cardiaques (ECG).

**UIM** : Unité de prise en charge somatique et psychologique de patients adultes (plus de 16 ans).

**Le service Néphrologie a pour mission :**

- Le diagnostic et le traitement des pathologies rénales, aiguës et chroniques
- La prise en charge de l'hypertension artérielle : diagnostic et traitement
- La prise en charge des affections urinaires : diagnostic et traitement
- L'information, la prise en charge et le suivi des différentes méthodes de dialyse (service dédié)
- Le suivi des patients transplantés rénaux en collaboration avec le CHU de Nancy

## SERVICE GYNÉCOLOGIE – MATERNITÉ

Le **Service Gynécologie - Maternité de l'Hôpital de Mont-Saint-Martin** a pour mission de permettre une prise en charge optimale de la grossesse, de la naissance et du nouveau-né.

Le service assure une permanence médicale, gynécologique et obstétricale et les poses de péridurales sont assurées 24h/24 et 7j/7

Il propose de nombreuses activités pour votre bien-être et celui de votre bébé (acupuncture, massage bébé, aide au sevrage tabagique, aquagym)



Il pratique également les actes de chirurgie gynécologique.

## **CENTRE DE PLANIFICATION ET D'ÉDUCATION FAMILIALE (CPEF)**

**Le CPEF propose aux familles, aux adolescents mineurs, aux jeunes adultes :**

- Des consultations médicales relatives à la maîtrise de la fécondité
- Une diffusion d'informations, des actions individuelles et collectives de prévention portant sur la sexualité et l'éducation familiale
- Des préparations à la vie de couple et à la fonction parentale, des entretiens de conseil conjugal et familial
- La prise en charge des IVG : les entretiens préalables, leur réalisation et le suivi

Les activités de prévention et d'éducation sanitaire sont gratuites. Les consultations médicales et les frais d'analyse sont pris en charge par le département pour les patientes au secret jusqu'à 20 ans ainsi que pour les patientes non assurées sociales.

## **LE CENTRE GRATUIT D'INTERVENTION, DE DÉPISTAGE ET DE DIAGNOSTIC (CEGIDD)**

Il assure les actions de préventions, de dépistage, de diagnostic VIH/hépatites et de traitement des infections sexuellement transmissibles (IST). Il propose également des vaccinations contre l'hépatite B, contre l'hépatite A, contre le papillomavirus humain (HPV) et celles recommandées par les autorités sanitaires.

L'accès au centre est anonyme et gratuit.

## **LE SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE**

Le service d'imagerie médicale propose, tant aux patients hospitalisés qu'aux patients externes, un panel complet d'examen dans les domaines de la radiologie (standard ou contrastée), du scanner, de l'échographie, de la mammographie (imagerie du sein), et de l'IRM. Il assure la réalisation de ces examens dans le cadre de programmations, mais aussi en urgence.

## **LE DÉPARTEMENT DE PSYCHIATRIE**

Le département de psychiatrie propose des soins de psychiatrie générale à l'hôpital et au niveau de trois centres de consultations (CMP) excentrés (Mont-Saint-Martin, Villerupt, Longuyon).



## **L'Hôpital de Mont-Saint-Martin assure la prise en charge des troubles psychologiques et psychiatriques en soins libres et en soins contraints.**

Les visites sont autorisées du lundi au vendredi de 16h30 à 18h30 et les week-ends et jours fériés de 14h30 à 18h30.

### **L'HOSPITALISATION A DOMICILE (HAD)**

Les équipes assurent une permanence de soins 7j / 7 et 24h / 24 sur les cantons de Mont-Saint-Martin, Longwy, Longuyon, Herserange et Villerupt.

Le service d'HAD prend en charge les consultations médicales (médecins traitants, médecins consultants), les soins paramédicaux prescrits par le médecin traitant (kinésithérapie, ...), la fourniture de médicaments et autres produits, les examens prescrits (bilan sanguin, radiologie...), la fourniture et location de matériel et de mobilier médical, les transports sanitaires.

### **LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)**

Les objectifs de cette prise en charge sont d'apporter une aide à la personne dépendante, de lui permettre de vivre dans son environnement habituel et de lui apporter un soutien psychologique.

La personne doit obligatoirement bénéficier d'actes infirmiers pour être prise en charge par le SSIAD.

La prise en charge est accordée pour une durée de 1 mois, renouvelable suivant l'évolution de l'état de santé de la personne. Elle n'a pas de caractère définitif.

### **L'IFAS (INSTITUT DE FORMATION D'AIDES-SOIGNANT(E)S)**

L'IFAS de Mont-Saint-Martin est installé au sein de l'hôpital. Il forme les candidats au DEAS (Diplôme d'Etat d'Aide-Soignant). Sa capacité d'accueil est de 30 places en cursus complet et 3 places en cursus partiel.

### **LA PHARMACIE À USAGE INTÉRIEUR**

La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) a pour mission principale d'assurer la gestion, le contrôle, la détention, l'approvisionnement et la dispensation aux services des médicaments et des dispositifs médicaux.

**Ouverture aux patients : de 13h00 à 17h00**



## LES 7 RÈGLES D'OR DU MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE

Votre médecin vous a prescrit un médicament générique ou votre pharmacien vous substitue un générique à votre médicament habituel ?

### Un médicament générique :

- Contient la même substance active, au même dosage, que le médicament original.
- Est commercialisé par différents laboratoires pharmaceutiques : son aspect ou sa présentation (couleur, forme) peuvent changer.
- Est contrôlé de la même façon que tous les médicaments : la qualité de fabrication et l'équivalence avec le médicament original sont validées par l'ANSM avant la mise sur le marché.
- Le médicament générique est donc aussi efficace et aussi fiable que votre médicament habituel.

**Règle n° 1 : Dialoguez** avec votre médecin ou votre pharmacien pour toute question.

**Règle n°2 : Observer la boîte** pour reconnaître un générique.

Quelques génériques ne suivent pas cette règle et se reconnaissent alors par la mention « Gé », qui suit le nom de marque du médicament.

**Règle n°3 : Prenez vos repères**

Demandez à votre pharmacien de l'indiquer sur la boîte, s'il ne l'a pas déjà fait.

**Règle n°4 : Gardez les bonnes habitudes**

L'usage d'un générique ne modifie pas les horaires et la fréquence des prises.

**Règle n°5 : Soyez vigilant**

Toute modification d'un traitement peut être source d'erreurs

**Règle n°6 : Signalez les événements indésirables**

Tous les médicaments peuvent entraîner des effets indésirables. Signalez-le à votre médecin traitant ou à un pharmacien.

**Règle n°7 : Conservez vos ordonnances**



# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

## BIENVEILLANCE

À conjuguer savoir-faire et savoir-être pour prendre soin de chacun.

## INFORMATION

À donner une information claire et précise au patient.

## ÉCOUTE

À être à l'écoute des besoins et des attentes des patients et des familles.

## NEUTRALITÉ

À accepter la différence et ne porter aucun jugement.

## TOLÉRANCE

À respecter les croyances et les cultures de chacun.

## RESPECT

À préserver la dignité, l'intimité et le choix du patient pour maintenir son autonomie.

## ACCUEIL

À respecter les règles de politesse et de courtoisie.

## IMPLICATION

À être impliqué et motivé pour l'amélioration continue de la qualité et de la démarche de soins.

## TRAVAIL EN ÉQUIPE

À échanger de façon pluridisciplinaire pour optimiser la prise en charge du patient.

## ATTITUDE

À être professionnel et adopter en toute circonstance une attitude adaptée dans le respect des guides de bonnes pratiques professionnelles.

## NOUVEAUTÉ

À améliorer ses pratiques professionnelles pour le bien-être du patient.

## CONFIDENTIALITÉ

À garantir la confidentialité des informations et le secret professionnel.

## ENGAGEMENT

À individualiser et personnaliser la prise en charge.



## DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE

Des professionnels spécifiquement formés assurent la continuité de la démarche d'amélioration continue par le biais de différentes instances :

Le CLIN est l'instance chargée de l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales.

Son rôle consiste à organiser, planifier et animer la lutte contre les infections nosocomiales en étroite collaboration avec la direction de l'établissement, le président de la conférence Médicale d'Etablissement et le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

Le malade et le visiteur peuvent également contribuer à limiter les risques infectieux et les transmissions croisées.

Dans les chambres, vous trouverez donc à disposition des flacons de produits hydroalcooliques pour vous frictionner les mains.

Si vous présentez des signes d'infection (fièvre, état grippal...), il est sage d'annuler et de reporter votre visite par mesure de précaution.

Respectez les mesures protectrices recommandées par le personnel.

Les fleurs coupées et les plantes en pots sont interdites en raison des bactéries ou des champignons qui se développent dans l'eau ou dans la terre de ces végétaux.

- Comité de Lutte contre la Douleur – CLUD :

La lutte contre la douleur est une mission des établissements de santé inscrite dans le Code de Santé Publique. À ce titre, notre établissement a mis en place une organisation qui repose sur le comité.

- Commission des Usagers – CDU

La principale mission de la Commission des Usagers est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Ainsi, lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées par les responsables des établissements doivent être mises à la disposition des membres de la Commission.

Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour vos interlocuteurs privilégiés sont :

- Votre médecin référent ou le chef de service
- Le cadre de santé du service



La CDU, où les usagers sont représentés, peut être saisie pour toute réclamations vis-à-vis de l'établissement.

### **Vous pouvez adresser votre courrier à La Direction de l'Hôpital.**

Les membres et professionnels habilités pour répondre à vos demandes sont :

- 3 Représentants des Usagers
- 2 Médiateurs médicaux
- 2 Médiateurs non médicaux.

La liste nominative et leurs coordonnées sont disponibles au secrétariat de direction.

### **COMITÉ ÉTHIQUE**

Il existe au sein de l'établissement un comité d'éthique qui exerce une action de réflexion, de conseil et de pédagogie. Ses missions sont :

- Identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement
- Produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux
- Diffuser en interne des réflexions et des recommandations
- Favoriser en interne la réflexion sur l'éthique du soin





## POLITIQUE QUALITÉ ET CERTIFICATION

La culture de la Qualité et de la Sécurité des Soins est une des valeurs de l'Hôpital de Mont-Saint-Martin. Engagé depuis plusieurs années dans les démarches d'amélioration continue des pratiques - notamment au travers des Certification HAS - l'établissement a orienté sa stratégie vers la pérennisation d'une prise en charge adaptée, sécurisée et qualitative pour chacun des patients.

La Direction, conjointement au corps médical s'est engagée au travers de son projet d'établissement à répondre à la politique de santé nationale. Afin de garantir la qualité et la sécurité des soins, l'hôpital a identifié des vigilances sur certains thèmes : Pharmacovigilance, hémovigilance, infectiovigilance, biovigilance, identitovigilance, matériovigilance, radiovigilance, magnétovigilance, bientraitance, droits et informations du patient, veille sanitaire, douleur, hygiène et sécurité alimentaire.

En toute transparence, les indicateurs (IPAQSS, Satisfaction patient etc...) issus de ces démarches sont à disposition des usagers : en affichage au sein de l'établissement et sur le site Scope Santé.

## DON D'ORGANES

Donneur ou pas, la première chose à faire c'est de le dire. Une question de loi mais aussi de psychologie. Dire votre choix et demander leur décision à ceux qui vous entourent, c'est assurer que la volonté de chacun sera connue et respectée des autres. Si vous ne voulez pas donner vos organes, pensez à aller vous inscrire sur « le registre national des refus ». Pour plus d'informations (Cf. **Arrêté du 16 août 2016 portant homologation des règles de bonnes pratiques relatives à l'entretien avec les proches en matière de prélèvement d'organes et de tissus**)



## DROITS ET OBLIGATIONS

### LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Toute personne accède à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé (extrait de l'article L1111-7 du code de la santé publique – Loi du 4 mars 2002).

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations par simple demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées vous seront communiquées au plus tard dans les huit jours. Si votre hospitalisation date de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais éventuels : coût de reproduction ainsi que les frais d'envoi en recommandé sont à votre charge.

### DOMMAGE LIÉ AUX SOINS

**Si vous avez subi un dommage associé aux soins, il revient aux professionnels de vous en informer au plus vite, de préférence dans les 24h, sans excéder 15 jours après sa détection. Vous pouvez également en faire la demande expresse. L'information doit être claire, loyale, appropriée et délivrée par le médecin dans le cadre d'un entretien individuel. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, contribuant ainsi au développement d'une culture de sécurité des soins.** (loi du 4 mars 2002)

Afin d'éviter tout risque de confusion sur votre identité, nous vous demanderons de respecter le port obligatoire d'un bracelet d'identification au sein de notre établissement. En effet, les différents professionnels de santé doivent pouvoir vérifier votre identité à chaque étape de votre prise en charge : admission, réalisation de soins, administration médicamenteuse, intervention chirurgicale etc...



## LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos RDV médicaux et être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté. Dans le cadre où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance. Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions, elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Décret numéro 2006-11.9 du 6 février 2006) **Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté :**

- Ce document doit être écrit et authentifiable. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins – dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une - qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée. Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives
- Ce document est modifiable ou révoquant à tout moment, sa validité est de trois ans.
- Ce document indique les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant « les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement »



## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Pendant votre séjour, des informations personnelles vous concernant sont recueillies et font l'objet de traitements dont la finalité est de vous fournir des soins médicaux et de faciliter votre prise en charge en cas d'hospitalisation. Ces données, destinées à l'établissement ainsi qu'à l'association GROUPE SOS Santé, peuvent, dans le respect du secret médical, être traitées par les organismes habilités à établir des statistiques relatives à certaines pathologies.

Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical. La réglementation de matière de protection des données personnelles vous donne le droit d'accéder à ces informations et de les rectifier. De plus, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement de données nominatives vous concernant.

Pour l'exercice de vos droits, veuillez nous écrire à l'adresse mail suivante : [contact-rgpd.sante@groupe-sos.org](mailto:contact-rgpd.sante@groupe-sos.org).

## CONSENTEMENT ET REFUS DES SOINS

Un acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Vous avez donc le droit de refuser un acte médical. Dans ce cas, le médecin vous expliquera les risques encourus et les alternatives possibles. Les professionnels de santé sont dans l'obligation de vous tenir informé de votre état de santé sauf si vous ne le souhaitez pas.

