



Bienvenue

à l'Hôpital Privé de la Manche

Un hôpital en mouvement,
pour mieux vous soigner

Livret d'accueil



HÔPITAL PRIVÉ DE LA MANCHE

Édito

Bienvenue à l'Hôpital Privé de la Manche.

Depuis juillet 2024, notre établissement connaît **une nouvelle dynamique : modernisation des services, arrivée de 24 nouveaux praticiens et création de parcours de soins adaptés aux besoins du territoire.** Cette transformation est rendue possible grâce à la mobilisation de toutes nos équipes engagées chaque jour à vos côtés. Acteur essentiel de l'accès aux soins dans le Centre Manche, l'HPM affirme son ambition : vous placer au cœur de nos priorités, avec bienveillance, proximité et excellence médicale.

Soyez assurés de toute notre attention et de notre engagement à vos côtés.

Pierre-François BERARD, président directeur général de l'Hôpital Privé de la Manche



Solidarité



Innovation



Agilité





Sommaire

1	Votre accueil	1
2	Votre parcours de soins	2
3	L'Hôpital Privé de la Manche	9
4	Nos parcours de soins optimisés	12
5	Vos droits	19
6	La qualité et sécurité des soins	28

Votre accueil

Préparer votre venue

Dès que vous connaissez votre date d'hospitalisation vous devez effectuer votre pré-admission soit sur mon-espace.hpmanche.fr ou sur place avant votre consultation d'anesthésie.



- + Nécessaire de toilette
- + Tout document administratif relatif à votre prise en charge
- + Un change, vêtements confortables
- + Une paire de chaussons ou chaussures fermés



👉 Votre carte d'identité



👉 Votre carte Vitale



👉 Votre carte de mutuelle



👉 Le carnet de santé



👉 Le livret de famille
(en cas de prise en charge d'un patient mineur)

👉 Vos ordonnances des traitements en cours + vos boîtes de médicaments

Votre parcours de soins en chirurgie

Conventionnelle et ambulatoire



1

La consultation avec le chirurgien

Lors de cette consultation, le chirurgien vous indique que vous devez subir une intervention. Cette consultation permet également de déterminer l'organisation en aval de l'hospitalisation.

La secrétaire médicale vous délivre le passeport de l'HPM contenant les documents indispensables pour un parcours sans faille.
Merci de lire et compléter les documents nécessaires.



2

La pré admission

Dès que vous connaissez la date de votre intervention, vous devez effectuer votre pré-admission deux possibilités s'offrent à vous : effectuer la démarche en ligne sur **mon-espace.hpmanche.fr** ou sur site avant votre consultation d'anesthésie.

3

La consultation avec l'anesthésiste

Cette consultation est obligatoire avant toute intervention ou examen. Pensez à apporter le passeport d'hospitalisation avec les documents complétés : questionnaire pré anesthésie, consentements datés et signés, personne de confiance, directives anticipées...

4

Avant l'intervention



Un(e) infirmier(ère) vous appelle pour vous donner votre heure d'arrivée et vérifier que tout est prêt pour votre venue. En cas d'absence, un message vocal vous sera laissé.

Suivez attentivement les consignes transmises par votre chirurgien, anesthésiste et l'équipe soignante, via les documents fournis et lors de l'appel de la veille ou l'avant veille.

Selon votre intervention, il pourra vous être demandé :

- De prendre une douche spécifique,
- De procéder à une dépilation,
- De jeûner à partir d'une certaine heure,
- D'acheter du matériel (ex : bas de contention, béquilles...),
- De suspendre certains médicaments...

5

L'arrivée / jour intervention

Le jour de l'intervention, rendez-vous directement dans le service indiqué. Pensez à retirer vos bijoux, y compris votre alliance, piercings, lentilles de contact, vernis à ongles, appareils dentaires, appareils auditifs... Préparez également vos médicaments habituels (se munir de vos ordonnances et de vos boîtes) et vérifiez votre dossier.

Si votre état de santé évolue entre la consultation anesthésique et le jour de l'intervention, signalez-le à un(e) médecin dès que possible.

6

Après l'intervention

Une fois réveillé vous êtes raccompagné dans votre chambre. L'infirmier(ère) ou l'aide-soignant(e) reprend alors votre suivi.

7

La sortie

En fonction de votre état de santé lors de votre sortie, certaines consignes peuvent varier. Néanmoins, elles sont indispensables et doivent être respectées :

- Sortez accompagné(e) et restez sous surveillance durant la première nuit,
- ne conduisez pas,
- gardez un téléphone à portée de main,
- reposez-vous,
- et suivez bien le traitement prescrit.



Retour à domicile

Si vous ressentez des symptômes inhabituels (douleurs persistantes malgré les médicaments, saignements, nausées, absence d'élimination dans les 8h...), contactez l'établissement au **02 33 06 78 78**.

24h après votre retour à domicile vous recevrez l'appel d'un(e) infirmier(ère) pour prendre de vos nouvelles (uniquement chirurgie ambulatoire).

Sortie contre avis médical

La durée de votre séjour dépend de l'évolution de votre état de santé. Toutefois, votre liberté reste entière, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé(e) des risques possibles et après avoir signé un document déchargement HPM de toute responsabilité.

Vos documents

À votre sortie, vous recevrez **un compte rendu d'hospitalisation et un compte rendu opératoire**. Si vous ne les recevez pas ou si vous souhaitez les consulter à nouveau, vous pouvez les retrouver sur votre Dossier Médical Partagé (DMP), à condition d'avoir créé un compte.

Votre satisfaction

Une adresse mail vous a été demandée à la pré admission afin de pouvoir **vous adresser un questionnaire de satisfaction** dénommé "e-satis" sur votre séjour hospitalier. Pensez à déposer votre questionnaire de satisfaction dans les boîtes prévues à cet effet. Vos retours nous permettent d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Votre parcours de soins en SMR

Hospitalisation complète / hospitalisation de jour

Le service de Soins Médiaux de Réadaptation (SMR) accompagne les patients pour maintenir ou récupérer leur autonomie. Le séjour dure en moyenne 21 jours en hospitalisation complète et de 20 à 40 séances en hospitalisation de jour. La sortie est décidée en réunion pluridisciplinaire. L'équipe soutient le patient sans faire à sa place, avec des soins et de la rééducation adaptés.

1

L'arrivée

👉 Hospitalisation complète

- Un soignant vous accueille et vous explique le fonctionnement du service.
- La secrétaire vient recueillir vos préférences pour la prestation hôtelière (chambre particulière, télévision, etc.).
- Le jour de l'arrivée, vous avez une consultation médicale, un échange sur le Projet Personnalisé de Soins (PPS) et la signature des autorisations de soins.

👉 Hospitalisation de jour

- La secrétaire médicale vous accueille et procède à votre admission.
- L'infirmière de parcours vous oriente sur le plateau technique spécialisé.



2

Journée type en SMR

👉 Hospitalisation complète

08h30 – 12h : soins d'hygiène et soins infirmiers selon les besoins, avec séances de kinésithérapie.

13h – 18h : séances de kinésithérapie, EAPA, et prises de constantes selon les prescriptions médicales.

19h45 – 07h45 : l'équipe de nuit assure la continuité des soins et reste à votre disposition si besoin.

👉 Hospitalisation de jour

- En fonction du programme de soins défini par le médecin, vous réalisez votre séance avec l'un de nos professionnels rééducateurs.

3

Les soins de support

- **Assistante sociale** : consultation la semaine suivant votre admission en hospitalisation complète.
- **Diététicienne** : passage régulier dans le service.
- **Psychologue** : disponible en cas de besoin (présence 2 jours par semaine).

Note : les séances de kinésithérapie et d'EAPA ne sont pas assurées les week-ends et jours fériés.

4

Les soins de confort (hospitalisation complète)

Vous pouvez bénéficier, à votre demande, de services de pédicurie, podologie ou coiffure. Ces prestations sont à votre charge. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante pour les modalités d'organisation.

5

La sortie

À l'issue de votre séjour en hospitalisation complète et après décision de l'équipe pluridisciplinaire, il peut vous être proposé de poursuivre votre prise en charge en HDJ SMR (hospitalisation de jour en rééducation).

Sortie contre avis médical

La durée de votre séjour dépend de l'évolution de votre état de santé. Toutefois, votre liberté reste entière, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé(e) des risques possibles et après avoir signé un document déchargement HPM de toute responsabilité.



Votre satisfaction

Une adresse mail vous a été demandée à la pré admission afin de pouvoir **vous adresser un questionnaire de satisfaction** dénommé "e-satis" sur votre séjour hospitalier. Pensez à déposer votre questionnaire de satisfaction dans les boîtes prévues à cet effet. Vos retours nous permettent d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Votre parcours de soins en médecine

Hospitalisation complète / hospitalisation de jour

Le service de médecine conventionnelle assure des soins médicaux classiques hors chirurgie et soins très spécialisés tandis que l'hospitalisation de jour vise à établir un diagnostic, réaliser une surveillance ou adapter un traitement.

1

L'arrivée

En fonction de votre situation, votre médecin fait une demande de prise en charge auprès de notre service d'admission.

👉 Hospitalisation complète

- Un soignant vous accueille et vous explique le fonctionnement du service.
- La secrétaire vient recueillir vos préférences pour la prestation hôtelière (chambre particulière, télévision, etc.).
- Le jour de l'arrivée, vous avez une consultation médicale, un échange sur le Projet Personnalisé de Soins (PPS) et la signature des autorisations de soins.

👉 Hospitalisation de jour

- La secrétaire médicale vous accueille et procède à votre admission.
- L'infirmière de parcours vous oriente sur le plateau technique spécialisé.



2

Le séjour

👉 Hospitalisation complète

- Vous bénéficiez des soins médicaux et paramédicaux adaptés à votre pathologie.

👉 Hospitalisation de jour

- En fonction du parcours de soins dans lequel vous êtes inscrit, vous bénéficiez de bilans médicaux et paramédicaux, de traitements ainsi que d'un suivi personnalisé tout au long de votre prise en charge.

3

La sortie

À l'issue de votre séjour et après décision de l'équipe pluridisciplinaire, il peut vous être proposé de poursuivre votre prise en charge en HDJ SMR (hospitalisation de jour en rééducation).

Sortie contre avis médical

La durée de votre séjour dépend de l'évolution de votre état de santé. Toutefois, votre liberté reste entière, vous pouvez à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé(e) des risques possibles et après avoir signé un document de déchargement HPM de toute responsabilité.



Votre satisfaction

Une adresse mail vous a été demandée à la pré admission afin de pouvoir **vous adresser un questionnaire de satisfaction** dénommé "e-satis" sur votre séjour hospitalier. Pensez à déposer votre questionnaire de satisfaction dans les boîtes prévues à cet effet. Vos retours nous permettent d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

L'Hôpital Privé de la Manche



Les équipes

Les médecins assurent le diagnostic, la prescription des traitements et le suivi médical tout au long de votre séjour. Ils travaillent en collaboration avec les équipes soignantes pour adapter les soins à votre état de santé et répondre à vos besoins.

Les équipes soignantes

Les infirmiers dispensent les soins infirmiers, surveillent votre état de santé et coordonnent le suivi quotidien. Les aides-soignants apportent un soutien essentiel dans les gestes de la vie quotidienne et veillent à votre confort. Les brancardiers assurent vos déplacements en toute sécurité à l'intérieur de l'établissement. Les cadres de santé supervisent les équipes soignantes et garantissent le respect des protocoles et de la qualité des soins.

Le secrétariat et l'accueil

Les secrétaires et le personnel d'accueil gèrent l'organisation administrative de votre séjour, vos rendez-vous et la communication entre vous et les équipes médicales et soignantes.

Les soins de support

Kinésithérapeutes, assistante sociale, éducateurs spécialisés (EAPA), psychologue et les agents des services hospitaliers (ASH) contribuent à votre confort, votre rééducation et votre bien-être général. Ils apportent un soutien complémentaire aux soins médicaux et participent à votre accompagnement global.

Les services administratifs et supports

Les services RH, comptabilité, facturation, qualité, technique, logistique, restauration, pharmacie et autres équipes assurent le bon fonctionnement de l'établissement et veillent à la sécurité, à la qualité et à l'organisation de votre accueil et de votre séjour.



HÔPITAL PRIVÉ
DE LA MANCHE



Nos services hospitaliers

Chirurgie

» Ambulatoire

 Capacité : **29 places**

Ce service accueille les patients pour des interventions ou soins nécessitant une hospitalisation de courte durée, avec une entrée et une sortie le même jour.

- Objectif : **garantir une prise en charge rapide et efficace**, tout en minimisant le temps passé à l'hôpital, dans un cadre alliant confort et sécurité.

» Conventionnelle

 Capacité : **35 lits + 4 USC**
(Unité de Soins Continus)

Ce service est dédié aux patients nécessitant une hospitalisation avec au moins une nuit passée à l'hôpital.

- Objectif : **offrir un environnement sécurisé et adapté pour une récupération optimale**, grâce à une équipe soignante attentive et des équipements modernes.

SMR

» Hospitalisation complète / de jour

 Capacité : **30 lits + 3 LISp**
(Lits Identifiés Soins Palliatifs)

Ce service accompagne les patients dans leur réadaptation, après une hospitalisation ou en cas de pathologies nécessitant une récupération fonctionnelle.

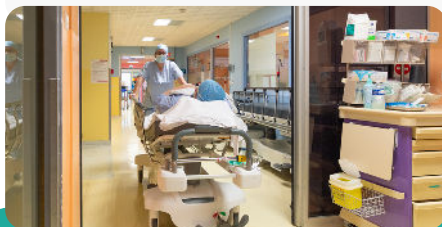
- L'objectif est d'**offrir une prise en charge pluridisciplinaire, centrée sur les besoins de chacun, pour favoriser une récupération optimale**. Selon la situation, elle peut se faire en hospitalisation complète, avec une présence continue, ou en hospitalisation à temps partiel, sur une demi-journée, permettant de rentrer à domicile le soir.

Médecine

» Hospitalisation complète / de jour

 Capacité : **10 lits + 3 LISp**
(Lits Identifiés Soins Palliatifs)

Ce mode de prise en charge permet une entrée directe depuis le domicile, en cas de dégradation de l'état de santé ou d'une perte d'autonomie. Ce service réalise des bilans médicaux complets, sur une ou plusieurs demi-journées. Utile en amont d'une éventuelle hospitalisation en SMR.



Informations pratiques

Télévision / internet

L'HPM vous propose un accès à Internet, le mot de passe affiché dans votre chambre. L'établissement met également à votre disposition un accès à la télévision, n'hésitez pas à vous renseigner à ce sujet lors de votre pré-admission.

Objets de valeurs

Évitez d'apporter des objets de valeurs ou d'importantes sommes en espèces. Si besoin, vous pouvez déposer vos biens dans un coffre sécurisé (adressez-vous à l'accueil). A défaut de cette précaution, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

Repas

Pour les patients en chirurgie, médecine et SMR, nos repas sont préparés sur place à partir de menus élaborés par notre chef(fe) de cuisine et notre diététicienne.

Les horaires des repas sont les suivants :

-  Petit-déjeuner : entre 7h45 et 8h30
-  Déjeuner : entre 12h et 12h30
-  Dîner : entre 18h15 et 19h00

Prothèses dentaires, auditives, lunettes

Il est fortement recommandé de se munir d'une boîte auprès du personnel d'étage et de l'utiliser, surtout de ne pas envelopper ces prothèses dans les mouchoirs en papier afin d'éviter toute confusion avec du linge jetable.

Seules les prothèses déposées dans leur étui spécifique (fourni par l'établissement) pourront, en cas de perte engager la responsabilité de l'établissement.

Pensez à apporter votre étui à lunettes et/ou appareil auditif.

Les visites

Les visites sont conseillées de 13h à 20h. Afin de préserver le repos et le bien-être de chacun, il est recommandé de limiter les visites à 2 ou 3 personnes, d'éviter les visites trop longues ainsi que la présence de jeunes enfants.

Accompagnant

La présence d'un(e) accompagnant(e) en chambre particulière est possible avec l'accord de l'équipe soignante et du médecin. Il/elle doit respecter les règles du service.

Nos parcours de soins optimisés



Parcours Sénologie (cancer du sein)

Depuis juin 2025, l'Hôpital Privé de la Manche propose un parcours structuré, pour accompagner chaque patiente à chaque étape de sa prise en charge.

Un numéro unique : **02 33 06 79 01**

Centralisé pour simplifier les démarches et orienter chaque patiente selon ses besoins. La prise en charge débute par une mammographie à l'HPM, puis, selon les résultats, la patiente est ensuite orientée vers :

- ✚ une prise en charge en oncologie médicale (Caen ou Avranches)
- ✚ une intervention chirurgicale à l'HPM *Une reconstruction mammaire peut également être réalisée à l'HPM.*

Les avantages de ce parcours :

- Un parcours local et simplifié (moins de déplacements, moins de stress)
- Une prise en charge rapide
- Une équipe pluridisciplinaire à l'écoute
- Un accompagnement personnalisé

Le centre d'imagerie médicale Nora Imagerie, installé dans nos locaux, est agréé pour réaliser le dépistage gratuit du cancer du sein pour les femmes de 50 ans et plus (dans le cadre du programme national).



vidi – Nora imagerie



Parcours bariatrique

Ce parcours en hôpital de jour est **dédié au suivi pré et post-opératoire des patients pris en charge pour l'obésité**, incluant bilans, consultations médicales, diététiques et psychologiques, ainsi que de l'éducation thérapeutique et/ou éducation à la santé dans le cadre de groupe de parole.



Parcours oncologie

HPM assure la prise en charge de patients placés sous traitement anticancéreux, pour lesquels, nous traitons les effets secondaires. Cette hospitalisation associe un suivi médical rapproché et un accompagnement par une équipe pluridisciplinaire spécialisée : psychologue, diététicien, EAPA, service social, douleur...



Parcours RAAC en orthopédie

Ce parcours vise à réduire le stress lié à l'hospitalisation, limiter les complications, favoriser une récupération plus rapide et permettre un retour précoce à domicile.

Avant l'intervention, une demi-journée de préparation est organisée. Lors de ce temps, le patient rencontre plusieurs professionnels de santé : un anesthésiste, un infirmier, un kinésithérapeute, un diététicien... L'objectif est de bien informer le patient, de préparer au mieux l'opération, et d'anticiper le retour à domicile dans de bonnes conditions.

Pendant l'intervention, tout est mis en œuvre pour limiter l'impact de la chirurgie. L'anesthésie est adaptée au patient pour garantir confort et sécurité.

Les techniques opératoires sont moins invasives, ce qui permet de réduire la douleur et de favoriser une récupération plus rapide. Après l'opération, la mobilisation et l'alimentation sont reprises rapidement. La douleur est prise en charge de manière active et un suivi rapproché est mis en place. Cette organisation permet de limiter les complications, de retrouver plus vite son autonomie et d'assurer une prise en charge centrée sur le confort du patient.

Ce parcours coordonné améliore la qualité de la prise en charge et place le patient au cœur de son rétablissement.



Parcours plaies et cicatrisation

Nous **assurons une prise en charge spécialisée des plaies chroniques ou complexes**, avec soins techniques adaptés et le suivi de la cicatrisation selon des protocoles spécifiques. A nouveau, une prise en charge pluridisciplinaire permet d'accompagner les patients dans leur démarche de guérison.



Parcours cardiologie

Nous réalisons les bilans cardiaques, les examens diagnostiques, de surveillances etc consultations spécialisées, préalables à l'hospitalisation complète en centre de soins médicaux et en réadaptation cardiaque.



Parcours réadaptation vasculaire

La réadaptation vasculaire est un programme de soins **destiné aux personnes atteintes de pathologies artérielles**. Son objectif principal est d'améliorer la

qualité de vie au quotidien, en particulier chez les personnes présentant des douleurs à la marche. Plus précisément, ce programme vise à réduire la douleur lors de la marche, à augmenter le périmètre de marche, à améliorer la condition physique générale et à prévenir l'aggravation de la pathologie.

Le parcours se déroule en plusieurs étapes :

- Consultation d'inclusion avec le médecin coordonnateur : elle permet d'évaluer la situation médicale de la personne et de valider son entrée dans le programme.
- Bilan de condition physique : réalisé par un enseignant en activité physique adaptée, ce bilan permet de mesurer les capacités physiques de la personne et d'identifier ses besoins spécifiques.
- Élaboration du programme personnalisé : en lien avec l'équipe pluridisciplinaire et selon les objectifs définis, un programme individualisé est mis en place.



Pour toute demande ou renseignement,

merci de contacter : secretariat.hdj@hpmanche.fr ou au **02 33 06 79 17**



Parcours réadaptation fonctionnelle

Les patients passent d'abord devant un médecin afin d'avoir l'accord de ce dernier pour commencer la réadaptation. Ensuite, un bilan est effectué par le kinésithérapeute, afin de voir les déficits du patient. En fonction de cela et du projet du patient, un programme de réadaptation est mis en place, visant à palier les déficits fonctionnels.



Ecole de la chute et du renforcement musculaire

Les patients concernés sont ceux ayant déjà chuté, ou ayant un fort risque de chute. Pendant les séances, un programme de renforcement musculaire, ainsi qu'un travail d'équilibre est effectué par le kinésithérapeute. Un temps d'éducation thérapeutique est également prévu, afin de sensibiliser les patients aux risques résultant d'une chute, aux facteurs de risques de chutes, et au relevé du sol.



Réadaptation du sportif

L'HDJ des sportifs concerne les patients ayant subi au moins un traumatisme physique lié à la pratique sportive. Les patients doivent d'abord voir un médecin, ce dernier donnant le feu vert au patient pour rentrer dans le programme. Le patient est ensuite envoyé vers le kinésithérapeute qui fera un bilan initial, puis qui propose un programme adaptée à la pathologie et aux objectifs du patient.



Un parcours de soins enrichi

L'Hôpital Privé de la Manche a intégré progressivement différents professionnels des soins de support (assistante sociale, diététicienne, enseignante en activité physique adaptée, masseur-kinésithérapeute, psychologue...) afin d'enrichir le parcours de soins et de mieux répondre aux besoins globaux des patients.



Service d'imagerie médicale

vidi - Nora imagerie

vidi Nora imagerie est un service indépendant installé au sein de l'Hôpital Privé de la Manche afin de répondre aux besoins croissants en imagerie médicale dans le secteur de Saint-Lô.

Fort d'une solide expérience en Normandie, ce groupe spécialisé réalise une large gamme d'examens, incluant

- mammographies,
- radiographies conventionnelles, interventionnelles et vasculaires,
- échographies.

Cette collaboration permet ainsi d'améliorer l'accès aux diagnostics et d'offrir aux patients une prise en charge encore plus complète et efficace.

Un hôpital en mouvement, pour mieux vous soigner



Situé au cœur de Saint-Lô, l'Hôpital Privé de la Manche (HPM) joue un rôle essentiel dans l'**accès aux soins** sur un territoire confronté à la raréfaction des professionnels de santé et à l'éloignement des services spécialisés.

Fortement ancré dans la mémoire collective des habitants, l'établissement est depuis des décennies un repère pour de nombreuses familles. 9 patients sur 10 (91.30 %) viennent de la Manche, notre hôpital est bien plus qu'un lieu de soins : il est **un pilier de santé de proximité pour tout un territoire**.



Une dynamique nouvelle et ambitieuse

Depuis juillet 2024, l'HPM de Saint-Lô connaît une véritable relance :

12 000 actes chirurgicaux réalisés en 2025

24 nouveaux praticiens recrutés dans diverses spécialités

3 M€ dans les équipements et les infrastructures

Notre engagement

Nous garantissons à nos patients **une prise en charge médicale experte et fiable**, dans un environnement accueillant, où l'on se sent en confiance, bien accompagné et bien soigné.



Quelques chiffres clés 2025



36 praticiens (chirurgiens, anesthésistes...)

130 professionnels de santé

114
lits et places



5 salles de bloc opératoire



1
plateau
technique de
rééducation



1 service d'imagerie médicale
(radiologie, mammographie, échographie)



L'HPM propose un large éventail de spécialités médicales et chirurgicales :

- ✚ anesthésie
- ✚ chirurgie urologique
- ✚ chirurgie orthopédique
- ✚ chirurgie de la main
- ✚ chirurgie ophtalmologique
- ✚ chirurgie générale, digestive et viscérale
- ✚ chirurgie bariatrique (obésité)
- ✚ chirurgie ORL (oto-rhino-laryngologie)
- ✚ chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice
- ✚ chirurgie vasculaire et endovasculaire
- ✚ chirurgie maxillo-faciale et stomatologique
- ✚ gastroenterologie et hépatologie



La liste de **nos praticiens** est consultable sur notre site internet : hpmanche.fr

Au total, environ **130 professionnels** travaillent ensemble pour garantir votre sécurité, votre confort et la qualité de votre prise en charge à HPM. Chaque membre de l'équipe contribue à faire de votre séjour une expérience la plus sûre et agréable possible.



Association les P'tits Doudous Saint-Lois

L'établissement accueille l'**association Les P'tits Doudous Saint-Lois**, qui vit au sein de l'établissement et comprend des bénévoles ainsi que des professionnels de l'hôpital. Elle apporte soutien, **réconfort et animations aux enfants hospitalisés**, contribuant à créer un environnement plus chaleureux et à rendre leur séjour plus agréable.



Vos droits

L'information et le consentement aux soins

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé (articles L.1111-2 et L.1111-4 du Code de la santé publique), **aucun acte médical ni traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé du patient**. À ce titre, le patient reçoit une information claire, loyale et appropriée sur son état de santé, les soins proposés, leur utilité, leurs risques fréquents ou graves normalement prévisibles, ainsi que les alternatives possibles. **Le patient participe aux décisions concernant sa santé et peut à tout moment accepter ou refuser un soin**, ce choix étant respecté par l'équipe soignante, sauf situations d'urgence ou exceptions prévues par la loi.



La personne de confiance

Son rôle

La personne de confiance accompagne le patient dans son parcours de soins. Elle peut assister aux entretiens médicaux, aider le patient à comprendre les informations qui lui sont données et à exprimer ses choix.

Qui peut être désigné ?

Toute personne majeure peut désigner comme personne de confiance un parent, un proche ou son médecin traitant. **Cette désignation se fait par écrit, est valable sans limitation de durée et peut être modifiée ou annulée à tout moment par le patient.** Les mineurs et les patients sous tutelle ne peuvent pas désigner de personne de confiance.



Cas où le patient ne peut plus s'exprimer

Si le patient se trouve dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est consultée en priorité par l'équipe médicale. Elle transmet alors les souhaits et valeurs du patient afin de guider les décisions concernant sa prise en charge. Son avis prime sur tout autre témoignage, sauf dispositions légales particulières ou directives anticipées du patient.

À remplir dans la pochette patient

Un document de désignation de personne de confiance est fourni dans votre pochette d'accueil. Il doit être complété et signé par le patient et co-signé par la personne de confiance afin que l'équipe médicale puisse en tenir compte lors de votre prise en charge.



Les directives anticipées

Qu'est-ce que c'est ?

Les directives anticipées sont des **instructions écrites par lesquelles une personne majeure exprime à l'avance ses souhaits concernant les soins qu'elle souhaite recevoir ou refuser si elle se trouve un jour dans l'incapacité d'exprimer sa volonté**. Elles sont prévues par l'article L.1111-11 du Code de la santé publique.

Qui peut les rédiger ?

Toute personne majeure et capable peut rédiger des directives anticipées. Elles peuvent préciser les traitements à recevoir, ceux à refuser, ou toute préférence particulière concernant sa prise en charge médicale.

Comment les rédiger ?

Vous pouvez :

- Demander au service hospitalier un formulaire type pour rédiger vos directives anticipées.
- Rédiger un document libre, daté et signé, tant qu'il reflète clairement vos volontés.



Validité et conservation

- Les directives anticipées sont valables sans limite de durée, mais peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.
- Elles sont conservées dans votre dossier médical à l'hôpital, mais peuvent également être remises à votre médecin traitant ou la personne de confiance, dont le nom doit être connu de l'équipe médicale.

Application concrète

En cas d'incapacité à exprimer votre volonté, l'équipe médicale est tenue de respecter vos directives anticipées, sauf situations d'urgence ou impossibilité médicale.

Elles servent de guide prioritaire pour décider des traitements à mettre en œuvre ou à limiter, en cohérence avec vos souhaits. La personne de confiance peut être consultée pour confirmer ou clarifier vos instructions.

Retrouver vos directives

Si vous avez déjà rédigé des directives anticipées dans un autre établissement ou via votre médecin traitant, signalez-le au personnel pour qu'elles soient intégrées à votre dossier.

À remplir dans la pochette patient

Un document est fourni dans votre pochette d'accueil pour indiquer si vous avez déjà rédigé des directives anticipées et, le cas échéant, où elles sont conservées. Cela permet à l'équipe médicale de connaître vos volontés et de les prendre en compte dès votre admission.



Informatique libertés et confidentialité

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (loi Informatique et Libertés) et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), **les informations vous concernant sont collectées et conservées de manière confidentielle par l'établissement.**

Elles sont utilisées uniquement pour assurer votre prise en charge et la qualité des soins. **Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant**, que vous pouvez exercer auprès du service concerné.

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel, et vos données ne peuvent être communiquées à des tiers qu'avec votre consentement ou dans les cas prévus par la loi.

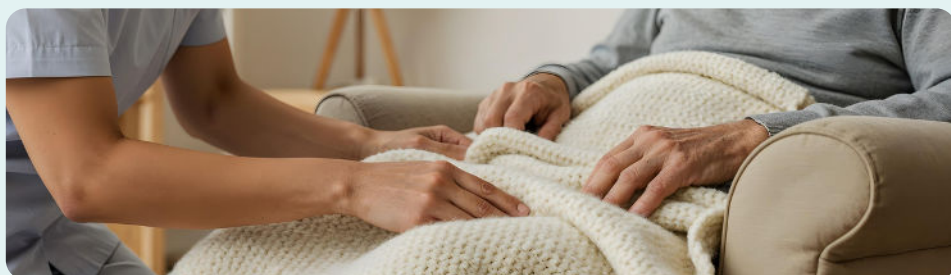


Douleur et Soins Palliatifs (CLUD – SP)

La douleur est une préoccupation quotidienne pour l'équipe soignante. Elle est systématiquement évaluée et prise en charge pour vous garantir le maximum de confort possible pendant votre séjour.

Vous serez invité à indiquer votre douleur sur une échelle de 0 à 10, où 0 correspond à aucune douleur et 10 à la douleur la plus intense.

Des mesures adaptées seront mises en place en fonction de votre ressenti. L'établissement dispose également d'un comité de la douleur, qui veille à la qualité de la prise en charge et à l'amélioration continue des pratiques.



Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

L'établissement met en œuvre une politique active de prévention et de contrôle des infections. **Une infirmière hygiéniste et l'équipe du CLIN** (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) **veillent au respect des bonnes pratiques d'hygiène, à la sécurité des soins et à la prévention des infections.** Des mesures simples mais essentielles, comme le lavage des mains, le port de matériel de protection et le respect des protocoles, contribuent à protéger tous les patients et le personnel. N'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe soignante si vous souhaitez des informations ou des conseils sur l'hygiène pendant votre séjour.





L'expression des usagers

Donnez votre avis

Votre opinion est importante pour améliorer la qualité des soins et de l'accueil. Vous pouvez répondre à des questionnaires de satisfaction, disponibles sur internet ou sur papier, à remplir pendant votre séjour ou à votre sortie. Les questionnaires papier peuvent être déposés dans la boîte à lettres du service ou remis à l'accueil. Vous pouvez également **laisser un avis sur Google, qui permet à l'établissement de connaître votre ressenti et de mieux répondre aux attentes des patients.**



Dispositif e-Satis

L'établissement participe au dispositif national e-Satis, qui permet de mesurer la satisfaction des patients de manière anonyme et sécurisée. Vos réponses contribuent à l'amélioration continue de la prise en charge et des services proposés.



Besoin d'aide ou questions

Si certaines questions vous semblent difficiles à comprendre, ou si vous souhaitez des précisions, l'équipe soignante est présente pour vous accompagner et vous aider à remplir le questionnaire. Votre participation est volontaire et contribue directement à améliorer la qualité des soins pour tous les patients.



Don d'organes et de tissus

En France, le don d'organes et de tissus est régi par le Code de la santé publique (articles L1231-1 et suivants). **Toute personne majeure est considérée comme donneur sauf si elle a exprimé son refus de son vivant.**

Vous pouvez consulter ou enregistrer votre refus sur le registre national des refus, auprès de votre mairie ou de l'Agence de la biomédecine. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site de l'Agence de la biomédecine ou auprès du personnel hospitalier.





Usagers vos droits

La CDU

La CDU, c'est la Commission des Usagers.

A quoi sert la CDU ?

La CDU a pour missions de :

- Veiller au respect des droits des patients
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins
- Examiner les réclamations et plaintes des patients ou de leurs proches
- Favoriser le dialogue entre les usagers et l'établissement

Elle permet aux patients d'être écoutés, informés et représentés.

Qui compose la CDU ?

La CDU est composée notamment :

- du représentant légal de l'établissement (ou son représentant),
- de professionnels de santé,
- de représentants des usagers,
- parfois d'un médiateur médical et non médical.

La présidente est Valérie LOUICHE, représentante des usagers

Quand saisir la CDU ?

Un patient (ou un proche) peut saisir la CDU :

- en cas d'insatisfaction concernant la prise en charge,
- pour une réclamation, une plainte ou une demande d'information sur ses droits.

Comment accéder à mon dossier médical ?

Vous souhaitez simplement disposer d'informations sur votre état de santé et/ou votre traitement ? Nous vous conseillons de prendre contact avec l'équipe médicale qui vous a pris en charge pendant votre hospitalisation ou votre consultation.



La loi du 4 mars 2002 vous permet d'accéder directement à votre dossier médical. Vous devez envoyer une demande écrite et joindre une copie de votre pièce d'identité, à l'adresse suivante :

Hôpital Privé de la Manche
Secrétariat de direction
45 rue du Général Koenig
50000 Saint-Lô

L'établissement dispose de 8 jours (pour les dossiers de moins de 5 ans) à 2 mois (pour les dossiers de plus de 5 ans) si la demande est complète pour vous répondre.

Pour toute question relative à votre dossier, vous pouvez contacter :

Carole MELLET - chargée du suivi des demandes : carole.mellet@hpmanche.fr



Comment formuler une plainte / réclamation ?

En cas de difficulté d'ordre médical, soignant, organisationnel, administratif ou hôtelier, nous vous recommandons de prendre contact avec l'équipe médicale qui vous a pris en charge lors de votre hospitalisation ou consultation.

Si la situation persiste vous pouvez formuler une réclamation, soit par écrit, en adressant un courrier au Directeur de l'établissement, ou soit oralement auprès du responsable du service concerné.

Toutes les plaintes et réclamations écrites sont centralisées par la Direction, qui en assure le suivi et apporte une réponse dans les meilleurs délais.

Les médiateurs médical et non médical ont pour mission de vous écouter, de vous accompagner dans votre démarche et de favoriser le rétablissement d'une relation de confiance entre vous et l'établissement ou ses professionnels.

En cas de situation complexe, une médiation peut être proposée par l'établissement ou organisée à votre demande, avec ou sans la présence d'un représentant des usagers. Si vous êtes hospitalisé au moment de votre demande, tout est mis en œuvre pour que l'entretien ait lieu avant votre sortie.

À l'issue de cet entretien, un compte rendu vous sera adressé et présenté à la Commission des Usagers (CDU).

Médiateur médical

Dr Ludo VAN KRUNCKELSVEN

contact@hpmanche.fr

Médiatrice Non Médicale

Anne-Emmanuelle CADET

Responsable unités de soins
anne-emmanuelle.cadet@hpmanche.fr



Les représentants des usagers

Un représentant des usagers est une personne élue ou désignée pour défendre les intérêts des patients et des usagers de l'établissement.

Il participe aux instances de l'hôpital, informe et accompagne les patients, et veille à ce que leurs droits et leur satisfaction soient respectés.

Pour contacter un représentant des usagers,
vous pouvez vous adresser à : ru@hpmanche.fr

Imagerie interventionnelle

Au cours de votre intervention vous êtes susceptibles de recevoir une dose de rayonnements ionisants au niveau faible ou très faible délivrée par l'utilisation d'un appareil dénommé amplificateur de brillance.

Important : si vous êtes enceinte ou susceptible de l'être, merci de le signaler.
Pour plus d'informations, votre chirurgien se tient à votre disposition.

Patients mineurs et patients majeurs sous tutelle

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite, **une autorisation signée par les parents ou le représentant légal**. Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrés exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou un majeur protégé **informe l'intéressé de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement** et le fait de participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé le médecin délivre les soins indispensables.



La charte de l'enfant hospitalisé est affichée dans les services de soins.





Le dossier médical Partagé DMP



Le DMP est un dossier médical sécurisé et confidentiel qui centralise vos informations de santé : comptes rendus, examens, traitements, allergies, etc. Il permet à tous les professionnels de santé que vous autorisez d'accéder rapidement à votre historique médical pour mieux coordonner vos soins. Vous pouvez créer votre DMP gratuitement et y consulter vos documents à tout moment.

Vous pouvez vous opposer à l'ouverture du DMP, à sa consultation et/ou à l'envoi de documents à tout moment, sans avoir à vous justifier. Si vous ne souhaitez pas que vos informations soient consultées ou transmises via le DMP, vous pouvez en informer l'établissement lors de la pré-admission ou directement auprès de l'équipe soignante pendant votre prise en charge.



Vos représentants

- Le représentant légal de l'établissement **BERARD Pierre François**
- Le médiateur médical **Dr VAN KRUNCKELSVEN Ludo**
- Les représentants des usagers **LOUCHE Valérie (T)**
CLEMENT Elisabeth (T)
LEDOYEN Gilles (S)
MARTIN France (S)
- Le président de la commission **Dr RAHBARI Alain**
médicale de l'établissement
- La référente handicap de l'établissement **LEMAITRE Elisa**
- Les référentes bientraitance **CHARDIN Marie**
DUBOURG Charlene
- IDE hygiéniste **JUNGUENE Sandrine**
- Référente douleur **AMIOT Elodie**
- Responsable qualité et sécurité des soins **LEFORT Elisa**

La qualité et sécurité des soins

L'établissement s'engage dans une **démarche qualité et sécurité des soins, encadrée par un Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)**.

Nous suivons des indicateurs précis pour évaluer et améliorer en continu la prise en charge, la sécurité et le confort des patients.

La satisfaction et l'expression des usagers font partie intégrante de cette démarche : vos avis, suggestions et retours permettent d'identifier les points à améliorer et d'adapter nos pratiques.

La politique qualité est formalisée par écrit et accessible à tous : vous pouvez la consulter sur le site internet de l'établissement pour en savoir plus sur nos engagements et nos objectifs.

Nos résultats e-satis

Score global chirurgie interventionnelle



Score global ambulatoire



Score global SMR





La charte de la personne hospitalisée

- ☛ 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.
- ☛ 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 en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- ☛ **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.
- ☛ 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.
- ☛ 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.
- ☛ 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.
- ☛ 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.
- ☛ **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- ☛ 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.
- ☛ La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit ont accès au dossier médical de la personne décédée.
- ☛ La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle reçoit. 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 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.



La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- 1 Choix de vie**
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est **libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne** et de déterminer son mode de vie.
- 2 Cadre de vie**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir **choisir un lieu de vie** – domicile personnel ou collectif – adapté à ses attentes et à ses besoins.
- 3 Vie sociale et culturelle**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance **conserve la liberté de communiquer**, de se déplacer et de participer à la vie en société.
- 4 Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
- 5 Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir **garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles**.
- 6 Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être **encouragée à conserver des activités**.
- 7 Liberté d'expression et liberté de conscience**
Toute personne doit pouvoir **participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix**.
- 8 Préservation de l'autonomie**
La prévention des handicaps et de **la dépendance est une nécessité** pour la personne qui vieillit.
- 9 Accès aux soins et à la compensation des handicaps**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir **accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles**.
- 10 Qualification des intervenants**
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques **doivent être dispensés par des intervenants formés**, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
- 11 Respect de la fin de vie**
Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 La recherche : une priorité et un devoir**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps **est une priorité**. C'est aussi un devoir.
- 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable**
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
- 14 L'information**
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



La charte Romain Jacob

Valoriser l'image que la personne en situation de handicap perçoit d'elle-même



Exprimer les besoins



Construire une culture professionnelle commune



Organiser l'accès aux soins et à la prévention



Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans engagement



Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication



Valoriser l'accompagnement



Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap



Coordonner le parcours de santé



Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires



Améliorer la réponse aux urgences médicales





Les numéros utiles

Urgences vitales

- Urgences médicales / SAMU : 15 — service d'aide médicale urgente
- Pompiers (secours et incendie) : 18
- Police secours / Gendarmerie : 17
- Numéro d'urgence européen (tous pays UE) : 112 — fonctionne partout en Europe
- Urgences pour personnes sourdes/malentendantes : 114 (SMS / visiophonie)
- Médecin de garde (accès aux soins non programmés) : 116 117

Santé & conseils médicaux

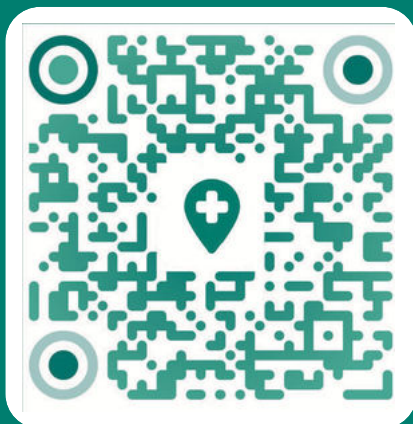
- Pharmacie de garde : 3237
- Centre anti-poison et de toxicovigilance : 02 41 48 21 21 (conseil 24h/24)

Écoute, prévention, soutien social & psychologique

- Samu Social (aide aux personnes en grande précarité) : 115
- Allô Enfance en Danger : 119
- Violences Femmes Info : 3919
- Harcèlement : 3020 / 3018
- Suicide prévention (écoute) : 3114 (num national)
- Fil Santé Jeunes : 0 800 235 236 (jeunes jusqu'à 25 ans)
- Drogues Info Service : 0 800 231 313
- Alcool Info Service : 0 980 980 930
- Écoute Cannabis : 0 811 91 20 20
- Tabac Info Service : 39 89
- Sida Info Service : 0 800 840 800



HÔPITAL PRIVÉ
DE LA MANCHE



Suivez les actualités de l'Hôpital Privé de la Manche !

-  Informations sur l'HPM
-  Conseils santé
-  Actualités

Hôpital privé de la Manche
45 rue du Général Koenig
50000 Saint-Lô
www.hpmanche.fr



CENTRE
WILLIAM HARVEY



Le Centre de réadaptation cardiaque William
Harvey fait parti de l'Hôpital Privé de la Manche.