

Bienvenue
au Centre Hospitalier
Sud Essonne
Dourdan-Etampes



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le Centre Hospitalier Sud Essonne Dourdan-Etampes vous accueille aujourd'hui et met à votre service des équipes médicales et soignantes qualifiées, s'appuyant sur un plateau technique moderne et performant.

Le Centre Hospitalier Sud Essonne est un hôpital public qui adhère aux valeurs d'égalité, de continuité et d'adaptabilité du Service Public. Notre établissement poursuit une politique de prise en charge globale dans le respect de la personne et un souci éthique permanent. L'ensemble du personnel médical, paramédical, technique et administratif s'est engagé dans une démarche qualité visant à vous offrir une prise en charge optimale.

Ce livret a été préparé à votre intention dans le but de vous apporter une meilleure connaissance de l'établissement, de vous fournir les renseignements et les conseils nécessaires à votre séjour, et de vous guider dans vos démarches.

Il met l'accent sur les règles qu'il est nécessaire, pour chacun, de respecter dans un lieu recevant des patients et des résidents, ouvert au public et aux familles.

Quelles que soient vos interrogations, le personnel reste à votre disposition pour vous répondre et faciliter votre séjour.

Avant de quitter notre établissement, n'oubliez pas que vous pouvez contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge de notre établissement en complétant le questionnaire de sortie annexé à ce livret.

Je vous souhaite un séjour aussi agréable que possible.

Le Directeur

Site de Dourdan



Site d'Etampes



■ PRESENTATION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier Sud Essonne Dourdan-Etampes est issu de la fusion des Hôpitaux de Dourdan et d'Etampes.

Il est ainsi installé sur 2 sites, comportant chacun un service d'accueil des **Urgences** et des activités de **Médecine** (dont Pédiatrie, Réanimation et Surveillance Continue), **Chirurgie, Obstétrique, Soins de Suite et de Réadaptation** polyvalents et EVC-EPR (Etats Végétatifs Chroniques et Pauci Relationnels) et **Gériatrie** (Soins de suite et de Réadaptation gériatriques, Unités de Soins de Longue Durée et Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) :

Centre Hospitalier Sud Essonne

Site de Dourdan

2, rue du Potelet - B.P. 102
91 415 DOURDAN Cedex
Tél. 01 60 81 58 58
Fax 01 60 81 59 66



Centre Hospitalier Sud Essonne

Site d'Etampes

26, av. Charles de Gaulle
91 150 ETAMPES
Tél : 01 60 80 76 76
Fax 01 60 80 78 78



Site internet :

www.ch-sudessonne.fr

Notre offre de soins vous est présentée en annexe.

■ UN PEU D'HISTOIRE...



Site de Dourdan

XII^{ème} siècle	Fondation de la maladrerie Saint Laurent
XIII^{ème} siècle	Hôtel-Dieu dit « Saint-Jean l'Évangéliste, » contemporain de la construction du château et de l'église Saint-Germain
1700	La maladrerie Saint-Laurent est réunie à l'Hôtel-Dieu
1767-1772	Reconstruction de l'Hôtel-Dieu
1970	Emménagement du nouvel hôpital, sur son site actuel
1977	Ouverture du bâtiment de l'USLD (Unité de Soins de Longue Durée)
1991	Ouverture du scanner
2002	Création de 4 lits d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) aux Urgences
2003	Création de 4 lits EVC-EPR (Etats Végétatifs Chroniques et Pauci Relationnels)
2007	Inauguration de la chaîne pré analytique du laboratoire et du panoramique dentaire.
2009	Extension du service des Urgences. Rénovation du bloc chirurgical (salle niveaux ISO5 pour l'orthopédie et ISO6 pour la chirurgie viscérale)
2010	Inauguration d'un mammographe numérisé et rénovation du service de pédiatrie



Site d'Etampes

XI^{ème} siècle	Apparition de l'aumônerie Notre-Dame au cœur de la ville
XVI^{ème} siècle	Institution d'une congrégation de religieuses augustiniennes chargées d'assurer les soins aux malades
1559	Construction de la chapelle
1834-1894	Construction de l'hospice Vieillard-Chirurgie
1905	Création de la Maternité
1967	Création du Bloc opératoire
1978	Regroupement de tous les services de gériatrie à la maison de retraite du « Petit Saint Mars, » créée en 1961
11 septembre 1990	Emménagement dans le nouvel hôpital, sur le site actuel
1995	Ouverture de l'unité de néonatalogie
1997	Ouverture du scanner
2008	Rénovation des Urgences et inauguration de 5 lits d'Hospitalisation de Très Courte Durée (UHTCD) aux Urgences
2009	Ouverture du service de Surveillance Continue et de l'IRM

1^{er} janvier 2011

**Fusion des 2 établissements pour former le Centre Hospitalier
Sud Essonne Dourdan-Etampes**

■ NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

• LA DEMARCHE QUALITE

L'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins dans le cadre, notamment, de la procédure de Certification des établissements de santé.

Ses performances en matière de Qualité sont également mesurées par le biais d'indicateurs qui sont accessibles sur la plateforme d'information Platines du Ministère de la Santé : www.platines.sante.gouv.fr

• LES VIGILANCES SANITAIRES ET LA GESTION DES RISQUES

L'établissement veille à la qualité et à la sécurité des soins en mettant en œuvre une organisation reposant sur un système de vigilances dont les principes sont les suivants :

- La biovigilance pour les produits dérivés du corps humain
- l'hémovigilance pour les produits sanguins
- l'identitovigilance pour assurer une bonne identification de chaque patient
- l'infectiovigilance pour les infections microbiennes
- la matériovigilance pour les dispositifs médicaux
- la pharmacovigilance pour les médicaments
- la réactovigilance pour les réactifs de laboratoire

Une attention particulière est apportée à la prévention des risques afin de réaliser les actes diagnostiques et thérapeutiques dans les conditions optimales de sécurité, de qualité et d'efficacité.

• LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales (infections contractées à l'hôpital au cours d'un séjour, apparaissant 48 heures après l'admission), un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) veille dans l'établissement à :

- la prévention des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène
- la surveillance des infections nosocomiales
- la définition d'actions d'information et de formation de l'ensemble des professionnels de l'établissement en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre les infections nosocomiales
- l'évaluation périodique des actions de lutte contre les infections nosocomiales, dont les résultats sont utilisés pour l'élaboration des programmes ultérieurs d'actions
- la mise en place des procédures d'hygiène qui ont pour but de lutter contre ces infections.

Il est demandé à tous, patients et proches, de collaborer à leur application en suivant les consignes qui sont données, en particulier celles concernant le lavage et la désinfection des mains.

Des distributeurs de Solution Hydro Alcoolique sont à votre disposition dans l'ensemble des services.



■ VOTRE ADMISSION

• EN MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE OU EN SOINS DE SUITE ET RÉADAPTATION :

• **Votre hospitalisation a été programmée**

Dès que la date de votre hospitalisation est connue, vous devez vous présenter au Bureau des Admissions afin d'ouvrir un dossier de pré admission, muni de la convocation pour une hospitalisation délivrée par votre médecin et des pièces listées page 11.

• **Vous avez été pris en charge par le service des urgences**

Les soins vous sont donnés en priorité. Un premier recueil d'information est également effectué par le personnel des Urgences. Vous-même ou un membre de votre famille êtes invités à vous présenter au plus tôt au Bureau des Admissions afin de compléter votre dossier administratif.

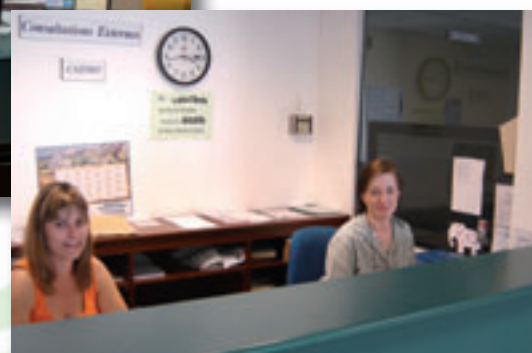
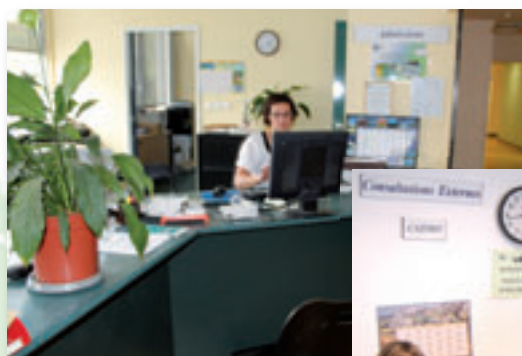
Le bureau des Admissions est ouvert :

• **sur le site de Dourdan**

du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30
le samedi matin de 8h à 12h

• **sur le site d'Étampes**

du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30
le samedi matin de 8h30 à 12h30



Pour les mineurs :

Lors de l'admission, la personne dotée de l'autorité parentale (mère, père ou tuteur) doit signer une autorisation de pratiquer des soins et d'opérer.

Pour les majeurs protégés :

En cas d'hospitalisation de majeur protégé, l'établissement contacte le mandataire judiciaire à la protection des majeurs désigné par le juge des tutelles.

Votre identité, c'est votre sécurité

Les documents suivants sont nécessaires à votre prise en charge :

Dans tous les cas :

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille...)
- Votre carte d'assuré social (carte vitale ou son attestation ou un justificatif de prise en charge par un organisme d'assurance maladie)
- Votre carte mutuelle ou attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ou attestation C.M.U. en cours de validité



Dans les cas particuliers :

- Accident de travail : le volet n°2 de la liasse accident de travail délivré par votre employeur
- Pensionné de guerre : le carnet de soins gratuits
- Bénéficiaire de l'Aide Médicale Etat : décision de l'aide médicale

Les formalités administratives doivent être effectuées le plus rapidement lors de votre arrivée par vous-même ou par vos proches. Ces formalités sont indispensables car elles vont permettre le règlement partiel ou total des frais d'hospitalisation par les organismes dont vous relevez. En l'absence de justificatifs, c'est la totalité des frais qui sera à votre charge.

Des bornes de mise à jour de votre carte vitale sont à votre disposition dans le hall de chacun des 2 sites.

• EN HEBERGEMENT (U.S.L.D. ET E.H.P.A.D.) :

Le dossier à constituer, préalablement à toute admission, est remis par le Secrétariat de l'Hébergement et comporte :

- une fiche de renseignements administratifs
- une fiche de renseignements médicaux
- la copie du livret de famille ou l'extrait de l'acte de naissance (pour les célibataires)
- l'attestation d'immatriculation à la sécurité sociale, la carte vitale et la carte de mutuelle
- l'engagement à régler les frais de séjour pour les résidents et/ou les obligés alimentaires

Si une prise en charge à l'aide sociale est sollicitée, le dossier sera complété par :

- le dernier avis d'imposition ou de non-imposition et la déclaration d'imposition
- les justificatifs fiscaux de ressources
- les relevés de comptes et placements
- le numéro d'allocataire de la caisse d'allocations familiales

L'admission est prononcée, suite à avis médical, par le Directeur, selon les disponibilités d'accueil. L'inscription sur liste d'attente est possible.

Préalablement à votre entrée, un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement vous seront remis. Nous vous remercions d'en prendre connaissance avec la plus grande attention : la signature de ces documents vous engage à respecter nos règles de fonctionnement et détermine votre admission.

■ VOS FRAIS

Vos frais d'hospitalisation en MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique) et en Soins de Suite et de Réadaptation

Une facture d'hospitalisation comporte 3 éléments :

- des frais de séjour qui sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier arrêté par l'Agence Régionale de Santé d'Ile de France. Ce tarif varie selon le service d'hospitalisation.

Ces tarifs sont affichés au niveau des Admissions des 2 sites.

- le forfait journalier qui est fixé par le Ministère de la Santé et constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières. Certaines mutuelles le prennent en charge.
- une participation forfaitaire pour les actes d'un tarif égal ou supérieur à un montant fixé réglementairement.

Le remboursement

Selon votre couverture sociale, l'établissement s'adresse directement à votre caisse de sécurité sociale et à votre mutuelle.

Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais de séjour à 80%, en règle générale, et à 100% dans certains cas.

La partie qui n'est pas prise en charge (20%) est appelée le « ticket modérateur. » Ce ticket peut être réglé directement par les organismes mutualistes.

Votre Prise en Charge dépend :	Frais d'Hospitalisation	Ticket Modérateur	Forfait Hospitalier	Chambre Particulière	Chambre mère-enfant lit accompagnant	Secteur Privé
Assuré Social	80 %	NON	NON	NON	NON	OUI (3)
Couverture Maladie Universelle	80 %	NON	NON	NON	NON	NON
Couverture Maladie Universelle Complémentaire		OUI	OUI	NON	NON	NON
Maladie à 100% hospitalisation en rapport avec la pathologie	100 %	OUI	NON	NON	NON	OUI (3)
Mutuelle		OUI (1)	OUI (1)	SELON VOTRE CONTRAT(2)	SELON VOTRE CONTRAT(2)	SELON VOTRE CONTRAT(2)
Grossesse de + 5 mois Maternité. Nouveau-né de - 30 jours	100 %		OUI	SELON VOTRE CONTRAT (2)	SELON VOTRE CONTRAT (2)	
Accident du travail reconnu	100 %		OUI	OUI (1)		SELON VOTRE CONTRAT(2)
Intervention selon la nomenclature	100 %		OUI (1)	OUI (1)	SELON VOTRE CONTRAT (2)	SELON VOTRE CONTRAT (2)

(1) Selon votre contrat mutualiste => à vérifier au préalable

(2) Faire la demande avant l'hospitalisation à votre mutuelle ou votre assurance

(3) Selon les critères de la Sécurité Sociale

Si vous n'avez pas de couverture sociale, le Centre Hospitalier Sud Essonne met à votre disposition une permanence d'accès aux soins de santé (P.A.S.S.) assurée par une assistante sociale de l'établissement. Suivant votre situation, une aide sera apportée à la constitution de votre dossier pour faire valoir vos droits :

- à la Couverture Maladie Universelle de base, si vous n'êtes pas couvert par un régime d'assurance maladie
- à la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, si vous ne disposez pas d'organisme de protection complémentaire
- au dispositif ACCES + (Aide à la Couverture Complémentaire Essonne Santé Plus)
- à l'Aide Médicale d'Etat.



Vos frais de séjour en U.S.L.D. et en E.H.P.A.D.

Les frais sont constitués par :

- un tarif hébergement à la charge du résident
- un tarif dépendance, qui varie selon l'autonomie, à la charge du résident ou du Conseil Général en cas d'Allocation Personnalisée d'autonomie (A.P.A.)
- un tarif soins imputable à la Sécurité Sociale.

En fonction des ressources de la personne âgée et/ou du contexte familial et social (par exemple en tenant compte d'une participation éventuelle des proches pour acquitter une partie des frais d'hébergement), des démarches peuvent être entreprises pour l'obtention d'allocations (Aide au logement, Aide Sociale...).

■ VOTRE SEJOUR



LES VISITES

Les horaires des visites sont établis par chaque service.

Elles sont en principe autorisées tous les jours de 13h à 20h. Toutefois dans l'intérêt des malades, les horaires peuvent être plus restrictifs.

Il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé.

En dehors des heures de visite, des autorisations particulières peuvent être accordées, parlez-en au cadre de santé de votre service.

Les visites trop longues ou trop fréquentes peuvent vous fatiguer ; il est dans votre intérêt et celui de vos voisins de demander à vos visiteurs de ne pas venir trop nombreux et d'être discrets. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au cadre de votre service ou à l'assistante sociale de recevoir la visite de bénévoles appartenant à des associations.



LES REPAS

Les horaires

Le petit déjeuner est servi entre 8h et 9h

Le déjeuner est servi entre 12h et 13h

Le dîner est servi entre 18h et 19h



- **Les repas sont adaptés à vos besoins**

Les repas sont préparés en fonction de votre état de santé, de votre régime et de votre religion. Le service de restauration veille à assurer les différentes règles d'hygiène imposée par la législation.

Une diététicienne est chargée de l'équilibre nutritionnel des menus et peut venir vous rencontrer à votre demande ou à celle du médecin du Service.

- **Les repas sont adaptés à vos goûts**

Vos goûts seront respectés, n'hésitez pas à en faire part au personnel du service.

- **Pour les accompagnants**

Vos visiteurs peuvent également déjeuner sur place en se procurant un ticket au service des Admissions aux heures d'ouverture, en anticipant au maximum leur demande.

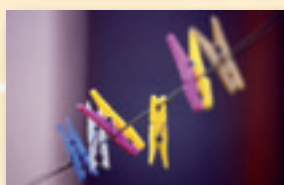


LE LINGE

Le linge de lit est fourni par l'établissement.

Il est nécessaire d'apporter vos objets de toilette et votre linge personnel (vêtements, pyjama, affaires de toilette, serviette de table, mouchoirs...) dont vous assurerez le nettoyage et le renouvellement).

Vous devez vous munir de linge de toilette, serviettes, gants.





LE TÉLÉPHONE

Des cabines téléphoniques publiques sont à votre disposition dans les halls d'entrée de chaque site.

Vous avez la possibilité d'avoir le téléphone dans votre chambre. Un numéro individualisé vous est attribué et vous permet d'être appelé

directement de l'extérieur.

Un poste téléphonique est à disposition dans votre chambre pour recevoir des appels de l'extérieur. Le numéro de la ligne est précisé sur le poste.

Vous avez également la possibilité de demander une ouverture de ligne pour appeler l'extérieur. N'hésitez pas à vous renseigner auprès des Admissions ou du cadre de votre service.

Le règlement de vos communications et du forfait ouverture de ligne doit être effectué lors de votre sortie au service des Admissions. Un relevé vous sera fourni.



LE COURRIER

Si vous souhaitez envoyer du courrier, une boîte à lettres est à votre disposition au rez-de-chaussée dans le hall du site de Dourdan.

Vous pouvez également, après avoir affranchi vos lettres, vous adresser au cadre de santé du service qui transmettra votre correspondance.

Sur le site d'Etampes, une corbeille est à votre disposition pour le courrier de départ déjà affranchi dans chaque unité.

Vous pouvez recevoir votre courrier à l'hôpital, sous réserve de faire mentionner le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Notre adresse, selon votre service d'hospitalisation :

Votre nom et prénom

Service

Centre Hospitalier Sud Essonne

2, rue du Potelet

91 410 DOURDAN

Votre nom et prénom

Service

Centre Hospitalier Sud Essonne

26, avenue Charles de Gaulle

91 150 ETAMPES



LA TÉLÉVISION

Il vous est possible d'avoir la télévision dans votre chambre, moyennant paiement. Les tarifs sont affichés dans votre chambre. L'Accueil vous donnera toutes les informations nécessaires pour louer ce service.

Dans le cadre de la sécurité des personnes et des biens, il est formellement interdit d'apporter son téléviseur personnel.



LES DISTRIBUTEURS

Des distributeurs automatiques de boissons, de friandises et de sandwiches sont à votre disposition dans les halls d'entrée.





LA CAFÉTÉRIA ET LES JOURNAUX

Des journaux et des revues sont en vente au Kiosque situé dans le Hall d'entrée du site de Dourdan.

Vous y trouverez également des boissons fraîches, des boissons chaudes et de la restauration rapide.

Le Centre Hospitalier Sud Essonne est heureux de pouvoir mettre à disposition des patients et résidents la revue « HOPE mieux vivre à l'hôpital, » le premier magazine gratuit pour les personnes hospitalisées.



LE CULTE

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale. Vous avez la possibilité de pratiquer le culte de votre choix et de procéder aux rites et cérémonies correspondants s'ils sont compatibles avec les exigences

d'une bonne dispensation des soins, le bon fonctionnement du service et la tranquillité des autres patients. Sur demande, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Le personnel soignant vous guidera dans cette démarche.



LES INTERPRÈTES

En cas de difficultés linguistiques, vous pouvez contacter le cadre du service. Un interprète, y compris pour le langage des signes français, vous sera alors proposé.

In case you need translation, please contact the nursing staff.



L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

Une salle de classe est à disposition des enfants sur le site de Dourdan. L'institutrice intervient tous les matins de 9h00 à 12h30 sauf pendant les vacances scolaires et les week-ends. Elle fait le lien avec les écoles primaires et les collèges pour les enfants hospitalisés.

Elle se rend également l'après-midi au domicile des enfants qui sont porteurs de pathologies lourdes.

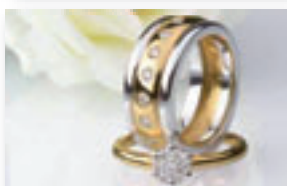
Le personnel du service se tient à votre disposition pour tout renseignement.

■ QUELQUES RECOMMANDATIONS



ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Dès votre entrée, nous vous conseillons de déposer votre argent et vos objets de valeur, renseignez-vous auprès du cadre de votre service d'hospitalisation.



Ils sont confiés au trésorier public de l'établissement qui en assure la garde. Pour les récupérer, vous devrez vous présenter personnellement à la Trésorerie.

Trésorerie d'Etampes
1 place du Port - 91 150 Etampes
Tél : 01 64 94 78 70

Si vous préférez les conserver, l'établissement ne peut être tenu responsable de la disparition ou du vol de ces objets personnels.



POUR VOTRE SÉCURITÉ

Conformément au règlement intérieur du centre hospitalier, nous vous demandons de respecter les consignes d'hygiène et de sécurité applicables dans l'établissement.

Les consignes de sécurité en cas d'incendie sont affichées dans votre chambre. Vous êtes prié d'en prendre connaissance dès votre arrivée.

Il est formellement interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement, d'utiliser des bougies ou autres appareils à flamme nue et de se servir sans autorisation d'appareils électriques personnels.

Consignes de sécurité incendie

Consignes en cas de début d'incendie

Restez dans votre chambre et ne cédez pas à l'affolement. Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et les autres émanations toxiques.

Consignes en cas d'évacuation des locaux

Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les sorties de secours et qui vous transportera. Ne revenez jamais dans votre chambre sans y avoir été invité par le personnel. N'empruntez jamais les ascenseurs : ils pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.

La sécurité dans l'enceinte de l'établissement

Respectez les interdictions de stationnement dans l'hôpital pour ne pas gêner l'intervention des secours.

Lors de votre séjour, il est possible que vous souhaitiez aborder des problèmes concernant l'addictologie (aide au sevrage tabagique, consommation excessive d'alcool, de médicaments, etc...). Vous pouvez en parler soit au médecin qui s'occupe de vous, soit au personnel infirmier du service afin de bénéficier d'une aide durant votre séjour.

Par mesure d'hygiène, dans les services de Médecine, Chirurgie, Obstétrique et Soins de Suite, il est interdit d'apporter des plantes et les animaux ne sont pas admis.

Il est interdit de laver le linge dans les chambres.

D'une façon générale, il est interdit d'apporter des denrées alimentaires à l'hôpital. Il est également interdit d'apporter des boissons alcoolisées dans l'hôpital.

POURBOIRES

**Ne donnez pas de pourboire aux membres du personnel :
il leur est interdit de les accepter et vous les exposeriez à une sanction.**

■ VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES

Nous vous remercions de préserver votre repos et celui de votre voisinage en respectant les horaires de visites, en évitant notamment les visites de groupes et en modérant le son des appareils de télévision.

Nous vous remercions également de respecter les équipements de l'hôpital et vous rappelons que les dégradations faites par les patients ou leur entourage sont à leur charge.



■ VOTRE SORTIE

Votre sortie est prononcée par le médecin du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Selon votre état de santé, le Médecin pourra décider de prescrire un transport sanitaire.

Vous seront donnés dans le service avant la sortie :

- prescriptions médicales (médicaments, soins infirmiers, matériels, ...)
- bon de transport, si nécessaire
- dates et heures de prochains rendez-vous ou examens, si nécessaire.

Vous disposez du libre choix de votre société de transport, une liste est à votre disposition dans le service.

Pendant votre séjour, vous pourrez peut-être bénéficier d'une permission. Le Médecin du service peut vous autoriser à quitter le service pendant quelques heures, voire 24/48 heures. La demande doit être anticipée.

Votre état de santé peut nécessiter un transfert dans un autre établissement de santé pour des examens ou interventions non pratiqués au Centre Hospitalier Sud Essonne. Vous en serez informé par le médecin qui vous prend en charge dans le service. L'établissement assurera l'organisation, y compris les modalités de transport.

Une synthèse et un compte-rendu de votre hospitalisation seront adressés au médecin de votre choix.

Avant de quitter l'établissement, assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre.

N'oubliez pas de passer aux Admissions pour :

- régler les formalités de départ, notamment les frais qui restent à votre charge (forfait hospitalier, ticket modérateur, chambre particulière, téléphone...)
- et retirer le certificat d'hospitalisation destiné à votre caisse d'assurance, à votre mutuelle ou à votre employeur.

N'oubliez pas non plus de récupérer vos dépôts de valeurs, selon les indications qui vous seront données par le cadre du service d'hospitalisation.

Les représentants légaux, sur présentation d'un justificatif d'identité, sont seuls habilités à prendre en charge l'enfant mineur ou le majeur protégé.

Sortie contre avis médical

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Il vous sera demandé de signer une attestation déchargeant l'hôpital des risques potentiellement graves de votre décision.



LES SUITES DE L'HOSPITALISATION

Les suites de votre hospitalisation (soins de suite et de réadaptation, convalescence, rééducation, hospitalisation à domicile, soins à domicile, portage de repas, entrée en établissement pour personnes âgées) sont préparées, le cas échéant avec votre entourage » par l'équipe qui vous a pris en charge.



DÉCÈS

L'accompagnement de la fin de vie d'un malade et de sa famille fait partie de nos missions. Le personnel des Admissions, des services de soins et de la chambre mortuaire sont à votre disposition pour vous aider dans cette étape particulière.

Afin que nous puissions au mieux respecter vos souhaits, merci de nous en faire part, de les inscrire dans des directives anticipées (*voir « Vos droits »*) ou d'en informer la « personne à prévenir » que vous aurez désignée.

Si vous avez souscrit un contrat obsèques, merci de nous le signaler.

Pour organiser les obsèques, vous ou votre famille avez le choix d'un organisme funéraire et, si besoin, vous pouvez consulter la liste mise à disposition par l'établissement.

■ VOS DROITS

Le Centre Hospitalier Sud Essonne Dourdan-Etampes affiche son attachement aux principes de la Charte de la Personne Hospitalisée, de la Charte Européenne de l'Enfant Hospitalisé et de la Charte de la Personne Âgée en situation de Dépendance et de Handicap.

• **Droit à l'information et au consentement aux soins**

Vous serez informé de façon claire, loyale et transparente sur votre état de santé. Votre consentement aux soins sera requis.

• **Confidentialité**

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il aura connaissance dans le cadre de son travail.

Les informations concernant les personnes hospitalisées sont conservées de manière à assurer leur confidentialité.

• **Laïcité et neutralité**

Toute personne dispose d'un égal accès aux soins, sans distinction de sexe, de race, d'ethnie, d'origine, de religion ou de croyance philosophique.

L'expression des convictions religieuses ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des personnes hospitalisées et au fonctionnement régulier du service.

• **La personne de confiance et la personne à prévenir**

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, le cas échéant, l'information sur votre état de santé.

La « personne de confiance » ne doit pas être confondue avec la « personne à prévenir. » En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel. A l'inverse, les informations pouvant être communiquées à la personne de confiance sont les mêmes que celles qui le sont au patient. Cette désignation se fait par écrit auprès du médecin et vous serez libre de modifier voire de révoquer, par écrit, cette désignation au cours de votre séjour.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin, la personne de confiance sera obligatoirement consultée par l'équipe de prise en charge.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne antérieurement désignée, soit la révoquer.

Un formulaire de désignation d'une personne de confiance est annexé à ce livret.

• **Directives anticipées**

Conformément à l'article L 1111-11 du Code de la Santé Publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement. Signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Comment les rédiger ?

Il s'agit d'un document écrit que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance). Pour vous aider, nous mettons à votre disposition un formulaire annexé à ce livret.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à 2 témoins, dont votre personne de confiance, si vous en avez désigné une, d'attester que le document que vous n'avez pas pu rédiger vous-même est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leurs noms et qualités. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.

Le médecin peut, à votre demande, joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez, lors de leur rédaction, si tel était le cas, en état d'exprimer librement votre volonté et qu'il vous a été délivré toutes les informations appropriées.

Modification, résiliation, annulation

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement. Toute modification fait courir une nouvelle période de 3 ans.

Conservation

Vos directives anticipées seront conservées dans votre dossier médical, soit celui constitué par votre médecin traitant, soit, en cas d'hospitalisation, celui de l'hôpital.

Vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille, ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical ou dans le dossier du médecin traitant leur existence et le nom ainsi que les coordonnées de la personne qui les détient.

• Les modalités d'accès au dossier médical

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades ou aux ayants droits, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier, soit directement, soit par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire par écrit.

Modalités d'accès :

1. Adresser votre demande par écrit au directeur du Centre Hospitalier
2. Attester de votre identité (copie de votre carte nationale d'identité, passeport, etc.) et, le cas échéant, de votre qualité d'ayant droit (copie du livret de famille)
3. Préciser les modalités de communication choisies :
 - Consultation sur place avec un accompagnement médical du service qui vous a pris en charge
 - Envoi de la copie de tout ou partie des éléments contenus dans votre dossier, soit directement à votre intention, soit par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix dont vous nous communiquerez les coordonnées. Les frais de reprographie et, le cas échéant, d'envoi de copies, seront à votre charge.

La communication intervient au plus tôt au-delà de 48h après réception de la demande ainsi que des pièces justificatives et, au plus tard, dans les 8 jours. Ce délai est de 2 mois si le contenu du dossier remonte à plus de 5 ans.

Le dossier des personnes décédées est couvert par le secret médical. Leurs ayant droit n'y ont accès que pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits. Ils doivent en formuler clairement le motif.

La durée et les modalités de conservation des dossiers médicaux

Selon l'article R 1112-7 du Code de la Santé Publique, les délais légaux de conservation des archives médicales sont fixés à :

- 20 ans à compter de la date du dernier passage dans l'établissement pour les personnes majeures (hospitalisation ou consultations externes)
- 10 ans à compter de la date du décès.

Pour les personnes mineures, le délai de 20 ans est prolongé jusqu'à la date du 28^{ème} anniversaire.



• Don d'organe

La loi du 29 juillet 1994, complétant la loi Caillavet du 22 décembre 1976, autorise les prélèvements d'organes et de tissus sur toute personne n'ayant pas manifesté son refus de son vivant.

Afin de faire respecter votre volonté sur le don d'organe, vous pouvez vous exprimer par différents moyens : en faisant part de votre volonté à votre famille, en remplissant une carte de donneur d'organes, ou en faisant consigner votre refus dans le registre national automatisé des Refus auprès de l'Établissement Français des Greffes.



• La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C.)

La C.R.U.Q.P.C. a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits, à faciliter leurs démarches et à contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leur entourage.

Si vous estimez avoir subi un préjudice lors de votre séjour, vous pouvez saisir la CRUQPC soit par téléphone, soit par courrier, soit par l'intermédiaire du Directeur de l'établissement.

Vous pouvez préalablement saisir les représentants usagers qui jouent un rôle d'intermédiaires et de facilitateurs. Appartenant à différentes associations de patients, ils peuvent être contactés par courrier ou par téléphone. Leurs coordonnées sont présentées en annexe.

• Votre satisfaction

Un questionnaire de sortie est annexé à ce livret d'accueil. Nous vous remercions par avance de le compléter. Vous pouvez le remettre au personnel soignant ou aux Admissions avant votre départ, les déposer dans les boîtes à lettres dédiées ou bien le renvoyer par courrier à la Direction, dans les jours qui suivent votre sortie.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques sur les conditions de votre accueil et de votre prise en charge afin que vos suggestions nous permettent de nous améliorer.

Si vous en êtes d'accord, vous pourrez également être contacté par téléphone après votre sortie afin de répondre à des enquêtes de satisfaction.

• Loi informatique et libertés

Lors de votre séjour dans notre établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont recueillis. Certaines de ces informations font l'objet de traitement informatique pour faciliter votre accueil et la gestion de votre dossier ou pour établir des statistiques d'activité dans les conditions fixées dans les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu les soins ou du patient. Ces traitements informatiques sont soumis à l'avis de la Commission Nationale d'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) et sont protégés par le secret professionnel.

Vous pouvez toutefois vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978. Votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Vous pouvez également exercer vos droits de correction ou de suppression de ces informations.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral en plusieurs langues et en braille de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

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.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



Charte européenne de l'enfant hospitalisé

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

Un enfant à l'hôpital, c'est l'affaire de tous.

Illustrations : Pef
© APACHE - Pef - EACH

Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés. Avec APACHE, soutenez son application en France, faites-la connaître autour de vous.



1 - L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



2 - Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



6 - Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7 - L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9 - L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.



10 - L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



APACHE

Association Pour l'Amélioration des Conditions d'Hospitalisation des Enfants
B.P. 162 - 92 185 Antony Cedex - tél & fax : 01 42 37 61 88
Courriel : apache.asso@wanadoo.fr - Site web : www.hospiweb.com