

Bien  
ve  
nue

Wel  
come

Ka  
ri  
bu

Ton  
ga  
Soa

**LIVRET  
D'ACCUEIL**

# Kari bu

**Le CHM  
vous souhaite  
la Bienvenue**

## MES PREMIERS PAS AU CHM

*Toutes les informations essentielles pour  
vous orienter dès votre arrivée.*

1.

*Bien démarrer  
mon parcours*

Présentez-vous à l'accueil du CHM.  
Selon le motif de votre venue, vous  
serez orienté vers le bureau des  
entrées ou le service de soins.



2.

*Quels documents  
dois-je apporter ?*



Pensez à vous munir de :

- votre pièce d'identité ;
- votre carte Vitale ou votre attestation de droits ;
- votre carte de mutuelle, si vous en avez une ;
- votre convocation ou votre carnet de santé ;
- vos ordonnances, résultats d'exams et documents médicaux utiles.



3.

*J'ai besoin  
d'un interprète*



Si vous avez des difficultés à comprendre  
ou à vous exprimer en français, signalez-  
le à l'équipe. Une solution adaptée de  
communication ou d'interprétariat pourra  
être recherchée afin de faciliter vos  
échanges avec les professionnels.

4.

*Je rencontre une difficulté :  
à qui m'adresser ?*

Pour toute question ou difficulté concernant  
votre accueil, vos soins, vos droits ou votre  
séjour, vous

pouvez vous adresser :

- à un professionnel du service ;
- au cadre de santé ;
- au service chargé des relations  
avec les usagers.

Vous pouvez également formuler  
une réclamation  
ou demander à être accompagné  
dans vos démarches.



5.

*La maison des usagers,  
un espace d'écoute*

La Maison des usagers est un espace d'accueil,  
d'écoute, d'information et d'orientation ouvert aux  
patients et à leurs proches. Vous pouvez y rencontrer les  
représentants des usagers, les associations d'usagers et  
obtenir des informations sur vos droits et les dispositifs  
d'accompagnement.

Localisation : entrée principale

Horaires : 8h-15h

Contact : [representantusagers@chmayotte.fr](mailto:representantusagers@chmayotte.fr)

02 69 66 58 27



**En cas d'urgence vitale  
Prévenez immédiatement un professionnel du CHM  
ou composez le 15.**

Madame, Monsieur,

Les professionnels du Centre Hospitalier de Mayotte vous souhaitent la bienvenue.

Tout au long de votre séjour, les équipes médicales, soignantes, techniques et administratives s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour vous offrir une prise en charge de qualité, dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner durant votre hospitalisation. Il vous apportera des informations utiles sur vos droits et devoirs, les conditions de séjour, ainsi que sur l'organisation générale de l'établissement.

Pour nous faire part de votre ressenti, de vos remarques et suggestions, vous trouverez le lien vers un questionnaire de satisfaction à la fin de ce livret.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement, pour vous-même ou vos proches.

*La Direction Générale*

Ka  
ri  
bu



Bien  
ve  
nue

# Nos conseils



## FRANÇAIS

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, rapprochez-vous de l'équipe soignante qui, le cas échéant, vous aidera à comprendre. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent signaler leurs besoins à l'équipe afin qu'une solution adaptée de communication puisse être recherchée, notamment, lorsque cela est nécessaire et possible, le recours à un interprète en langue des signes.



## KIBUSHI

Neka anao, tsi mvoulanga aou si kuéléwa kivazaha, magnatogna hulu mi hassa lapitali, reou mbou angnanou djitihadi ikueledza anao.



## SHIMAORÉ

Néka wawé kulaguwa wala ku yéléwa shizungu, ngaliya ma zanfirmiers ya liyo bavuni, wahu élédzé.



## MALGACHE

Hoanao tsy mahay na tsy mahazo teny frantsay, dia manantona ireo piasan'ny fahasalamana mba handika teny hoanao. Oanao môna sy marenina kosa dia tokony hanantona ireo mpahay baiko ôna mba hisitraka izay ilaimao



## ENGLISH

If you have difficulty speaking or understanding French, please let a member of staff know. Appropriate communication or interpreting support can be arranged to help you communicate with healthcare professionals. If you are deaf or hard of hearing, please tell the team about your communication needs so that suitable support can be provided, including sign language interpreting where available.



## ESPAGNOL

Si no entiende el francés, le invitamos a se que ponga en contacto con el equipo médico. Los sordos y mudos pueden llamar a un profesional para una traducción en lenguaje de señas.

# SOMMAIRE

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>1- BIENVENUE AU CHM</b>                   | <b>7</b>  |
| Présentation du CHM                          |           |
| <b>2- NOTRE OFFRE DE SOINS</b>               | <b>9</b>  |
| <b>3- VOTRE ARRIVÉE</b>                      | <b>10</b> |
| Accueil et admission                         | 10        |
| Formalités administratives                   | 11        |
| Horaires d'ouverture                         | 12        |
| Frais d'hospitalisation                      | 13        |
| <b>4-VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL</b>            | <b>12</b> |
| Règles de vie collective                     | 14        |
| L'équipe soignante                           | 15        |
| Liberté de culte                             | 16        |
| Linge et objets de toilette                  | 16        |
| Objets de valeur et effets personnels        | 16        |
| Restauration                                 | 17        |
| Visites et accompagnants                     | 17        |
| Confidentialité et respect de l'intimité     | 17        |
| Règles d'hygiène et de sécurité              | 17        |
| <b>5-DROITS ET INFORMATIONS DES PATIENTS</b> | <b>16</b> |
| Les directives anticipées                    | 18        |
| La personne de confiance                     | 18        |
| La personne à prévenir                       | 19        |
| Droits d'accès à vos informations santé      | 19        |
| Plaintes et réclamations                     | 20        |
| Maisons des usagers                          | 21        |
| <b>6-LE CHM S'ENGAGE</b>                     | <b>22</b> |
| La qualité et la satisfaction des usagers    | 22        |
| Hygiène hospitalière                         | 24        |
| Prise en charge de la douleur                | 25        |
| <b>7-LA SORTIE</b>                           | <b>26</b> |
| Sortie / Décès                               | 26        |
| Numéros utiles                               | 27        |

# Bienvenue au CHM

Le Centre Hospitalier de Mayotte : un acteur clé de la santé publique à Mayotte.

Établissement public de santé, le **Centre Hospitalier de Mayotte (CHM)** est le **seul hôpital du département**. Dans un contexte de faible développement de l'offre libérale, il constitue le **principal recours pour les soins hospitaliers et les consultations médicales externes** sur l'ensemble du territoire.

Une organisation fondée sur le maillage territorial et la gradation des soins.

Pour répondre aux besoins spécifiques de la population, le CHM s'appuie sur une organisation territoriale originale, articulée autour de plusieurs niveaux de prise en charge :

- Un plateau technique central situé à Mamoudzou, qui regroupe les principaux services de médecine, de chirurgie, d'urgence et de spécialités.

- Quatre centres médicaux de référence délocalisés (Nord, Centre, Sud et Petite-Terre), de niveau intermédiaire, assurant :
  - des consultations médicales généralistes avec ou sans rendez-vous,
  - une permanence médicale 24h/24 et 7j/7,
  - une maternité dédiée aux accouchements physiologiques (Centre et Petite-Terre),
  - un cabinet dentaire intégré.

- Les 4 secteurs disposent aussi d'une offre de soins pour les patients adultes et enfants présentant des troubles psychiques en CMP et CMPEA

- Dix centres de consultations répartis sur

l'île, assurant une offre de soins de proximité (consultations médicales et infirmières) et participant activement aux actions de prévention.

- Un service de soins de suite et de réadaptation sur le site de Pamandzi en Petite-Terre.

- Un service d'hospitalisation à domicile (HAD), permettant de poursuivre certains soins complexes à domicile, dans un cadre sécurisé.

- Une Équipe Mobile d'Accompagnement aux Soins Palliatifs (EMASP), apportant un soutien spécifique aux patients atteints de maladies graves ou en fin de vie.

- Une Unité de Recherche Clinique (URC), moteur de l'innovation et de l'amélioration des pratiques. - des centres médico-psychologiques (CMP) et des centres médico-psychologiques enfants et adolescents (CMPEA) à proximité des Centres Médicaux de Référence.

Le Centre Hospitalier de Mayotte joue également un rôle essentiel dans la **prévention et la santé publique**.

Il intervient activement dans la **lutte contre plusieurs pathologies prioritaires** sur le territoire, notamment la **tuberculose**, les **infections sexuellement transmissibles (IST)**, la **lèpre**, les **conduites addictives**.

Le CHM assure également la **vaccination des personnes âgées de plus de 6 ans**, contribuant ainsi à la protection collective de la population.





# Notre offre de soins

Pour optimiser son fonctionnement et favoriser une prise en charge cohérente et coordonnée des patients, le **Centre Hospitalier de Mayotte** est organisé en pôles d'activité.

Cette structuration permet de **regrouper les services aux activités complémentaires** au sein d'entités médicales ou médico-techniques, afin de faciliter la coordination des soins, la gestion des ressources et l'efficacité des parcours patients :



## Pôle BRACCS

Bloc Opératoire  
Réanimation  
Anesthésie  
Chirurgie  
Caisson hyperbare  
Spécialités

## Pôle Gynécologique / Obstétrique

Maternité Mamoudzou  
Maternités périphériques (Kahani, Petite-Terre)  
Chirurgie gynécologie  
Suites de couches  
Urgences gynécologiques  
Urgences obstétricales

## Pôle USEM

Urgences,  
SAMU-SMUR  
CESU  
EVASAN  
UMJ

## Pôle NEOPED

Pédiatrie  
Néonatalogie  
Unité Kangourou Sud  
Centre de référence des maladies rares (CRMR)  
Centre Régional de dépistage néonatal (CRDN)  
Cardiologie Pédiatrique

## Pôle Médico-technique

Biologie médicale  
Imagerie médicale – Pharmacie  
Stérilisation

## Pôle MHES

Médecine polyvalente et interne  
Activités externes  
Médecine ambulatoire  
Hémo-oncologie  
Département maladies infectieuses et tropicales  
Cardiologie  
Néphrologie et dialyse  
HAD  
EMASP  
SMR

## Pôle SAME

Consultations de psychiatrie  
CMPEA  
UMPP  
Hospitalisation psychiatrique  
USMP  
CMPEA (Centre Médico-Psychologique Enfants Adolescents)  
CMP (Centre Médico-Psychologique)

## Pôle Santé Publique et Vigilances

Actions de santé  
Médecine préventive

# Votre arrivée

## Accueil et admission

## Votre arrivée et votre identification

Dès votre arrivée au Centre Hospitalier de Mayotte, les **hôtesses d'accueil** sont à votre disposition pour vous orienter, répondre à vos questions et vous accompagner dans vos premières démarches. Leur bureau est ouvert du lundi au dimanche, de 7h à 18h.

Elles vous guideront vers le **Bureau des Entrées (BE)**, où seront réalisées les formalités d'admission. Il est **essentiel de vous présenter au Bureau des Entrées dès votre arrivée**, afin de permettre une prise en charge rapide et sécurisée.

Une **identification exacte, complète et à jour** est indispensable pour garantir la sécurité de vos soins, éviter les erreurs médicales et assurer une gestion optimale de votre dossier. Veillez donc à vous munir de tous les documents nécessaires (carte d'identité, carte vitale, justificatif de droits...).

Pour les **personnes à mobilité réduite**, des **fauteuils roulants** peuvent être mis à disposition, sur **demande auprès des hôtesse d'accueil**, selon les disponibilités.



## Formalités administratives

Afin d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions, il est indispensable de vous munir de certains documents lors de chaque passage à l'hôpital.

### > DOCUMENTS MÉDICAUX :

- Votre **carnet de santé**
- Vos **examens médicaux récents** en votre possession (radiographies, résultats d'analyses biologiques)
- Votre **dernière ordonnance** si vous suivez un traitement

### > DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- Votre **pièce d'identité (avec photo)** : carte d'identité, passeport, ou carte de séjour, extrait de naissance ou livret de famille.
- Votre **carte vitale** ou votre **attestation d'assuré social**
- Votre **carte de mutuelle**
- Tout document utile à la reconstitution de **votre dossier médical**

Ces documents permettent de **vérifier votre identité** à chaque étape de votre parcours de soins, grâce à vos **nom, prénom et date de naissance**. Une identification claire, précise et cohérente est essentielle pour garantir la sécurité de votre prise en charge.

Pour votre sécurité, un **bracelet avec votre nom et prénom** vous sera posé à votre arrivée. Vous devrez le garder pendant tout votre séjour à l'hôpital.

Les soignants vous demanderont **régulièrement de confirmer votre identité** (avant un soin, un examen, ou un médicament). Ce n'est pas une erreur, c'est **une règle importante pour éviter les confusions**.

**Une mauvaise identité peut provoquer une erreur médicale. Votre identité, c'est votre sécurité.**

C'est pourquoi il est **très important que vos informations soient exactes** dès votre arrivée.

Si vous voyez une erreur sur votre bracelet ou dans vos documents, **signalez-le rapidement** à l'équipe.



# Horaires d'ouverture

| Points de saisie        | Horaires d'ouverture |                    |              |
|-------------------------|----------------------|--------------------|--------------|
|                         | Du lundi au vendredi | Samedi             | Jours fériés |
| BE* Central             | 06h00-17h00          | 07h00-14h00        |              |
| BE* Chirurgie externe   | 06h00-14h00          |                    |              |
| BE* Chir ambulatoire    | 06h30-10h30          |                    |              |
| BE* imagerie            |                      |                    |              |
| Urgences                | 24h/24 - 7j/7        |                    |              |
| Urgences gynécologiques | 07h00-19h00 - 7j/7   |                    |              |
| Maternité               | 06h00-13h00          |                    | 07h00-17h00  |
| Kahani                  | 07h00-17h00          | 07h00-14h00        |              |
| Dzoumogné               | 07h00-17h00          | 07h00-14h00        |              |
| Jacaranda               | 06h30-17h00          | 07h00-12h00        |              |
| Mramadoudou             | 06h30-17h00          | 06h30-13h30        |              |
| Dzaoudzi                |                      | 06h30-19h00 - 7j/7 |              |

\*BE = bureau des entrées

## Frais d'hospitalisation

Selon votre situation et votre couverture sociale, tout ou partie des frais liés à votre prise en charge peut rester à votre charge. Si vous rencontrez des difficultés financières ou si vous ne disposez pas de couverture sociale, vous pouvez solliciter le service social du CHM afin d'être accompagné dans vos démarches. L'ordonnance n°2012-785 du 31/05/2012 prévoit la gratuité des soins aux mineurs (âgés de moins de 18 ans) et ceux destinés à préserver la santé de l'enfant à naître.

### CONSULTATIONS : PROVISIONS FINANCIÈRES À LA CHARGE DES NON ASSURÉS SOCIAUX

| Points de saisie                                               | Semaine |      | Week-end & jours fériés |      |
|----------------------------------------------------------------|---------|------|-------------------------|------|
|                                                                | Jour    | Nuit | Jour                    | Nuit |
| Consultation spécialisée                                       | 20€     | 25€  |                         |      |
| Consultation aux Urgences                                      | 30€     | 30€  | 30€                     | 30€  |
| Consultations centres de référence et centres de consultations | 10€     | 15€  | 15€                     | 15€  |
| Consultations programmées en                                   | 25€     |      |                         |      |
| Certificat d'aptitude à la plongée                             | 30€     |      |                         |      |
| Consultation cabinet dentaire                                  | 20€     |      |                         |      |
| Consultation psy et CMP                                        | 15€     |      |                         |      |

### HOSPITALISATION : PROVISIONS FINANCIÈRES À LA CHARGE DES NON ASSURÉS SOCIAUX

| Hospitalisation par le CHM         | Tarifs de prestations | Reste à payer à la charge des non-assurés |
|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|
| Consultation cabinet dentaire      | 372€/jour             | 80€/jour                                  |
| Pédiatrie                          | 372€/jour             | Gratuité                                  |
| Hospitalisation de jour - Médecine | 196€                  | 80€                                       |
| Réanimation                        | 978€/jour             | 200€/jour                                 |
| Gynécologie - Obstétrique          | 588€/jour             | Gratuité                                  |
| Chirurgie                          | 744€/jour             | Gratuité 120€/jour                        |
| Chirurgie ambulatoire              | 514€                  | 100€/jour                                 |
| Caisson hyperbare                  | 300€                  |                                           |

# Votre séjour à l'hôpital

## L'équipe soignante

À votre arrivée, vous serez accueilli dans une chambre individuelle ou partagée, selon le service et les possibilités d'accueil.

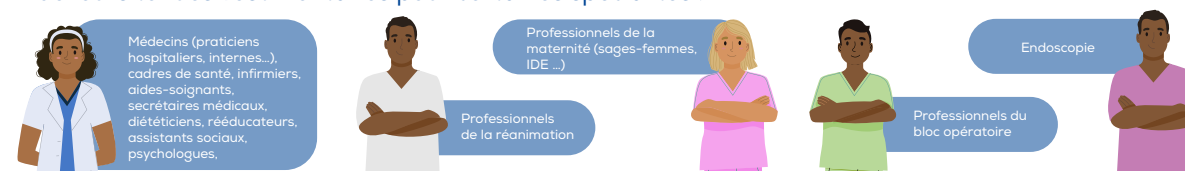
Nos équipes **médicales, soignantes, administratives et techniques** travaillent ensemble pour vous assurer une prise en charge efficace et respectueuse. Vous (ou la personne de confiance que vous désignez) serez régulièrement informé(e) sur les soins, les examens réalisés, les traitements en cours, ainsi que sur l'évolution de votre état de santé.

Voici les principaux intervenants que vous pourrez rencontrer :

- **Les médecins** (chefs de service, praticiens hospitaliers, attachés, internes...) sont responsables de votre prise en charge médicale, ils établissent le diagnostic, prescrivent les examens, assurent le traitement et le suivi.
- **Les pharmaciens** préparent et délivrent les médicaments et les dispositifs médicaux nécessaires à vos soins.
- **Les sages-femmes et maïeuticiens** présents dans les services de maternité, ils assurent le suivi des grossesses, les accouchements et les soins à la mère et au nouveau-né.
- **Les cadres de santé** organisent le bon fonctionnement du service, coordonnent les équipes, le parcours de soins et sont à l'écoute des patients et de leurs proches.
- **Les infirmiers** réalisent les soins prescrits, surveillent votre état de santé et peuvent vous conseiller dans la gestion de votre traitement et de votre bien-être.
- **Les aides-soignants et auxiliaires de puériculture** assistent les infirmiers dans les soins d'hygiène, de confort et d'accompagnement au quotidien.



Les professionnels sont identifiables grâce à leurs badges. Ils sont également repérables par la couleur de leurs tenues vestimentaires pour certaines spécialités :



On retrouve également des kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des psychomotriciens, des psychologues, assistants sociaux, personnels de radiologie, diététiciens, secrétaires médicaux, assistants médico-administratifs, brancardiers et ambulanciers, AMP... ainsi que les ASH, les techniciens de laboratoire, les préparateurs en pharmacie, les APA, le personnel administratif. Des interprètes peuvent être sollicités en cas de difficulté de communication.

L'ensemble des professionnels de l'établissement est soumis au secret professionnel et veille à la confidentialité des informations vous concernant.

## Le traitement personnel

Pour des raisons de sécurité, remettez vos médicaments personnels et vos ordonnances à l'infirmier(ère) à votre admission dans le service. Ils vous seront rendus à votre sortie. Le médecin réévaluera le traitement si besoin.

## Liberté des cultes



L'hôpital respecte la **liberté de culte** et veille à ce que chacun puisse vivre sa spiritualité dans le respect des autres et du cadre hospitalier.

Un **représentant du culte musulman** est présent au sein de l'établissement. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à être mis en relation avec lui pendant votre hospitalisation. Il peut vous apporter un **soutien spirituel et moral**, et, si besoin, vous orienter vers un représentant de votre propre confession. Le **prosélytisme est strictement interdit** au sein de l'hôpital, afin de garantir un climat de respect, de neutralité et de sérénité pour tous.

Par ailleurs, certaines **associations partenaires** collaborent avec l'établissement pour vous accompagner dans votre parcours de soins, y compris sur le plan moral, social ou spirituel.

N'hésitez pas à demander des informations auprès de l'équipe si vous souhaitez en bénéficier.

## Confidentialité et respect de l'intimité

Le respect de votre intimité et de la confidentialité s'impose tout au long de votre prise en charge. Les soins, examens et échanges concernant votre santé doivent être réalisés dans des conditions préservant autant que possible votre intimité, notamment dans les chambres partagées. Vous pouvez signaler à l'équipe toute situation dans laquelle vous estimez que votre intimité ou la confidentialité de vos informations n'est pas suffisamment respectée.



### Linge et objets de toilette

Pour rendre votre séjour plus agréable, nous vous invitons à vous munir du nécessaire de toilette (serviettes de toilette, brosse à dents, dentifrice, savon ...), ainsi que de linge de rechange.

## Objets de valeur et effets personnels

Pour votre tranquillité et votre sécurité lors de votre hospitalisation, nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur (bijoux, carte bancaire, appareils électroniques, etc.) ni de somme d'argent importante. Il est conseillé de remettre vos objets de valeur à vos proches. L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol de vos effets personnels.

## Restauration



Trois repas par jour vous seront servis, sauf contre-indication médicale.

Les menus sont adaptés à **votre état de santé** et aux régimes prescrits par le médecin.

**Pour votre sécurité**, l'introduction d'aliments extérieurs (gâteaux, bonbons, plats cuisinés, etc.) doit faire l'objet d'une **autorisation préalable du médecin ou de l'équipe soignante**.

Le **stockage de denrées périssables** dans les chambres est strictement interdit.

**Horaires : Petit-déjeuner** : à partir de 07h00 - **Déjeuner** : à partir de 12h - **Dîner** : à partir de 18h

## Visites et accompagnants

Les visites sont autorisées de 12h00 à 19h00, avec un maximum de 2 visiteurs par patient (sauf réglementation spécifique au service). Vos proches sont les bienvenus, dans le respect des règles de fonctionnement de l'établissement.

- **Les accompagnants doivent respecter** les consignes d'hygiène, de confidentialité, de respect du personnel et des autres patients.

- **Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés en visite**, sauf autorisation exceptionnelle.

- **Les repas des visiteurs et accompagnants doivent être pris dans les espaces prévus à cet effet : il est interdit de manger dans les chambres ou les services d'hospitalisation.**

En cas de non-respect des règles, l'accompagnant pourra être **invité à quitter l'établissement**. Le Directeur, en tant que détenteur du pouvoir de police, peut prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et le calme au sein du CHM.

Des **agents de sécurité** sont présents sur l'ensemble des sites pour faire respecter les consignes. Selon votre état de santé et les possibilités d'accueil dans le service, la **présence d'un accompagnant** peut être autorisée, sur décision du **cadre de santé ou du médecin**.

## Confidentialité et respect de l'intimité

Pour garantir la confidentialité des informations médicales et respecter la vie privée des patients :

- **Les visiteurs doivent sortir de la chambre** lors de la réalisation des soins.
- Merci de **respecter les horaires de visite, le nombre de visiteurs autorisés et de rester discrets**, en particulier dans les chambres doubles.



## Règles d'hygiène et de sécurité

Pour préserver un environnement sain et sécurisé :

- Il est **strictement interdit de cracher** dans l'enceinte de l'hôpital.
  - Il est **formellement interdit de fumer** dans tout l'établissement, y compris dans les espaces extérieurs couverts.
  - Il est conseillé de jeter les emballages et les déchets dans les poubelles prévues à cet effet
- Les consignes d'hygiène, comme l'utilisation de solution hydroalcoolique ou le port d'équipements spécifiques (masque, surblouse...) dans les zones d'isolement, doivent être respectées scrupuleusement.



# Droits et informations des patients

## Les directives anticipées

Si vous êtes majeur, vous avez la possibilité de rédiger des **directives anticipées**. Ce document permet d'exprimer à l'avance vos souhaits concernant votre prise en charge médicale dans le cas où, en fin de vie, vous ne seriez plus en capacité de communiquer votre volonté.

Ces directives peuvent être confiées à un proche, à votre médecin ou conservées chez vous. Il est important d'informer l'équipe soignante de leur existence afin qu'elles puissent être prises en compte. **Elles sont consultées avant toute décision médicale** et leur contenu **prime sur tout autre avis non médical**.

Les directives anticipées peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment. Pour plus d'informations ou pour vous faire accompagner dans cette démarche, n'hésitez pas à en parler avec l'équipe médicale.

## La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être différente de la personne à prévenir en cas d'urgence. Son rôle est différent.

Elle peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches concernant votre santé et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions et dans la compréhension de vos droits ;

Elle sera consultée si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir les informations nécessaires ; dans cette situation, elle rendra compte de votre volonté auprès de l'équipe qui vous prend en charge. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage ;

Elle ne décide pas à votre place lorsque vous êtes en capacité d'exprimer vous-même votre volonté. Sa désignation est valable sans limitation, mais vous pouvez en changer à tout moment. La désignation se fait par écrit et la personne de confiance doit accepter sa mission. **Demandez le formulaire de désignation au service de soins.**

## Droit à l'information du patient

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, son évolution, les traitements envisagés, le rapport bénéfice/risque, les alternatives ainsi que sur les conséquences en cas de refus. Ces informations claires et appropriées vous permettent de participer aux décisions médicales vous concernant.

## Consentement libre et éclairé

Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé est impossible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par le titulaire de l'autorité parentale, la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement.

Le consentement du majeur protégé sera toujours recherché et recueilli, et dans la mesure du possible respecté. Seule l'autorisation pour des actes de soins importants (intervention chirurgicale) sera formalisée par écrit par les représentants légaux (tuteur).

En cas d'urgence, le médecin peut décider de prodiguer les soins indispensables sans avoir recueilli le consentement préalable de la personne ou de son représentant légal.

## La personne à prévenir

Vous pouvez, si vous le souhaitez, **désigner une personne à prévenir** lors de votre admission. Cette personne sera **contactée par l'équipe médicale ou soignante** en cas d'événements particuliers d'ordre **organisationnel ou administratif** pendant votre hospitalisation (changement de service, sortie, etc.).

La personne à prévenir **n'aura pas accès à votre dossier médical** et **ne participera pas aux décisions médicales** vous concernant.

Il peut s'agir, le cas échéant, **du référent familial** que vous avez identifié.

Cette désignation est libre et peut être modifiée à tout moment.

## Droit d'accès à vos informations de santé

L'accès à votre dossier médical est encadré par la loi afin de garantir la **confidentialité** de vos données de santé.

Vous avez le droit d'accéder aux informations concernant votre santé. Dans certaines situations prévues par la loi, ce droit peut également être exercé par une personne légalement habilitée.



## Pendant votre hospitalisation

Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires sur votre prise en charge, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Celle-ci en informera le médecin, qui pourra **vous expliquer le contenu de votre dossier** et, si vous le souhaitez, **vous remettre une copie des éléments disponibles**.

## Après votre hospitalisation

Pour accéder à votre dossier médical après votre séjour, vous devez :

- adresser une **demande écrite à la Direction du CHM**,
- ou vous rendre à la **Direction des Soins de la Qualité et des Relations avec les Usagers**, de 8h à 15h,
- ou contacter le service par mail à : **relations-usagers@chmayotte.fr**.

Un **formulaire de demande** vous sera remis, et des **justificatifs d'identité** seront exigés pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données.

Le traitement de votre demande respecte les délais prévus par la réglementation en vigueur. Pour toute question, n'hésitez pas à solliciter le service des relations avec les usagers.

## Le Service social

Les assistants sociaux de l'hôpital sont à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches relatives à l'accès aux soins. Adressez-vous aux cadres du service si vous souhaitez les solliciter.

## Plaintes et réclamations

Si vous rencontrez une difficulté durant votre séjour à l'hôpital, **n'hésitez pas à en parler dès que possible avec :**

- le **cadre de santé** du service,
- le **médecin** en charge de votre prise en soin,
- ou un membre de l'**équipe soignante**.

Si la réponse apportée par le service ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à la Direction du CHM. Une médiation peut vous être proposée. Vous pouvez également solliciter un représentant des usagers pour être accompagné dans vos démarches.

Une **permanence d'écoute et d'accompagnement** est assurée en semaine, de **8h à 15h**, au **service Qualité et des Relations avec les Usagers**.

À la demande, un **entretien de médiation** peut être organisé avec un **médiateur médical ou non médical**, afin d'échanger sur votre situation dans un cadre confidentiel et apaisé.

La Commission des usagers (CDU) veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Les représentants des usagers peuvent vous informer, vous accompagner dans vos démarches et faire le lien avec l'établissement. Ils peuvent notamment vous accompagner dans le cadre d'une médiation.

Pour toute demande, vous pouvez également écrire à **relations-usagers@chmayotte.fr** ou déposer un courrier à la Direction du CHM.

## Maison des usagers

Depuis 2024, le CHM dispose d'une Maison des usagers située à proximité de l'entrée principale.

Cet espace librement accessible est dédié à l'accueil, à l'écoute, à l'information et à l'orientation des patients et de leurs proches. Les représentants des usagers et les associations partenaires peuvent également y assurer des permanences.

Cette initiative s'inscrit pleinement dans la démarche du ministère de la Santé visant à garantir la promotion des droits des usagers, à travers un lieu d'écoute, d'expression et de médiation.

## REPRÉSENTANTS DES USAGERS

M. Moncef MOUHOUDHOIRE  
☎ 06 39 69 36 93  
@direction@narikemsada.fr

M. Nizary ALI  
☎ 06 39 68 24 49  
@nizary.ali@hotmail.fr

Mme Anufaty HAFIDHOU  
☎ 06 39 40 56 07  
@botolava1934@gmail.com

M. Maoulana OILI  
☎ 06 39 22 97 56  
@maoulanaoili@gmail.com

## Droits des patients en psychiatrie

Quel que soit le mode d'admission (avec consentement ou sans consentement du patient, les patients disposent de droits régis par le Code de la Santé Publique.

### Le patient a le droit :

- D'accéder à son dossier médical
- De désigner une personne de confiance (sauf patient mineur ou majeur protégé)
- De communiquer avec les autorités (le représentant de l'Etat dans le département ou son représentant ; le président du TGI ou son délégué, le Procureur de la République du territoire de l'établissement et le Maire de sa commune ou son représentant)
- De saisir la Commission des Usagers
- De prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de son choix
- De porter à la connaissance du Contrôleur général des lieux de privation et liberté des faits ou situations susceptibles de relever sa compétence
- D'émettre ou de recevoir des courriers
- De consulter le règlement du service et de recevoir les explications qui s'y rapportent.
- D'exercer son droit de vote
- De se livrer à des activités religieuses ou philosophiques de son choix, dans le respect de la quiétude et du bon fonctionnement du service.

CHM Site Martial HENRY

# Le CHM s'engage auprès de vous

## Questionnaires de satisfaction et expérience patient

EN QUELQUES MINUTES, VOUS POUVEZ NOUS AIDER À AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS, À MIEUX ORGANISER VOTRE PRISE EN CHARGE ET RÉPONDRE À VOS BESOINS



SCANNEZ LE QR CODE PUIS SÉLECTIONNEZ LE QUESTIONNAIRE DE VOTRE SECTEUR D'HOSPITALISATION



LE CHM PARTICIPE À LA DÉMARCHE NATIONALE DE MESURE DE LA SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS).  
SI VOUS AVEZ DONNÉ VOTRE ADRESSE MAIL À VOTRE ENTRÉE, VOUS SEREZ INVITÉS APRÈS VOTRE HOSPITALISATION À DONNER VOTRE POINT DE VUE VIA UN QUESTIONNAIRE EN LIGNE ANONYME.

## La qualité et la satisfaction des usagers

**Votre satisfaction** est essentielle pour améliorer la qualité des soins et des services proposés au Centre Hospitalier de Mayotte.

Tout au long de votre séjour, vous avez été en contact avec différents aspects de l'hôpital : accueil, soins, accompagnement, logistique, confort...

**Votre opinion sur chacun de ces points compte.** Elle nous aide à mieux comprendre vos attentes, à identifier ce qui fonctionne bien, et à améliorer ce qui doit l'être.

### COMMENT EXPRIMER VOTRE SATISFACTION ?

Lors de votre admission, pensez à renseigner votre adresse e-mail. Vous pourrez ainsi être invité à répondre à l'enquête nationale e-Satis de la Haute Autorité de santé après votre sortie.

Il vous permet de partager vos impressions, vos remarques et vos suggestions à l'issue de votre hospitalisation. En le remplissant, vous contribuez activement à la **démarche d'amélioration continue** de nos équipes, soumises à des évaluations régulières de la qualité des soins.

L'hôpital participe à la campagne nationale e-Satis. Lors de votre admission, veuillez renseigner votre e-mail et répondre à l'enquête nationale de la Haute Autorité de Santé. Vous serez sollicité 15 jours après votre sortie de l'hôpital.

**Merci de prendre quelques minutes pour compléter le questionnaire** et de nous le remettre à votre sortie. Votre avis est précieux pour construire ensemble un hôpital toujours plus à l'écoute de ses patients. Si vous voyez une erreur sur votre bracelet ou dans vos documents, signalez-le rapidement à l'équipe.



# Lutte contre les infections associées aux soins

Comme dans tous les établissements de santé, le Centre Hospitalier de Mayotte dispose d'un programme afin de lutter contre les infections associées aux soins et aux bactéries multi-résistantes aux antibiotiques.

L'hygiène est l'affaire de tous et chacun, le patient, le professionnel, l'entourage peuvent jouer un rôle dans la prévention des infections en suivant les mesures d'hygiène et les recommandations préconisées par le CHM.

- Respectez les consignes spécifiques qui vous seront données dans certains cas, par exemple avant une opération chirurgicale
- Désinfectez-vous les mains avant de sortir de votre chambre avec la solution désinfectante disponible au niveau du distributeur de votre chambre.
- Veillez à une bonne hygiène corporelle, avec si besoin, l'aide de votre entourage ou du personnel soignant.
- Si vous toussiez, portez un masque chirurgical lorsque vous vous déplacez dans l'hôpital.
- Si vous avez une infection très contagieuse ou une infection provoquée par une bactérie résistante aux antibiotiques, des consignes vous seront données ainsi qu'à vos visiteurs ; vous pouvez les inciter à bien les respecter et à se désinfecter eux-aussi les mains avec la solution désinfectante disponible au niveau des distributeurs à leur départ.
- Si des personnes de votre entourage sont malades, demandez-leur de ne pas vous rendre visite à l'hôpital ; de même, les visites des jeunes enfants sont à limiter.

Vos proches ne doivent pas vous apporter de nourriture, ni de fleurs coupées ni de plantes, ni introduire d'animaux dans l'établissement.

Si vous le jugez nécessaire, vous pouvez solliciter les représentants des usagers qui siègent à la Commission des Usagers (CDU) ou au Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).



## Prise en charge de la douleur

Votre douleur doit être entendue, évaluée, prévenue et traitée. N'hésitez pas à la signaler à l'équipe, même si elle vous paraît habituelle ou difficile à expliquer.

### VOUS AVEZ MAL ? VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité.

### VOUS AVEZ PEUR D'AVOIR MAL ?

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible.

### NOUS POUVONS LA PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins et examens (piqûres, pansement, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains) les douleurs liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement

### NOUS POUVONS LA TRAITER OU LA SOULAGER

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles des fractures, les douleurs après une intervention chirurgicale et les douleurs chroniques et également les douleurs du cancer nécessitent une prise en charge spécifique.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal en répondant à vos questions. En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement et en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés à votre situation.

La lutte contre la douleur est un droit fondamental de la personne et est depuis 1993 une priorité de santé publique « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager la douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ». Art. L 1110- 5 du Code de la Santé Publique.

# La sortie

Votre sortie est fixée par le médecin et organisée par le service.

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, le médecin vous informera des risques liés à cette décision. Il pourra vous être demandé de signer un document attestant que cette information vous a été délivrée.

Lors de votre sortie, l'équipe soignante vous remettra le compte rendu d'hospitalisation (lettre de sortie), les ordonnances, les rendez-vous de suivi, les effets personnels, le traitement personnel et éventuellement un bon de transport (signé par le médecin) pour les patients affiliés nécessitant un transport sanitaire privé.

Pour les patients non affiliés nécessitant un transport particulier, l'équipe soignante assure l'organisation du retour à domicile.

**En cas de décès d'un proche à l'hôpital, l'équipe soignante accompagne la famille dans cette épreuve, avec dignité et respect des rites. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à être mis en relation avec l'aumônier (en journée, les jours ouvrables).**

## Toilette mortuaire

À la demande de la famille, une toilette mortuaire peut être réalisée, quelle que soit la religion du défunt. La famille peut, si elle le souhaite, faire appel à un membre de son entourage qui sera accompagné par un agent de la chambre mortuaire pour réaliser la toilette mortuaire.

## Présentation et veillée

Une salle spécifique est mise à disposition pour se recueillir. Lors de la présentation du corps, la famille peut choisir de récupérer le défunt et d'organiser elle-même une veillée, en dehors de l'établissement.

## Sortie de corps du CHM

Elle se fait par le transporteur funéraire agréé, désigné par la famille.

Les coordonnées des 3 entreprises de transport funéraire sont remises à la famille, ainsi que le certificat de décès et le certificat de non contagion si nécessaire.

Le corps ne pourra sortir qu'après présentation :

- du permis d'inhumer délivré par la mairie de la commune où le corps sera enterré.
- de l'autorisation de transport de corps avant mise en bière (ou après si transfert hors territoire ou inhumation catholique),
- déclaration du décès.

En dehors des heures d'ouverture des mairies, le transporteur de corps est habilité à fournir une déclaration préalable de transport, permettant la sortie du corps de l'établissement.

## Délai légal de conservation

- Après **48 heures** en chambre mortuaire, le corps doit être obligatoirement mis en bière, le cercueil scellé, et l'inhumation réalisée en l'état.
- En cas de réquisition (ou obstacle médico-légal), le corps ne pourra sortir qu'après la levée de la réquisition par le procureur de la République. Le corps ne peut alors être manipulé que par un **médecin légiste**, en présence d'un officier de police judiciaire (OPJ).
- Si une **autopsie** est pratiquée, le défunt est systématiquement placé en cercueil, sans possibilité d'ouverture avant l'inhumation.

Pour toute information ou accompagnement, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante ou au personnel de la chambre mortuaire.



## Numéros utiles

**SAMU CENTRE 15 : 15**

**STANDARD CHM : 02 69 61 80 00**

**DIRECTION GÉNÉRALE DU CHM : 02 69 61 86 03**

### **CENTRES MÉDICAUX DE RÉFÉRENCE**

#### **Zone CENTRE – KAHANI**

**Secrétariat permanence de soins : 02 69 62 40 78**

**Maternité : 02 69 63 02 51**

#### **Zone SUD – M'RAMADOUDOU**

**Secrétariat permanence de soins : 02 69 62 11 83**

#### **Zone Nord – DZOUMOGNE**

**Secrétariat permanence de soins : 02 69 63 11 80**

#### **Zone Petite-Terre – PAMANDZI**

**Secrétariat permanence de soins : 02 69 60 81 15**

**Maternité : 02 69 60 81 11**

#### **Zone GRAND MAMOUDZOU – JACARANDA**

**Secrétariat permanence de soins : 02 69 62 45 41**

**Maternité de Mamoudzou : 02 69 61 79 31**

**Service social : 02 69 61 86 39**

**Permanence Relation Usagers : 02 69 64 80 70**

**Maison des Usagers : 02 69 66 58 27**

**Représentant du culte musulman : standard – demander le 48830**

**Centre de vaccination et conseils aux voyageurs : 02 69 61 79 53**



CENTRE HOSPITALIER DE MAYOTTE

# CENTRE HOSPITALIER DE MAYOTTE

BP 04 - 97600 Mamoudzou  
0269 61 80 00

**RETROUVEZ NOUS  
SUR LES RÉSEAUX  
SOCIAUX :**

