

CENTRE HOSPITALIER SUD ESSONNE



Centre Hospitalier Sud Essonne
Dourdan-Etampes



DOURDAN

ETAMPES

LIVRET D'ACCUEIL

P A T I E N T



Bienvenue

au Centre Hospitalier Sud Essonne

Madame, Monsieur,

Le Centre Hospitalier Sud Essonne vous accueille aujourd'hui et met à votre service des équipes médicales et soignantes de qualité, pouvant s'appuyer sur un plateau technique 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 de la personne, dans un souci éthique permanent. L'ensemble du personnel médical, paramédical, technique, logistique et administratif est engagé dans une démarche de qualité qui vise 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 y 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.

Nous vous souhaitons le meilleur séjour possible.

Le Directeur

Vous trouverez en annexe les informations concernant l'accès au Centre Hospitalier Sud Essonne pour chacun de ses sites.



Sommaire



LIVRET

I	Bienvenue au Centre Hospitalier Sud Essonne	
II	Présentation générale de l'établissement	04
III	Un peu d'histoire...	05
IV	Nos engagements qualité	06
V	Votre admission/vos frais	09
VI	Votre séjour	14
VII	Quelques recommandations	18
VIII	Votre sortie	20
IX	Vos droits	22

ANNEXES

A.1	Pour accéder au Centre Hospitalier Sud Essonne	
A.2	Offre de soins	
A.3	Les cultes au CHSE	
A.4	Représentants des Usagers et la Commission des Usagers	
A.5	Associations et les réseaux	
A.6	Professionnels à votre service	
A.7	Consultations	
A.8	Questionnaire de sortie	
A.9	Désignation de la personne de confiance Formulaire de désignation d'une personne de confiance	

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



Présentation générale de l'établissement

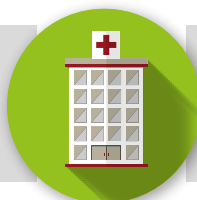
Le Centre Hospitalier Sud Essonne est issu de la fusion, au 1^{er} janvier 2011, des hôpitaux de Dourdan et d'Etampes.

Il est installé sur deux sites, comportant chacun un service d'accueil des Urgences, ainsi que des activités de Médecine (dont Unités de Surveillance Continue) et de Chirurgie. Le site d'Etampes accueille les services de Réanimation, de la Maternité et de la Néonatalogie, tandis que le service de Pédiatrie et le Centre Périnatal de Proximité se situent sur le site de Dourdan.

La prise en charge gériatrique est assurée sur les deux sites (Soins de Suite et de Réadaptation gériatriques, Unités de Soins de Longue Durée, Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes), avec certaines spécificités dont une Unité de Gériatrie Aigüe sur le site d'Etampes.

Site de Dourdan

2 rue du Potelet
91410 Dourdan



Site d'Etampes

26 avenue Charles de Gaulle
91150 Etampes

Le Centre Hospitalier Sud Essonne est identifié par les autorités sanitaires comme l'un des trois sites de permanence des soins chirurgicaux du département de l'Essonne et dispose à ce titre d'un bloc opératoire ouvert 24 heures sur 24 sur son site d'Etampes.

Il est également autorisé pour la prise en charge chirurgicale d'un certain nombre de cancers et l'activité de chimiothérapie.

Site internet

www.ch-sudessonne.fr

Facebook : @centrehospitaliersudessonne

@materniteetampes

Twitter : @CHSudEssonne

Instagram : @chsudessonne

Tél. : 01 60 80 76 76

Notre offre de soins détaillée vous est présentée en annexe.



Un peu d'histoire...

Site de Dourdan

XI^{ème} siècle

Fondation de la maladrerie Saint Laurent

XIII^{ème} siècle

Hôtel-Dieu dit "Saint-Jean l'Evangéliste", contemporain de la construction du château et de l'église Saint-Germain

1700

La maladrerie Saint-Laurent est réunie à l'Hôtel-Dieu

1967-1972

Emménagement du nouvel hôpital sur son site actuel du Potelet

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 d'EVC-EPR (Etats Végétatifs Chroniques et Pauci Relationnels)

2010

Inauguration d'un dispositif d'imagerie pour le dépistage du cancer du sein

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

1990

Aménagement du nouvel hôpital sur son site actuel

1995

Ouverture de l'unité de néonatalogie

1997

Ouverture du scanner

2008

Création de 5 lits d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) aux Urgences

2009

Ouverture du service de surveillance continue et de l'IRM

Centre Hospitalier Sud Essonne Dourdan-Etampes

2011

Création de l'établissement

2015

Centralisation de l'activité de naissance à Etampes et ouverture d'un Centre Périnatal de Proximité et de consultations gynécologiques à Dourdan

2018

Installation de l'unité de dialyse NéphroCare sur le site de Dourdan



Nos engagements qualité

La démarche qualité 4.1

Depuis plusieurs années, notre établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins évaluée notamment dans le cadre de la procédure de Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS). Ses performances en matière de Qualité et de Sécurité des Soins sont également mesurées par le biais d'indicateurs qui sont accessibles sur la plateforme d'information Platines du Ministère de la Santé : www.scopesante.fr

4.2 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 :

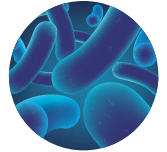
- l'**identitovigilance** pour assurer une bonne identification, de chaque patient à toutes les étapes de sa prise en charge,
- l'**infectiovigilance** pour les infections microbiennes,
- la **pharmacovigilance** pour la sécurité médicamenteuse,
- la **matérovigilance** pour les dispositifs médicaux,
- l'**hémovigilance** pour les produits sanguins,
- la **radioprotection** pour les examens de radiologie,
- la **réactovigilance** pour les réactifs de laboratoire,
- la **biovigilance** pour les produits dérivés du corps humain.



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

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 œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène,
- la surveillance des infections nosocomiales,
- la définition des 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, 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.

4.4 La lutte contre la douleur



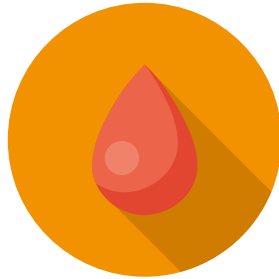
La douleur n'est pas une fatalité : elle se prévient et elle se traite.

Dans notre établissement, les équipes médicales et paramédicales s'engagent à prendre en charge votre douleur le plus efficacement possible et à vous donner toutes les informations utiles.

La sécurité transfusionnelle 4.5

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion sanguine pourra vous être prescrite par le médecin. Le strict respect des procédures en matière d'identitovigilance garantit une sécurité optimale des soins. Votre consentement éclairé est également nécessaire pour réaliser une transfusion prescrite.

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.



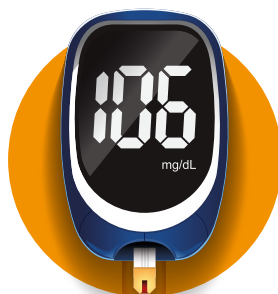
4.6 L'éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique est un ensemble de pratiques visant à permettre aux patients l'acquisition de compétences afin de pouvoir prendre en charge de manière active leurs maladies, leurs soins et leurs surveillances, en partenariat avec les soignants.

Le CH Sud Essonne Dourdan-Etampes a reçu un agrément officiel pour ses programmes d'éducation. Des équipes médico-soignantes formées pratiquent depuis plusieurs années l'éducation dans le domaine du diabète. Le développement de l'éducation des patients pour d'autres maladies chroniques est également engagé.

N'hésitez pas à contacter votre équipe de prise en charge à ce sujet.

Pour plus d'informations sur l'éducation thérapeutique du patient diabétique adulte, vous pouvez contacter : diabeduc.adulte@ch-sudessonne.fr





Votre admission, vos frais

Votre admission en médecine, chirurgie, obstétrique ou en soins de suite et de 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 plus loin.

- **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 de vos proches êtes invité à vous présenter au plus tôt au bureau des Admissions afin de compléter votre dossier administratif.

Le bureau des Admissions est ouvert sur les sites de Dourdan et d'Etampes du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

Pour les mineurs

Lors de l'admission, la personne dotée de l'autorité parentale (père, mère ou tuteur), après la présentation d'un justificatif d'identité, doit signer une autorisation de pratiquer les soins et d'opérer. Elle doit par ailleurs être présente à la sortie du patient mineur.



Pour les majeurs protégés

Quand un majeur protégé est hospitalisé, dès qu'il a connaissance de la mesure de protection, l'établissement contacte au plus vite le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs désigné par le Juge des Tutelles.



5.2 Votre **identité**, c'est votre **sécurité**

Les documents suivants sont nécessaires à votre prise en charge :

(En l'absence de justificatifs, la totalité des frais sera à votre charge)

- dans tous les cas :
 - une pièce d'identité (*carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, titre de circulation, livret de famille pour les enfants mineurs*),
 - votre carte d'assuré social (*carte vitale, ou son attestation, ou encore 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. complémentaire, en cours de validité.
- dans les cas particuliers :
 - pour les personnes victimes d'un accident du travail/de trajet : le volet n°2 de la liasse accident de travail délivrée par votre employeur,
 - pour les pensionnés de guerre : le carnet de soins gratuits,
 - pour les bénéficiaires de l'Aide Médicale d'Etat (A.M.E.) : la décision d'attribution de l'AME.

Les formalités administratives doivent être effectuées le plus rapidement possible lors de votre arrivée par vous-même ou vos proches. Ces formalités sont indispensables car elles vont permettre le règlement partiel ou total de vos frais 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 deux sites.

En **hébergement** (U.S.L.D. et E.H.P.A.D.) **5.3**

Le dossier à constituer, préalablement à toute admission, est remis par le secrétariat du service 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,
- le numéro d'allocataire de la Caisse d'Allocations Familiales.

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 de placements.

L'admission est prononcée, suite à l'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 engage au respect des règles de fonctionnement et conditionne l'admission.

5.4 Vos frais

A l'issue de votre séjour en hospitalisation, l'établissement s'adressera directement à votre caisse de sécurité sociale et, le cas échéant, à votre assurance complémentaire / mutuelle afin de déterminer un éventuel reste à charge. Afin de pouvoir bénéficier du tiers payant avec les organismes sociaux, vous devez nous présenter un justificatif de vos droits actuels

La facture est établie par le service des Admissions du CHSE comporte :

- **les frais de séjour**
calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation, sur la base d'un tarif journalier arrêté par l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France. Ce tarif varie selon le service d'hospitalisation. Les tarifs sont affichés au niveau du service des Admissions sur les deux sites et consultables sur notre site internet,
- **le forfait journalier**
qui est fixé par le Ministère de la Santé et qui constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières,
- **une participation forfaitaire**
pour les actes d'un tarif égal ou supérieur à un montant fixé réglementairement (si vous en avez bénéficié),
- **le cas échéant, des frais annexes**
(chambre individuelle, lit/repas accompagnant, etc.).

Les principes fondamentaux de remboursement des frais d'hospitalisation vous sont rappelés ci-après. Le service des Admissions se tient à votre disposition, sur les deux sites, pour répondre à toutes vos questions.

1-Remboursement par l'Assurance maladie

L'Assurance maladie va rembourser une partie de vos frais de séjours, de manière générale à hauteur de 80% des tarifs conventionnels. Il est toutefois possible qu'une prise en charge à 100% soit assurée, notamment dans les cas suivants :

- Suivi de grossesse du premier jour du sixième mois de grossesse jusqu'à 12 jours après l'accouchement.
- Affection de longue durée (si l'hospitalisation est en rapport avec la pathologie concernée).

La prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie ne s'applique toutefois pas au forfait hospitalier (sauf exonération) ni aux frais liés à l'installation dans une chambre particulière.

2-Frais à la charge du patient et des complémentaires

Si vous avez une mutuelle ou une complémentaire santé, les frais non pris en charge par l'Assurance maladie peuvent être remboursés en partie ou totalité. Il est conseillé de se renseigner auprès de l'organisme complémentaire avant l'hospitalisation.

- **Ticket modérateur**

Ce ticket représente les 20 % des frais d'hospitalisation non pris en charge par l'Assurance maladie lors d'un remboursement à 80%. Il n'est par conséquent pas dû dans le cas des prises en charges à 100%.

- **Forfait journalier**

Il s'agit de la participation aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par l'hospitalisation. Ce forfait est fixé à un montant de 20€ (*Arrêté du 21 décembre 2017 fixant les montants du forfait journalier hospitalier prévu à l'article L. 174-4 du code de la sécurité sociale*) pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.

Il existe toutefois des conditions d'exonération :

- Couverture maladie universelle (CMU) complémentaire ou Aide médicale de l'État (AME)
- Hospitalisation pendant les 4 derniers mois de la grossesse, pour l'accouchement et les 12 jours après l'accouchement
- Hospitalisation d'un bébé dans les 30 jours suivant sa naissance
- Hospitalisation due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- Soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile
- Hébergement d'un enfant handicapé de moins de 20 ans dans un établissement d'éducation spéciale ou professionnelle
- Hospitalisation d'un enfant ou adolescent bénéficiant de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ou de la carte d'invalidité
- Titulaire d'une pension militaire
- Donneur d'éléments ou de produits du corps humain (donneurs d'organes par exemple)
- Victime d'un acte de terrorisme et bénéficiant d'une prise en charge intégrale pour les soins en rapport avec cet événement.

- **Frais liés au confort personnel**

Il s'agit des frais liés à l'installation dans une chambre particulière, à l'accès à un téléviseur, etc.

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 le service social 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,
- à l'Aide Médicale d'Etat.

Vos frais de séjour en **U.S.L.D.** et en **E.H.P.A.D.** **5.5**

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 Départemental en cas d'éligibilité à l'A.P.A. (Allocation Personnalisée d'Autonomie),
- 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 (aides au logement, aides sociales, etc.).





Votre séjour

Les visites 6.1

Des horaires de visite sont établis pour chaque service.

Les visites sont en principe autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00. Toutefois, dans l'intérêt des patients, les horaires peuvent être plus restrictifs. En maternité, les visites sont ainsi limitées à la tranche horaire 15h30-20h00.

Il vous est possible de refuser des visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital. Pour cela, n'hésitez pas à vous adresser au personnel du service.

En dehors des heures de visite, des autorisations particulières peuvent être accordées, parlez-en au cadre du service ou à l'équipe soignante.

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 de recevoir la visite de bénévoles membres d'associations.

6.2 Les repas

Les horaires

Le petit-déjeuner est servi entre 8h00 et 9h00.

Le déjeuner est servi entre 12h00 et 13h00.

Le dîner est servi entre 18h00 et 19h00.



Les repas sont adaptés à vos besoins

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

Une diététicienne est chargée de veiller à 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.

A noter : l'apport de denrées périssables est interdit dans les services.

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 de lit est fourni par l'établissement.

Il est nécessaire d'apporter vos objets de toilette, votre linge de toilette (serviette, gant), ainsi que votre linge personnel (vêtements, pyjama, turbulette pour les nouveaux-nés, chaussons, etc.) dont vous assurerez le nettoyage (il n'y a pas de laverie sur l'hôpital, mais un service de conciergerie) et le renouvellement.



6.4 Le service de conciergerie hospitalière

Un service de conciergerie hospitalière est à votre disposition sur chaque site, que vous soyez en chambre individuelle ou non. La liste des prestations proposées ainsi que les tarifs sont à votre disposition sur une brochure dédiée.

Vous pouvez le solliciter en semaine aux heures d'ouverture, soit en vous rendant directement au stand dédié à l'accueil, si votre état de santé le permet, soit par l'intermédiaire du cadre du service ou de l'équipe soignante.

Votre traitement médicamenteux 6.5

Selon l'article 13 de l'arrêté du 16 avril 2011 relatif à la prise en charge médicamenteuse et aux médicaments dans les établissements de santé, les modalités de gestion du traitement personnel des patients sont définies par les procédures internes, afin d'assurer la continuité des soins et de garantir la sécurité du patient.

Il ne devra être mis ou laissé à la disposition des patients aucun médicament en dehors de ceux qui leur auront été prescrits par l'établissement. Vos médicaments habituels seront donc récupérés par l'équipe soignante et vous seront rendus lors de votre sortie, selon la prescription médicamenteuse établie par l'équipe médicale.



L'identito-vigilance **6.6**

L'identito-vigilance a pour objectif d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients. Dans cette perspective et pour votre sécurité, vous allez être amené(e) à porter un bracelet d'identification.

De même, votre identité va vous être demandée par les différents professionnels de santé avant la réalisation des actes de soins.

6.7 Le téléphone

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. Le numéro de la ligne est précisé sur le poste téléphonique. Les appels vers l'extérieur sont également possibles, sur demande, et vous seront facturés.

Le courrier **6.8**

Si vous souhaitez envoyer du courrier depuis l'hôpital, il vous faut l'affranchir préalablement et vous adresser au cadre ou à l'équipe soignante de votre service d'hospitalisation.

Vous pouvez également recevoir du courrier à l'hôpital, sous réserve de faire mentionner le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Quel que soit votre site d'hospitalisation, l'adresse à faire figurer sur votre courrier est :

Votre "nom" et "Prénom"
"Service" - "Site"
Centre Hospitalier Sud Essonne
26 avenue Charles de Gaulle
91150 ETAMPES



6.9 La télévision et le Wifi

Il vous est possible d'avoir la télévision dans votre chambre. Le service de l'Accueil-Standard à Etampes et celui des Admissions à Dourdan vous donneront toutes les informations nécessaires pour louer ce service. Dans le cadre de la sécurité des biens et des personnes, il est interdit d'apporter son téléviseur personnel.

Vous pouvez également avoir accès gratuitement au réseau Wifi de l'hôpital, en en formulant la demande auprès du cadre de votre service de prise en charge. Cet accès est, pour des raisons de sécurité, limité à certains sites.

Réseaux sociaux : les bonnes pratiques

Les photos postées sur les réseaux sociaux doivent être strictement personnelles et aucun élément (visuel ou légendes) ne doit permettre de reconnaître le centre hospitalier, les patients, les visiteurs ou les membres du personnel. Chacun est responsable de la préservation du droit à l'image.

Les distributeurs 6.10

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



6.11 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. Vous pouvez également consulter les informations disponibles par voie d'affichage dans chaque service.

Les interprètes 6.12

En cas de difficultés linguistiques, vous pouvez contacter le personnel du service. Un interprète vous sera alors proposé.

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

6.13 L'enseignement

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 les mercredis et pendant les vacances scolaires.

Elle fait le lien avec les établissements scolaires pour les enfants hospitalisés.

Elle se rend également au domicile des enfants qui sont porteurs de pathologies lourdes.





Quelques recommandations

Argent et **objets** de valeur

Dès votre entrée, nous vous conseillons de remettre à vos proches ou de déposer :

- les chèques, titres, livrets d'épargne, chéquiers, cartes bancaires et de crédits, montres, bijoux et objets de valeur que vous avez avec vous,
- ainsi que vos clés, papiers d'identité et tout objet de valeur.

Le cadre de votre service d'hospitalisation vous informera sur les formalités à remplir. Toute demande de dépôt est acceptée; en revanche, votre refus de dépôt doit être attesté.

Votre argent et vos objets de valeur 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 (quel que soit votre site d'hospitalisation) :

2 rue Salvador Allende - 91156 ETAMPES Cedex - Tél : 01 64 94 78 70

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

2 Pour votre **sécurité**

Les consignes de sécurité en cas d'incendie sont affichées dans votre chambre. Vous être prié(e) d'en prendre connaissance dès votre arrivée. Il est formellement interdit de fumer et de vapoter 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(e) 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 afin de ne pas gêner l'intervention des secours. Nous vous demandons de respecter les consignes d'hygiène et de sécurité applicables dans l'établissement :

- dans les services de Médecine, Chirurgie, Obstétrique et Soins de Suite, il est interdit d'apporter des plantes. Les animaux n'y sont pas admis ;
- il est interdit de laver le linge dans les chambres ;
- il est interdit de fumer/de vapoter dans les locaux hospitaliers ;
- Il est interdit d'apporter/de consommer des boissons alcoolisées dans l'hôpital ;
- l'usage de tout produit stupéfiant est également interdit et sera poursuivi.

Pourboires 7.3

Merci de ne pas donner de pourboire aux membres du personnel ; il leur est interdit de les accepter et vous les exposeriez à des sanctions disciplinaires.

7.4 Vos obligations et celles de vos proches

Nous vous remercions de préserver votre repos et celui de votre voisinage en respectant les horaires de visite, 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 nous rappelons que les dégradations faites par les patients et leur entourage sont à leur charge.

Enfin, vous êtes tenus d'adopter une tenue décente dans l'enceinte hospitalière.

L'hôpital est un lieu de soins qui nécessite de bonnes relations soignants-soignés. Tout comme nous vous assurons le respect de vos droits, nous vous remercions de participer au respect de nos équipes.

Lors de votre séjour, il est possible que vous souhaitiez aborder des problèmes concernant les addictions (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 voire au-delà.





Votre sortie

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.

Votre sortie est prononcée par le médecin du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Selon votre état de santé, le médecin pourra décider de vous prescrire un transport sanitaire. En cas de transfert vers une autre structure, le transport (*VSL, ambulance, taxi conventionné*) est pris en charge par l'établissement. En cas de retour à domicile, vous avez la possibilité de bénéficier d'un transport, choisi et prescrit par le médecin, qui sera pris en charge par votre assurance maladie.

Vous seront ensuite donnés dans le service, avant votre sortie, et **après** être passé(e) au bureau des Admissions pour clôturer votre dossier administratif :

- compte-rendu d'hospitalisation et/ou lettre de sortie,
- prescriptions médicales (médicaments, soins paramédicaux éventuels, matériels etc.),
- bon de transport, si nécessaire,
- dates et heures de prochains rendez-vous ou examens, si nécessaire.

Pendant votre séjour, vous pourrez peut-être bénéficier d'une permission de sortie. Le médecin du service peut vous autoriser à quitter le service pendant quelques heures. La demande doit être anticipée et le transport éventuel sera à votre charge.

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

Avant de quitter l'établissement, assurez-vous de ne laisser aucun objet personnel dans votre chambre. **Pensez à passer au service des Admissions** pour :

- régler les formalités de départ, notamment les frais qui restent à votre charge (forfait hospitalier, ticket modérateur, chambre particulière, téléphone, etc.),
- 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.

Merci enfin de compléter le questionnaire de sortie afin de nous faire part de votre avis sur votre séjour. Vous pouvez remettre le questionnaire au cadre ou à l'équipe soignante de l'unité d'hospitalisation ou le retourner par courrier.

Lors de la sortie d'un **enfant mineur ou d'un majeur protégé**, les représentants légaux seront priés de présenter leur justificatif d'identité.

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 conséquences potentiellement graves de votre décision.

Les suites de l'hospitalisation 8.1

Les suites de votre hospitalisation (*soins de suite et de réadaptation, convalescence, rééducation, hospitalisation à domicile, portage de repas, entrée en établissement pour personnes âgées, etc.*) sont préparées par le service social de l'hôpital, le cas échéant avec votre entourage et l'équipe qui vous a pris en charge. Ces suites doivent être anticipées le plus en amont possible.



8.2 Décès

L'accompagnement de la fin de vie d'un patient, ainsi que l'aide à son entourage, font partie de nos missions. L'ensemble des personnels de l'établissement est 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 les directives anticipées (*voir "Vos droits"*) ou d'en informer la "personne de confiance" 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 personnel du Centre Hospitalier Sud Essonne, toutes catégories confondues, est à votre service ainsi qu'à celui de votre entourage, afin de vous renseigner au mieux et de réduire, dans la mesure du possible, les temps d'attentes.

Nos personnels sont compétents et formés, attachés à la qualité de votre prise en charge. Ils sont soumis au respect du secret professionnel ainsi que de vos droits.

Le Centre Hospitalier Sud Essonne 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.

Ces documents sont affichés au sein de l'établissement et peuvent être obtenus, sur simple demande, auprès du service d'accueil de chacun des deux sites hospitaliers.

Les chartes peuvent également être téléchargées via les lien Internet suivants :

- lien pour la Charte de la Personne Hospitalisée
<https://sante.fr/la-charte-de-la-personne-hospitalisee-des-droits-pour-tous>
- lien pour la Charte Européenne de l'Enfant Hospitalisé
<http://www.sersante.com/charte-enfant/>
- lien pour la Charte des Droits et Libertés de la Personne Agée en situation de Dépendance et de Handicap
<https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/guides/article/charte-des-droits-et-des-libertes-de-la-personne-agee-en-situation-de-handicap>

Votre droit à l'information **9.1** 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. N'hésitez pas à poser vos questions.

9.2 Votre droit à la **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.

Vos **droits et devoirs** en matière de **laïcité** et de **neutralité** **9.3**

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 personnelles ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des personnes hospitalisées et au bon fonctionnement du service.

9.4 Votre droit de désigner une **personne de confiance** une personne à prévenir,

En application de l'article L 1111-6 du Code de la Santé Publique, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, le cas échéant, l'information sur votre état de santé.

Qu'est-ce qu'une personne de confiance ? **9.5**



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.

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.

9.6 Comment **procéder** à la **désignation** d'une personne de confiance ?

La désignation d'une personne de confiance se fait par écrit auprès du médecin. Vous serez libre de modifier, voire de révoquer, à tout moment, par écrit, cette désignation au cours de votre séjour.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de protection ("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.

Votre droit à formuler des **directives anticipées** 9.7

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 trois ans, ces directives anticipées peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, par écrit, 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.

9.8 Comment **rédiger** des directives anticipées ?

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*).

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

Le médecin peut, à votre demande, joindre à vos directives anticipées, lors 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.

Modifier, annuler, résilier 9.9 des directives anticipées ?

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



9.10 La **conservation** des directives anticipées

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, ainsi que le nom et les coordonnées de la personne qui les détient.

Le droit d'accès au **dossier médical** 9.11

Conformément au Code de la Santé Publique (articles L 1111-7 et R 111-1 à R 1111-8), vous avez accès aux informations contenues dans votre dossier, soit directement soit par le médecin que vous aurez désigné par écrit comme intermédiaire..



9.12 Comment **accéder** à mon dossier médical ?

Pour accéder à votre dossier médical, vous devez :

1. adresser votre demande par écrit au Directeur du Centre Hospitalier Sud Essonne
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 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 des copies, seront à votre charge.

La communication intervient au plus tôt au-delà des 48h après réception de la demande ainsi que des pièces justificatives, et, au plus tard dans les 8 jours si les informations demandées datent de moins de 5 ans. Ce délai est porté à 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 ayants-droits 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.

Quelle est la **durée de conservation** **9.13** 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 consultation externe). Ce délai s'allonge jusqu'à 30 ans si une transfusion sanguine a eu lieu lors de votre prise en charge,
- 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 28ème anniversaire.

9.14 Le **don d'organes** et de tissus

En France depuis plus de 40 ans, le don d'organes et de tissus est possible sur toute personne qui ne s'y est pas opposée de son vivant. En 2016, la loi de modernisation de notre système de santé a réaffirmé ce principe du consentement présumé. Elle laisse à tout citoyen la possibilité de s'y opposer :

- soit par l'inscription sur le registre des refus (registre légal obligatoirement interrogé avant tout don)
- soit simplement en l'ayant dit à ses proches (qui sont donc systématiquement consultés).

L'agence de la biomédecine contrôle cette activité qui est régie par les lois de bioéthique et qui est possible uniquement dans des établissements de santé autorisés au prélèvement d'organes et/ou de tissus. En Essonne, seul le centre hospitalier sud francilien situé à Corbeil est autorisé à cette activité avec une équipe dédiée. Les autres hôpitaux de l'Essonne et du sud Seine-et-Marne dont le CHSE sont liés par une convention et participent à l'activité de don d'organes/tissus en faisant appel à cette équipe lorsqu'une personne hospitalisée en réanimation est en position d'être donneur.

Afin qu'à votre décès votre volonté soit respectée, faites la connaître: INFORMEZ VOS PROCHES !

Toutes les informations sur le don d'organes et la greffe : www.dondorganes.fr



Comment exprimer vos **plaintes, réclamations, éloges, observations** ou **propositions** ? **9.15**

La Commission des Usagers (C.D.U.) a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits, à faciliter les 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 C.D.U. soit par téléphone, soit par courrier, soit par l'intermédiaire du Directeur de l'établissement, et demander une médiation.

Vous pouvez préalablement saisir les représentants des usagers qui jouent un rôle d'intermédiaires et de facilitateurs. Appartenant à différentes associations de patients, ils peuvent être contactés par courrier :

Représentants des usagers – Centre Hospitalier Sud Essonne

26 avenue Charles de Gaulle - 91150 Etampes
ou par téléphone : 06 80 42 17 91



9.16 Nous souhaitons **évaluer** votre satisfaction à l'issue de votre **séjour hospitalier**

Un questionnaire de sortie est annexé à ce livret d'accueil. Nous vous remercions par avance de le compléter. Vous pouvez le remettre au cadre ou à l'équipe soignante du service ou aux Admissions avant votre départ, le déposer dans les boîtes aux 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(e) par téléphone après votre sortie afin de répondre à des enquêtes de satisfaction.

Loi **informatique** et **libertés** et Règlement **9.16** Général de la **Protection** des **Données**

Lors de votre séjour dans notre établissement, des renseignements administratifs et médicaux vous concernant sont recueillis. Certaines de ces informations font l'objet d'un 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 par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale qui vous a pris en charge.

Ces traitements informatiques sont soumis à l'avis de la Commission Nationale d'Informatique et des libertés (C.N.I.L.) et doivent respecter le Règlement Général de la Protection des Données (R.G.P.D.). Ils 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 et dans les conditions fixées par les articles 16 et 17 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016. 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.





SITE DE DOURDAN

2 rue du Potelet
91410 Dourdan

SITE D'ETAMPES

26 avenue Charles de Gaulle
91150 Etampes

Tél : **01 60 80 76 76**

www.ch-sudessonne.fr

direction@ch-sudessonne.fr

Facebook : [@centrehospitaliersudessonne](https://www.facebook.com/centrehospitaliersudessonne)

[@materniteetampes](https://www.facebook.com/materniteetampes)

Twitter : [@CHSudEssonne](https://twitter.com/CHSudEssonne)

Instagram : [@chsudessonne](https://www.instagram.com/chsudessonne)

